

- Dieses System, das speziell für Dienstleistungen konzipiert wurde, wurde von Walter Tritt im Rahmen seiner Promotion entwickelt. Es ist mit dem Deutschen Service Managementpreis ausgezeichnet (KVD e.V.).
- Das System konnte erstmalig in einem deutschen Konzern qualifiziert getestet werden. Es traten dabei deutliche, leistungssteigernde Effekte auf.
- Mitarbeiter bemühten sich verstärkt um ihre Aufgaben, d.h. sie wollten „gut und besser“ sein.
- Ineffizienz bei den Arbeitsabläufen wurde von den Mitarbeitern aus eigenem Antrieb eliminiert. Das Engagement und die Begeisterung der Mitarbeiter bei ihrer Arbeit stiegen.
- Es wurde aktiv auf Verbesserung von Abläufen in der Organisation hingewirkt.
- Es wurde wesentlich mehr geleistet, ohne dass Einzelne sich ausbeuteten.

Das System – das in diesem Flyer in seiner prinzipiellen Form vorgestellt wird – führt zu gravierenden Performanceverbesserungen.

- Sie haben das Prinzip verstanden und finden es gut, oder
- Sie haben noch Fragen, Einwände, Bedenken zu dem System,

kontaktieren Sie uns, so dass wir eine Einführung des Systems mit den fachlich richtigen Hinweisen unterstützen können und Ihre Fragen, Einwände oder Bedenken klären können.

Wenn Sie selbst keine Analyse und Implementierung initiieren können, machen Sie bitte Unternehmer und Geschäftsverantwortliche auf dieses System aufmerksam.

Kontakt und weitere Informationen:

Dr.-Ing. Walter Tritt  
SCWT  
Überhofer Str. 115  
D - 66292 Riegelsberg

Tel.: +49 (68 06) 98 77 10  
Fax: +49 (68 06) 98 77 12  
Mobil: +49 (1 71) 333 97 57  
E-Mail: [walter.tritt@scwt.de](mailto:walter.tritt@scwt.de)  
Internet: [www.scwt.de](http://www.scwt.de)

**ExOS**  
*Experts of Service*

Service Consulting Dr. **Walter Tritt**

**SCWT**

# Die Struktur- Revolution bei Dienstleistern!

Ein Konzept von [scwt.de](http://scwt.de)

## Risiken:

- Sinkende Kundenbindung,
- allgemeiner Kostendruck,
- Mangel an Fachexperten,
- zu hoher Verwaltungsaufwand,
- unzureichende Transparenz,
- heftige Auftragsschwankungen,
- zu geringe Flexibilität,
- Qualitätsprobleme,
- Motivationsprobleme,
- Innovationsschwäche.

## Grundüberlegung:

Ausschließlich Menschen produzieren:

- Arbeitsqualität,
  - Kundenzufriedenheit und
  - das wirtschaftliche Ergebnis,
- eingebunden in Strukturen, Prozessen und Führungssystemen.

## Lösung:

- Mitarbeiter handeln komplett selbstmotiviert und eigenverantwortlich - im Rahmen der Firmenrichtlinien.

## Dazu das neue System - in Kürze\*:

- Anstehende Aufgaben werden mit Punkten bewertet\*\*.
- Mitarbeiter bedienen sich aus dem Auftragsvorrat.
- Jeder erledigte Auftrag erhöht ein Punkteguthaben des Mitarbeiters.

## Wirkung:

- Hohe Arbeitsmotivation dank Selbstdisposition.
- Kundenzufriedenheit wird für jeden unmittelbar persönlich wichtig.
- Intrinsisches Interesse an den besten Abläufen und Prozessen,
- d.h. Ballast bei Strukturen, Prozessen und Führungssystemen verschwindet.
- Dank des Dispositions- und Punktesystems komplette sofortige operative und Geschäftstransparenz.
- Interner Markt- mit Wettbewerbscharakter um die Bearbeitung von Aufträgen.
- Mitarbeiterzufriedenheit dank objektiver Leistungsanerkennung.

\* Obwohl das System sehr einfach erscheint, sind verschiedene bisherige Einführungsversuche – ohne sachkundige SCWT Unterstützung – gescheitert.

\*\* Auftragswerte werden dabei dynamisch – entsprechend der jeweiligen Wichtigkeit, Schwierigkeit und Beliebtheit, bzw. nach Angebot und Nachfrage - generiert.

## Folgen:

- Mitarbeiter bleiben motiviert und leistungsfähig.
- Sie erhöhen die Kundenbindung und steigern den Kundenwert.
- Die Performance Ihrer Organisation steigt insgesamt deutlich.
- Verbesserung Ihrer Kostenposition um 40 % möglich.
- Es wird erstmalig eine - unmittelbar wirksame - strategische Steuerung beliebig großer Serviceorganisationen möglich.

## Anwendung:

- Gleich, ob komplexe, dringliche, einfache, planbare oder nicht planbare, sporadische oder konstante Aufgaben, das System entfaltet seine Wirkung.

## Mitnahmeeffekte:

- Reduzierung der Abläufe,
- Verkürzung der Durchlaufzeiten,
- Verbesserung der Schnittstellenqualität,
- Perzeption von Neugeschäft.

## Und nun:

- Fordern Sie uns, wir fördern Sie.
- Wir analysieren Ihre typischen Prozesse, Geschäfte, Abläufe, wir entwickeln ein geeignetes Konzept und begleiten die Einführung.



hier bitte zweite Faltung

hier bitte erste Faltung

