

2. Befähigerperspektive (Mitarbeiter, Prozesse, Führung, Kooperation) Befähigerperspektive Fahrzeugklinik GmbH 2009 – 2011 (Auszug)			
Ziel	Kenngroße	Vorgabe	Maßnahme
Gewährleistung der Mitarbeiterqualifikation	Fehlerfreiheit bei den Mitarbeitern	Max. x Fehler pro Tag	Mitarbeiterbeobachtungen, Feedback und Beurteilungsgespräche, Fortbildungen in fachlicher, methodischer und sozialer Kompetenz, Eignungsnachweise, Dokumentation und Prüfung der Fehlerfreiheit der Aufträge
	Kontinuität der Arbeitsleistung	Tägliche Konstanz	
	Souveränität im Kundenumgang (z. B.: Max. z Minuten Wartezeit bis zur ersten Ansprache, Erfassung und Erfüllung des Kundenwunsches, Professionelle Kommunikation)	Weitgehende Souveränität im Kundenumgang	
Führung	Ganzheitlich kybernetische Führung (Management Handbuch)	Umsetzung des Management Handbuchs	Konsequente Durchführung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, regelmäßige Prüfung der Einhaltung des Managementhandbuchs, Sicherstellung der Prozessabläufe, Vollständigkeit und Qualität der Bearbeitungsprozesse prüfen
	Anzahl Mitarbeitergespräche und Qualitätszirkel	X Mitarbeitergespräche pro Woche und Y Qualitätszirkel pro Monat	
	Partizipativ fordernder Führungsstil, Zielvereinbarung mit Mitarbeitern	Durchgängiger Führungsstil	
		Regelmäßige Durchführung	
Organisation und Prozessoptimierung	Durchlaufzeiten der Aufträge	Verkürzung um x %	KAIZEN-Betriebsorganisation, Werkstattausstattungs- und Prozessablauf-Checklisten, Soll-Ist-Abgleiche, laufende KAIZEN-Workshops für Mitarbeiter, Einstellung von 15 % mehr Personal
	Fehlerquoten der Aufträge	Reduzierung um y %	
	Kapazitätsauslastung der Werkstätten	Steigerung um z %	
	Prozessoptimierung	D Verbesserungen	
	Such-/Leerzeiten der Mitarbeiter am Arbeitsplatz	Reduzierung	Ausstattung der Werkstätten mit eigens zugeordneten Werkzeugen, visuelle „Multimomentaufnahmen“, Auftragsboards
	Einbindung des Kunden in die Angebotsphase	Übereinstimmung des Kundenbedarfs mit den ausgeführten Leistungen	Online-Anfrage und -Auskunftsmöglichkeit, Auftragsablaufanalysen, Log-in-Anzahlen, Kundenzufriedenheitsbefragung
	Auslastungsgrade der Bereiche	Steigerung	Einrichtung von Geschäftsbereichszuständigkeiten nach Kundensegmenten, Einrichtung einer 2. Führungsebene (W-Meister, 2 Berater nach Segmenten), Stellenbeschreibung gemäß „Führungsgrad“
	Zielerreichung nach Segmenten	Steigerung	
Kooperation und Leistungsnetzwerk	Erreichbarkeit für Kunden-Fahrzeug	Erhöhung	Einbindung von bestehenden Werkstätten nach vorgegebenen Verfahrensweisen (23 Partnerbetriebe als Sub-Unternehmer), Kooperationsvereinbarungen, laufende Kooperationsgespräche, Prüfung der Mängelfreiheit und Kundenzufriedenheit bei delegierten Aufträgen
	Fachlichkeit und Servicequalität der kooperierenden Werkstatt	Erhöhung	

Abb. 34: Rekonstruktion des Service Navigators der Fahrzeugklinik GmbH – Befähigerperspektive