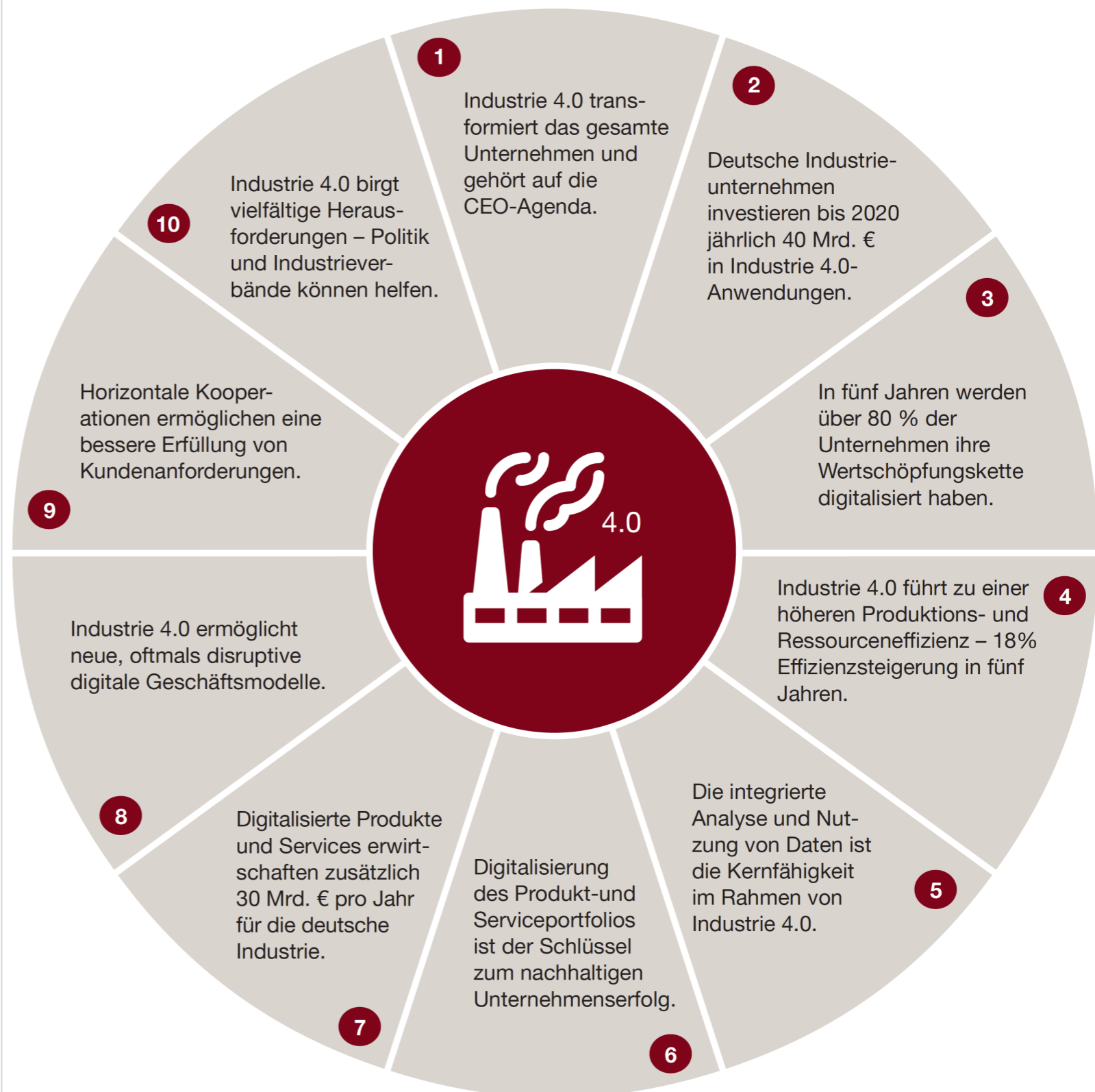


# Interne Kundenorientierung

## Verlässliche Prozesse – motivierende Effizienz

- ▶ klare, einfache Abläufe
- ▶ zuverlässig aus Sicht derjenigen, die mit den Ergebnisse weiterarbeiten
- ▶ beurteilt von nachfolgenden Kollegen und damit als sinnvoll erwiesen
- ▶ berechenbare und prognostizierbare Prozesse

"Über 80 % der befragten Unternehmen gehen davon aus, dass in fünf Jahren vertiefte Kooperationen und eine intensivere horizontale Vernetzung einen wichtigen Stellenwert haben werden."



