



Qualitätscheck Unternehmenskommunikation

Die Basis einer optimierten Kommunikationsstruktur:

Im Gegensatz zu den zentralen Produktions- und Wertschöpfungsprozessen eines Unternehmens werden Kommunikationsprozesse selten überprüft und an sich ändernde Anforderungen angepasst. Dadurch ruht gerade in modernen Unternehmen in den Kommunikationsprozessen ungenutztes Potential sowohl in der Effizienz der Abwicklung als auch in der Effektivität der Zielerreichung.

Die Aktivierung dieser Potenziale hat unmittelbaren Einfluss auf den Erfolg ihrer Geschäftsprozesse:

- Schnellere Kommunikationsprozesse beschleunigen die Bearbeitung der Kundenanforderungen, verkürzen Liegezeiten in der Produktion und stellen zeitnahe Zulieferungen sicher.
- Zielgenaue Kommunikation erweitert das Kundenpotential, schafft zufriedeneren Kunden und erhöht die Kundenbindung.
- Anforderungsgerechte Informationen erhöhen die Sicherheit Ihrer Entscheidungen und verkürzen die Reaktionszeiten auf Marktveränderungen.

Unser Qualitätscheck Unternehmenskommunikation analysiert die kommunikativen Anforderungen Ihres Unternehmens, beleuchtet die Rahmenbedingungen Ihrer Kommunikationsprozesse und zeigt so Verbesserungspotenziale auf.

Was wir untersuchen:

Um das Potenzial Ihrer Kommunikationsprozesse aufzuzeigen erheben wir Informationen über

- Ihr Geschäftsmodell und die Arbeitsweise Ihrer Unternehmens (hieraus leiten wir die kommunikativen Anforderungen Ihres Unternehmens her),
- Ihre Organisationsstruktur,
- Ihre Kommunikationswerkzeuge,
- Ihre Kommunikationsverfahren und
- Ihre internen und externen Kommunikationsschnittstellen.

Wie wir vorgehen:

Anhand unseres standardisierten Fragebogens nehmen wir Ihr Geschäftsmodell auf und klassifizieren es hinsichtlich der Kommunikationsanforderung.

Anhand Ihrer Organisationsstruktur, die Sie uns in Form eines Organigramms zur Verfügung stellen, definieren wir die zentralen Kommunikationsbereiche. Die sind insbesondere der IT-Bereich, die Geschäftsführung, die Fertigung, Buchhaltung/Controlling, der Einkauf, Vertrieb, Personalabteilung, und natürlich die Kundenbetreuung. Abhängig von Ihrer Organisationsstruktur kommen evtl. noch andere Bereiche hinzu wie z.B. Reklamationsabteilung, die PR oder Werbeabteilung hinzu.

In jedem Bereich erheben wir mit einem ca. 15 minütigen Interview zentrale Kommunikationsfaktoren, wie die eingesetzten Werkzeuge, die Kommunikationsverfahren, den Grad der Standardisierung, die Art Informationsablage, die Schnittstellen zu anderen Bereichen und die Möglichkeiten der informellen Kommunikation. Das Interview führen wir mit einem von Ihnen benannten Mitarbeiter, der möglichst weitgehenden Einblick in alle Arbeitsabläufe des Bereiches haben sollte.

Die Interviewbögen werden von uns ausgewertet und mit den erfassten Kommunikationsanforderungen verglichen. Die sich daraus ergebenden Deckungsbereiche und Differenzen eröffnen einen gezielten Einblick in ungenutzte Ressourcen oder Optimierungsmöglichkeiten.

Die Ergebnisse der Analyse werden Ihnen in einem Kurzbericht übergeben. In einem persönlichen Beratungsgespräch gehen wir den Bericht mit Ihnen durch und erarbeiten gemeinsam Vorschläge für eine weitere Vorgehensweise.



Was wir erfragen:

■ **Geschäftsführung:**

Geschäftsbereiche, Zielgruppe, Geschäftsmodell, Unternehmensziele, Organisationsstruktur

■ **IT-Abteilung:**

Aufgaben, Datenablage, Kommunikationswerkzeuge, Datenbanken, Webauftritt, Vorlagen und Standards, Schnittstellen zu den Systemen, Schnittstellen zu Kunden und Lieferanten

■ **Fertigung:**

Aufgaben, Kommunikation im Produktionsprozess (Auftragsmappen?), Change Requests Eskalationsverfahren, Prozessdefinitionen

■ **Buchhaltung/Controlling:**

Aufgaben, Ablauf der Auftragsbearbeitung, Ermittelte Kennzahlen, Ermittlungsverfahren für Kennzahlen,

■ **Einkauf:**

Aufgaben, Interne Einbindung, Lieferantenstruktur, Schnittstellen zu Lieferanten, Preisfindungsverfahren,

■ **Vertrieb,**

Aufgaben, Interne Einbindung, Kundenstruktur, Kundenansprache, Kommunikationsverfahren, Vertriebsstruktur, Controllingverfahren

■ **Personalabteilung**

Aufgaben, Personalstruktur, Art der Personalgespräche, Mitarbeiterkommunikation, Verfahren der Mitarbeiterbetreuung, Konfliktpotential, Konfliktbehandlung,

■ **Kundenbetreuung.**

Kundenzuordnung, Art der Kundenbetreuung, Standardverfahren, Reklamationsbehandlung, Eskalationsverfahren, Informationsverfahren, Rückmeldungen an Produktion

■ **Reklamationsabteilung**

Aufgaben, Verfahren, Controllingmechanismen, Rückmeldungen an Produktion

■ **PR oder Werbeabteilung**

Kommunikationsstandards, Kommunikationsverfahren, Controlling, Interne Einbindung

Was Sie von uns bekommen:

Auf Basis der erhobenen Daten erstellen wir eine Analyse, die folgende Punkte umfasst und in übersichtlicher Form darstellt:

- Die sich aus Ihrem Geschäftsmodell, Ihrer Unternehmenszielen und Ihrer Organisationsstruktur ergebenden Kommunikationsanforderungen
- Die Kommunikationswege in Ihrem Unternehmen
- Die Art Ihrer Informationsablage
- Die eingesetzten Kommunikationswerkzeuge
- Die internen und externen Kommunikationsverfahren
- Den Grad der Standardisierung Ihrer Kommunikationsverfahren
- Die Controllingmechanismen für Ihrer Kommunikation

Die erhobenen Kommunikationsmethoden und –verfahren analysieren wir im Hinblick auf die erarbeiteten Kommunikationsanforderungen für Ihr Unternehmen. Die sich daraus ergebenden Potenziale und Optimierungsmöglichkeiten werden in der Analyse als Vorschläge dargestellt und Ihnen bei der Übergabe erläutert.