

ZUKUNFT BRAUCHT MUT, VERÄNDERUNG UND INTUITION



„What got you here won't get you there.“

Nie wurde so viel über die Zukunft unserer Branche deklamiert wie aktuell. Während in den vergangenen Jahren eher opportun war, sich über die Umsetzung von Multichannel Management oder Social Media auszulassen, wird momentan gerne in die Zukunft gesehen. Die digitale Transformation und vor allem KI beschäftigen die Visionäre und Verantwortlichen. Und ja, unsere Branche wird sich gravierend verändern! Doch sollten wir nur in den Chor der KI-Enthusiasten einstimmen und durch die „Technik-Brille“ in die Zukunft sehen? **Nein, wir dürfen nicht aufhören zu denken!** Die Weiterentwicklung im Kundenservice muss ausschließlich an Ergebnissen gemessen werden. **Die Kunden müssen den Fortschritt spüren, bei ihnen muss sich der Wow-Effekt einstellen.**

Um den Service am Kunden zu evolvieren, sind vier Dimensionen zu betrachten: IT, Prozesse, Organisation und Befähigung.

Wir möchten an dieser Stelle näher auf die Dimension Befähigung eingehen. Hierbei geht es nicht ausschließlich um die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter, es geht vielmehr um das Implementieren einer Servicekultur. Diese ist der kritischste Erfolgsfaktor für den Reifegrad im Kundenservice.

Zurückblickend haben Organisationen große Schritte im Bereich IT und Prozesse gemacht sowie in organisatorischen Fragestellungen innovative Fortschritte erlangt. Das Thema Befähigung, also die Antwort auf das „Warum“, liegt jedoch brach und benötigt Aufmerksamkeit. Wenn nicht alle vier oben erwähnten Dimensionen gleichermaßen verbessert werden, wird sich die Serviceleistung eines Unternehmens nicht entwickeln.

Ein weiterer Erfolgsfaktor in der kontinuierlichen Weiterentwicklung

ist die eigene Umsetzungsstärke. Hier erleben wir immer wieder den klassischen Wasserfall. Unternehmen investieren enorm viel Zeit, Energie und externe Kosten in die Analyse der Problemstellung. Geht es in der Folge darum, die identifizierten Handlungsfelder abzustellen und die daraus resultierenden Veränderungen in die Umsetzung zu bringen, nehmen Aufmerksamkeit und Konsequenz ab: Entscheidungen werden nicht zeitnah gefällt, Ressourcen nicht zur Verfügung gestellt, Projekte neu gescoped.

Wir empfehlen, mehr Zeit und Energie in die Umsetzung zu investieren. Das gelingt, indem Unternehmen Aufwand, Dauer und Kosten für die Analyse deutlich reduzieren. Eine Möglichkeit ist es, das intuitive Erfahrungswissen der eigenen Teams zu nutzen.

Langweilige Interviews, Reviews und ermüdende Workshops lassen sich durch innovative, spielerische Alternativen ersetzen, mit denen sich schnell und strukturiert unternehmerische Handlungsfelder ergünden und gestalten lassen.

Gewissermaßen ein Mix aus Workshop und Think Tank, der intuitives und rationales Wissen aller Beteiligten miteinander verbindet. Mittels eines einfach strukturierten Prozesses sowie der Verbindung spielerischer, multisensorischer, digitaler und intuitiver Elemente, lassen sich innerhalb eines Tages mit hoher Geschwindigkeit sowie Ergebnisqualität gemeinsam Ursachen, Ideen und Lösungsansätze finden. Unsere Erfahrung hat gezeigt, das zu jedem Zeitpunkt eines Entwicklungsprozesses neue Erkenntnisse, Impulse, Lösungen und Ideen generiert und von allen Beteiligten mitgetragen werden.

zeitgeist BERATUNGSMANUFAKTUR



Zeitgeist Beratungsmanufaktur GmbH
Sandra Gnoth, Roland Schmidkunz

Phone: +49 40 22 818 042
E-Mail: info@zeitgeist-manufaktur.com
Internet: www.zeitgeist-manufaktur.com