Quelle: PWC, Industrie 4.0 - Chancen und Herausforderungen der vierten industriellen Revolution, 2014.

Meine Kollegen wissen,  
welche Zuarbeit ich  
von ihnen benötige,  
um meine eigene Arbeit  
erledigen zu können.

10%

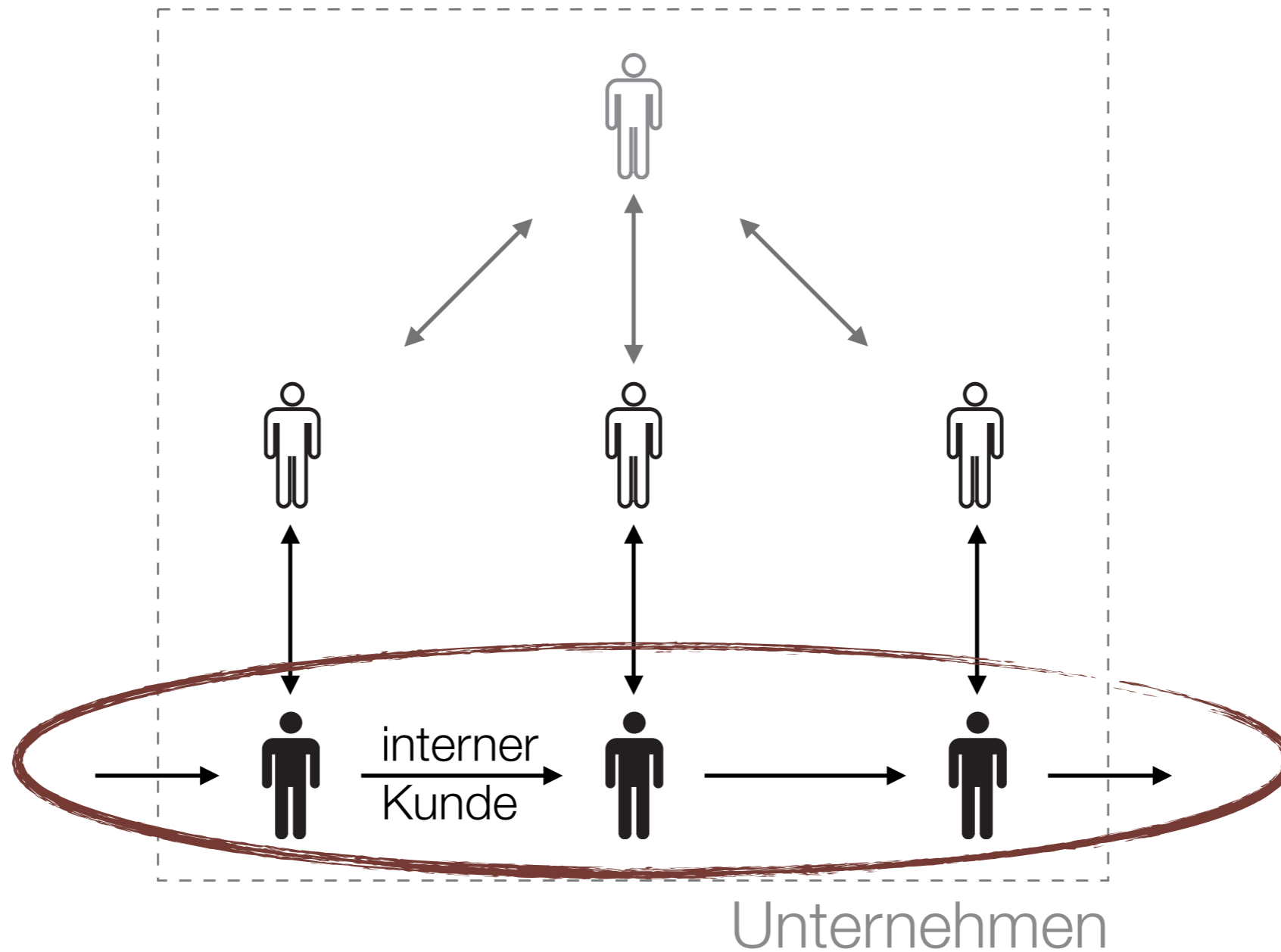
Meine Zielvorgaben  
passen zu denen  
meiner Kollegen,  
mit denen ich  
zusammenarbeite.

