

Kostenmanagement aktuell

EINE PUBLIKATION DER UNTERNEHMENSBERATUNGSGRUPPE TRUST & COMPETENCE



Verehrte Leser,

aktuell konzentrieren sich viele Unternehmen einseitig auf Wachstum und die Abwicklung des Auftragsbooms und vernachlässigen dabei die Prozesseffizienz. Sie gefährden damit ihre Wettbewerbsfähigkeit.

In dieser Ausgabe weisen wir auf die Bedeutung einer ganzheitlichen Betrachtung der Unternehmensprozesse hin und zeigen eine bewährte Vorgehensweise zu deren Optimierung auf. Außerdem berichten wir in dieser Ausgabe, wann eine Fuhrpark-Optimierung sinnvoll ist und über Fallstricke bei den Gebäudereinigungskosten.

Jürgen Keller

(Dipl.-Ing, Dipl. Wirtsch.-Ing.)
Partner von Trust & Competence

- Berät und unterstützt seit 12 Jahren Unternehmen bei der Verbesserung ihrer Effizienz und Profitabilität durch die Optimierung von Geschäftsprozessen



TRUST & COMPETENCE
Die Kostenmanager. Experten für Erfolg

Prozesseffizienz sichert Unternehmenserfolg

Versteckte Einsparpotenziale zu erkennen bedeutet für T&C, sich nicht nur auf die Optimierung der Beschaffung zu konzentrieren, sondern auch die innerbetrieblichen Arbeitsprozesse zu analysieren und zu optimieren. Dabei sollten nicht nur die Prozesskosten betrachtet werden, sondern auch die Prozessparameter Leistung, Qualität und Zeit. Denn diese bestimmen maßgeblich die Zufriedenheit und damit die Zahlungsbereitschaft und Loyalität des Kunden, letztlich also den Unternehmenserfolg. Gerade in Zeiten einer guten Auftragslage wird dieser Zusammenhang oft übersehen. Ausgangspunkt bei derartigen Verbesserungsprojekten sollte daher immer die Kundenperspektive sein. Wenn die Kundenanforderungen erfasst sind, geht es darum, diese zu operationalisieren, d. h. in Prozessparameter zu übersetzen. Bei der anschließenden Prozessgestaltung werden die Prozessparameter endgültig unter Beachtung gegebener Randbedingungen wie vorhandene IT-Systeme, Budget und Zeit festgelegt und in einem Konzept dokumentiert.

Diese Vorgehensweise stellt sicher, dass der endgültige Prozess optimal auf die Anforderungen des Unternehmens und seiner Kunden zugeschnitten ist. Entscheidend ist im Anschluss daran ein straffes Umsetzungsmanagement, um möglichst schnell und reibungslos zu neuen Abläufen zu gelangen und die damit verbundenen Verbesserungen zu realisieren.

So war z. B. bei einem Internetprovider das Beschwerdemanagement nicht den Kundenanforderungen gewachsen. Eine interne „Task Force“ bemühte sich seit längerem vergeblich, den Beschwerdeberg abzarbeiten.

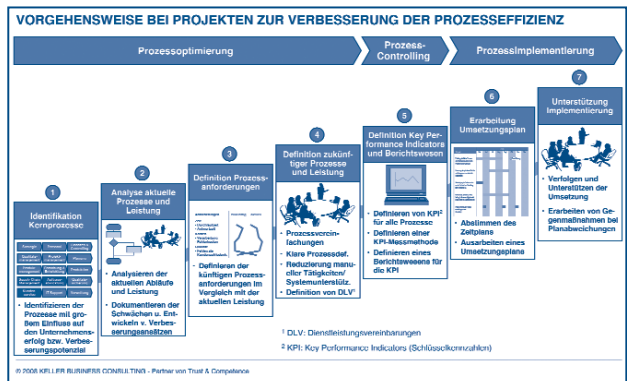
In dieser Situation wurde T&C beauftragt, die Leitung der Task Force zu übernehmen mit dem Ziel, sowohl den Rückstand in der Beschwerdearbeit schnell abzubauen, als auch das Problem grundsätzlich zu beheben.

Die Analyse brachte u. a. folgende Ursachen zu Tage:

- Ein hohes Beschwerdeaufkommen führte zu überlangen Bearbeitungszeiten und Folgebeschwerden.
- Die Produktivität in der Beschwerdearbeit war grundsätzlich viel zu niedrig.
- Auf Grund eines mangelhaften Informationsflusses an die Technik war die Fehlerbehebung zu langsam.

Zu deren Behebung wurden eine Reihe von Verbesserungsmaßnahmen geplant und umgesetzt, so u. a.:

- Kurzfristige Erhöhung der Bearbeitungskapazität durch den Einsatz temporärer Kräfte.
- Erhöhung der Produktivität durch Standardisierung des Bearbeitungsprozesses.
- Einführung eines Frühwarnsystems und schnellen Kommunikationsprozessen zur Technik.



Dadurch ist es gelungen, den Beschwerdeberg innerhalb von nur zwei Monaten so weit abzutragen, dass die Task Force aufgelöst werden konnte und nach weiteren zwei Monaten war der Bestand an Beschwerden unter das Normalniveau gesunken, so dass Mitarbeiter für andere Aufgaben frei wurden.

Dieses Beispiel zeigt, wie wichtig es ist, nicht nur an den Symptomen „herumzudoktern“, sondern bei den Ursachen anzusetzen, um die Probleme damit grundsätzlich zu lösen.

Weitere Informationen erhalten Sie von: Jürgen Keller
keller@trust-competence.com

Wann ist Fuhrpark-Optimierung sinnvoll?

Oft werden wir mit der Frage konfrontiert, ab welcher Größenordnung ein Fuhrpark-Projekt sinnvoll ist.

