

Forum KundenNutzen

Martin Schröder, Head of Process Competence Center Sales & Service
Hilti Befestigungstechnik AG

Was war ... die Ausgangslage? das Problem? die Istsituation?	Welche positiven Entwicklungsziele wurden erreicht?	Welche Fortschritte haben wir gemacht? Was ist der Unterschied zu früher?	(Kunden)KundenNutzen
Fehlende Abstimmung innerhalb des Teams	Kritische Punkte müssen im Vorfeld abgestimmt werden zwischen den betroffenen Parteien	Auswirkungen und Abhängigkeiten zu anderen Bereichen ist klarer	Klare und konsistente Informationen von allen Seiten
Unzureichender Kommunikationsfluss im Team	Forum gibt einen Überblick über den Status von Themen, die laufen.	Forum hilft den Austausch von Themen was läuft, aber regt auch eine Innerabteilungs-kommunikation ausserhalb des Forums an.	Kunden fühlen ihre Anforderungen sind gut platziert
Involvierung der Business Counterparts war ineffektiv	Stärkere Zusammenarbeit mit den Business Counterparts	Wesentlich stärkere Involvierung und Zusammenarbeit mit dem Business (Anzahl der gemeinsamen Meetings erhöht)	Keine unterschiedlichen Versprechungen von Business und IT
Umgangsart zwischen den Teammitglieder war unzureichend	Respektvoller Umgang zwischen den Teammitgliedern	Weniger Eskalationen, die sich aus Streits zwischen Teammitgliedern ergeben.	Professionelles Auftreten der Teammitgliedern
Silodenken der Bereiche	Systemverständnis über funktionale und Systemgrenzen hinweg zu erzielen	Weg vom Silodenken und hin zum Prozessdenken konnte in den meisten Bereichen erreicht werden.	Negative Überraschungen bzgl Feasibility von Lösungen sind weniger geworden, höhere Lieferquote von enhancement requests.
Keine Focussierung auf Kundennutzen	Challenge den angestrebten Kundennutzen	Unsinnige Lösungswünsche werden diskutiert anstelle blind umgesetzt	Es sollen nur die Lösungen umgesetzt werden, die allen Beteiligten sinnvolle Lösungen bieten
Team Spirit und Stolz waren schwach ausgeprägt	Team Spirit verbessern	Verbesserte Kommunikation und Teamansicht intern/extern	Professionelles Auftreten der Teammitgliedern
Zu wenig Involvierung der Betroffenen vom Management	Involvierung von Teammitgliedern vor allem bei Planungsaktivitäten	Betroffene zu Beteiligte machen erhöht die Motivation und Ownership	Verbesserte Aussagen zu feasibility, Umsetzbarkeit und Timing von neuer Funktionalität.
Verbesserung von Ownership	Verbesserung von Ownership und Self-Response-Ability	Mehr Self-Reponse-Ability bei den Teammitgliedern	Professionelles Auftreten der Teammitgliedern