

# Das „SingleOffice“ Konzept

Von der Kundenanfrage bis zur Lieferung in einem Prozess



## Die Herausforderung

Ungeduldige Kundenanfragen trotz Überstunden Ihrer Belegschaft? Immer wieder kehrende Kommunikationsfehler zwischen Kunde, Vertrieb, AV und Produktion? Genervte Kunden drohen mit Konventionalstrafen? Ihr Produkt spielt in der Championsleague, aber ihre administrativen Prozesse stecken noch in der Regionalliga?

## Die Lösung: Das „SingleOffice“ Konzept

Wir entwickeln für Sie eine Prozessgestaltung streng den Vorgaben aus Kundensicht folgend – ohne Berücksichtigung historisch bedingter Abteilungsgrenzen. Von der Analyse ausgehend generieren wir den maßgeschneiderten Prozessablauf für Sie. Damit alles funktioniert, übernehmen wir auch – gemeinsam mit ihrer Belegschaft – die Umsetzung der „SingleOffice“ Struktur.

## Die Vorgehensweise

Dabei lassen wir unsere langjährige Erfahrung aus vielen ähnlich gelagerten Projekten in die Analyse ihres Tagesgeschäfts nahtlos einfließen. Im Anschluß an diese erste Phase definieren wir für Sie den Ablauf der weiteren Schritte, inkl. einer Kosten-Nutzen-Analyse, an der wir unsere weitere Tätigkeit auch bemessen lassen. Während des gesamten Projekts bewegen wir uns als Bestandteil ihrer Belegschaft im operativen Geschäft.

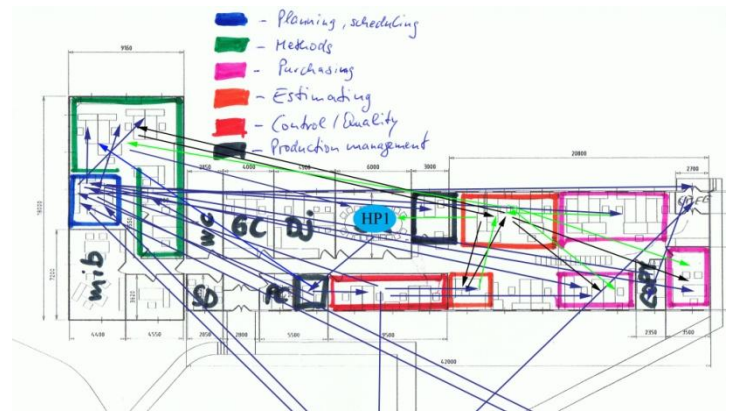
## Das Projekt

Unser Aufwand unterteilt sich in exakt definierte Phasen:

- Analyse und Darstellung der Prozesslandschaft: **mib**
- Schwachstellenanalyse der Prozesse: **mib**
- Generierung des „SingleOffice“ für ihr Unternehmen: **mib**
- Kennzahlendefinition und -einrichtung: **mib**
- Umsetzung des „SingleOffice“ Konzepts: **mib**
- Anpassung, Coaching und Finetuning: **mib / Ihre Mitarbeiter**

Ihre eingesetzten EDV-Systeme bleiben dabei unberührt.

## Vorher:



## Nachher:



## Ihr Nutzen

- Verringerung der Prozessschritte um 60%
- Eine entsprechende Verkürzung der administrativen Durchlaufzeit
- Konzentration ihrer Mitarbeiter auf das Wesentliche
- Kurze Informationswege bei Problemen

Unsere Ausrichtung auf eine erfolgsorientierte Honorierung teilt zum einen das Risiko zwischen den Vertragsparteien, zum anderen gewährleistet es die konsequente und zeitnahe Umsetzung des von uns proklamierten Systems.

## Unsere Expertise

Bäumer&Heinen vereint die langjährige Expertise aus der Beratung des Mittelstands mit der langjährigen Projekterfahrung bei namhaften Konzernen. Gerne vermitteln wir Ihnen nationale und internationale Referenzen.

Sie haben noch Fragen? – Dann rufen Sie uns bitte an oder schicken uns eine E-Mail.

## Christof Bäumer

Fon.: +49 (0) 211 / 15 92 20 88

[c.baeumer@mi-beratung.de](mailto:c.baeumer@mi-beratung.de)

Mittelstands- und Industrieberatung GmbH

Düsseldorf

<http://www.mi-beratung.de>