Schon bei 40 Fahrzeugen lohnt es sich, eine Fuhrparkberatung durchzuführen.

Folgendes T&C-Projekt, mit nur 38 PKW's, zeigt dies beispielhaft. Eine namhafte Münchner Spedition trat an uns heran, ihren PKW-Fuhrpark analysieren zu lassen.

Neben der Fahrzeugstruktur wurden die Beschaffungs- und laufenden Kosten unter die Lupe genommen. So wurde auf Basis einer Vollkostenrechnung ermittelt, ob Referenzfahrzeuge vergleichbarer Qualität und Nutzungseignung kostensparend eingesetzt werden können.

Dazu wurde nach Festlegung der Struktur anhand einer Ausschreibung bei fünf Anbietern überprüft, welche Leasing-

geber mit vergleichbarem Servicegrad das beste Angebot vorlegen.

Erschwerend wirkte sich hierbei die Anforderung des Kunden aus, grundsätzlich Fahrzeuge der Firma VW zu verwenden. Dennoch war das Ergebnis erfreulich.

Das jährliche Kostenvolumen von 186.000 € konnte um knapp 16% somit um 29.000 € gesenkt werden.

Der bisherige Dienstleister hat sein Angebot primär im Bereich der Fahrzeugbeschaffung durch Anhebung der fahrzeugbezogenen Rabatte verbessert. Ein weiterer Teil an Einsparung kam aus der



Straffung der Fahrzeugtypen.

Die Beratung bot zudem den kostenlosen Vorteil, dass die Mitarbeiter des Unternehmens von einer Vereinheitlichung des Servicegrades und einer klaren Dokumentation profitieren.

Desweiteren erhielten die Mitarbeiter wertvolle Hinweise zu den Abwicklungsprozessen.

T&C ist auch in diesen Fällen so sehr vom Erfolg überzeugt, dass wir auf Erfolgsbasis arbeiten, d. h. nur bei Einsparungen erhalten wir ein Honorar für das Projekt. Nach unseren Erfahrungen lohnt sich eine Analyse der Fuhrparkkosten nach der T&C Methode auch bei kleineren Fuhrparks – Sie können nur gewinnen.

Weitere Informationen erhalten Sie von:
Klaus Riedel
riedel@trust-competence.com

Billige Gebäudereinigung kann teuer werden

In den vergangenen Jahren sanken die Kosten für Gebäudereinigung merklich. Dies ist auf einen verstärkten Verdrängungswettbewerb ebenso zurückzuführen, wie auf viele unredlich agierende Gebäudereinigungs-Unternehmen, die ihren Mitarbeitern nicht den Tariflohn bezahlen.

Die Berater der T&C-Gruppe haben aufgrund ihrer Erfahrungen schon immer diesem Lohndumping entgegengewirkt und darauf geachtet, dass nicht alleine ein vermeintlich günstiger Preis den Ausschlag für eine Kundenentscheidung gab. Dadurch haben die Kunden immer gute Qualität zu einem angemessenen Preis eingekauft.

Im Laufe des Jahres 2007 wurde durch das Arbeitnehmer Entsendegesetz (AEntG) und die Allgemeinverbindlichkeit des Mindesttariflohns für das Gebäudereinigerhandwerk eine verbindliche Regelung geschaffen, die diesen Missbrauch unterbinden soll.

Achtung Unternehmerhaftung

Was nur die wenigsten Auftraggeber wissen, dass sie selbst jetzt durch diese Vorgaben bei jeder neuen Entscheidung, aber auch bei bestehenden Gebäudereinigungs-Verträgen, dafür haften, dass die obigen Regelungen auch durchgesetzt werden. § 5 Abs.2 des AEntG sieht eine sogenannte „mittelbare Täterschaft des Auftraggebers“ vor.

Das heißt, ein Auftraggeber kann für Verstöße des von ihm beauftragten Reinigungsunternehmens gegen die Regelung des AEntG mit Geldbußen von bis zu 500.000 Euro belegt werden!

Die FKS (FinanzKontrolleSchwarzarbeit) kontrolliert seit 2008 in sogenannten „verdachtslosen Außenprüfungen“ in größeren Reinigungsobjekten ob und welche Verstöße gegen die Gesetzesvorschriften vorliegen und hat inzwischen schon einige Millionen Euro an Bußgeldern verhängt.

Wenn der Auftraggeber nicht sehr sorgfältig handelt und nur aufs Geld schaut, kann es ihm sehr schnell passieren, dass er nicht nur eine große Geldbuße zu zahlen hat, sondern auch als Unterstützer von Schwarzarbeit einen gewaltigen Image-

schaden erleidet. Dies sollte Entscheider aber nicht dazu verführen jetzt „jeden Preis“, wenn er nur hoch genug erscheint, zu akzeptieren. Denn die Wahrheit liegt wie so oft im Verborgenen (der Reinigerkalkulation).

Hier können nur Erfahrung und permanent aktuelles Wissen von Fachleuten für Klarheit und Transparenz sorgen.

Nutzen Sie hierzu die Erfahrung der Experten von Trust & Competence.

Weitere Informationen erhalten Sie von:
Manfred Heiny
heiny@trust-competence.com

Impressum

Gestaltung und Textbearbeitung:
Grimm & Partner
grimm-werbung.de

Redaktion: Adi Dattler
Holger Fey
Reinhard B. Großmann
Rolf Joachim Keiter
Josef Kruft

TRUST & COMPETENCE
BackOffice • Webereiweg 6
83071 Stephanskirchen

Telefon 0800/50 50 882
Telefax 0 80 36/44 36
info@trust-competence.com
www.trust-competence.com



Ausgabe 802-ID

DIN EN ISO 9001 : 2000
Reg.-Nr.: 239629 QM