7%

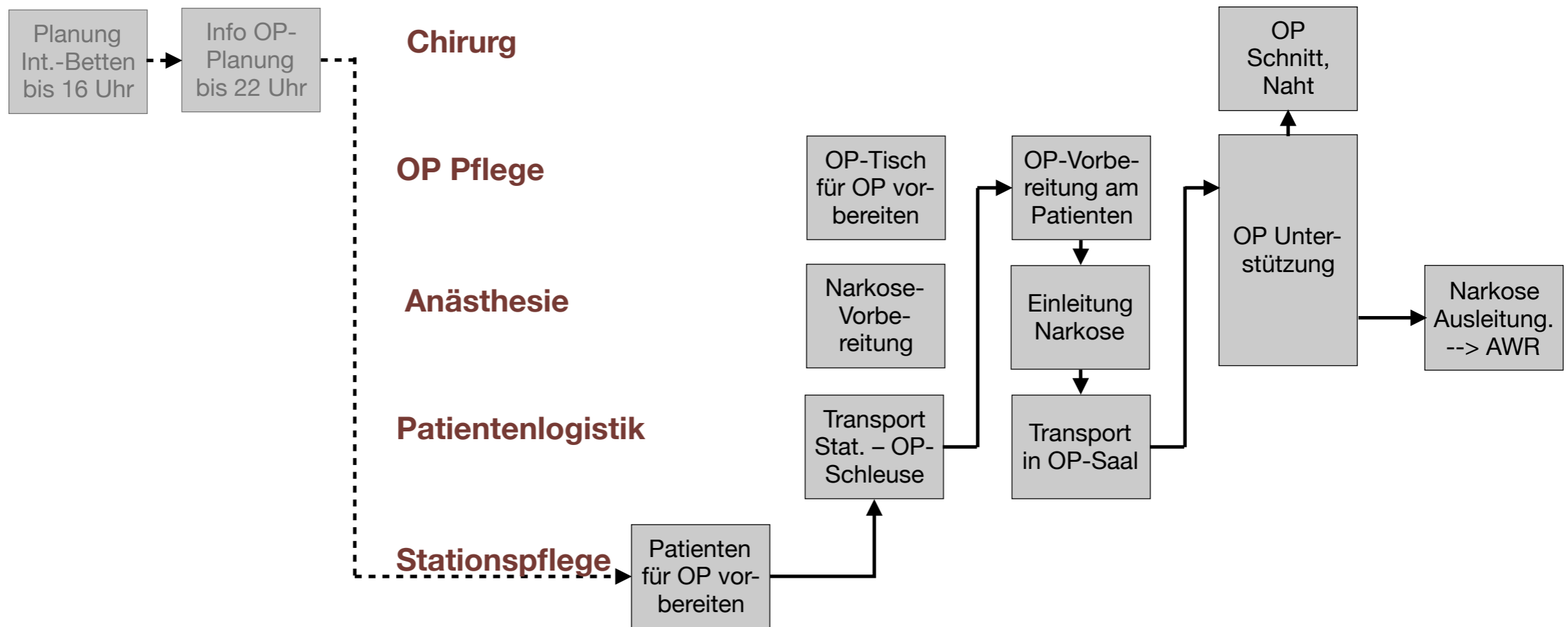
Mit den  
Zuarbeiten meiner  
Kollegen bin ich  
zufrieden.

11%

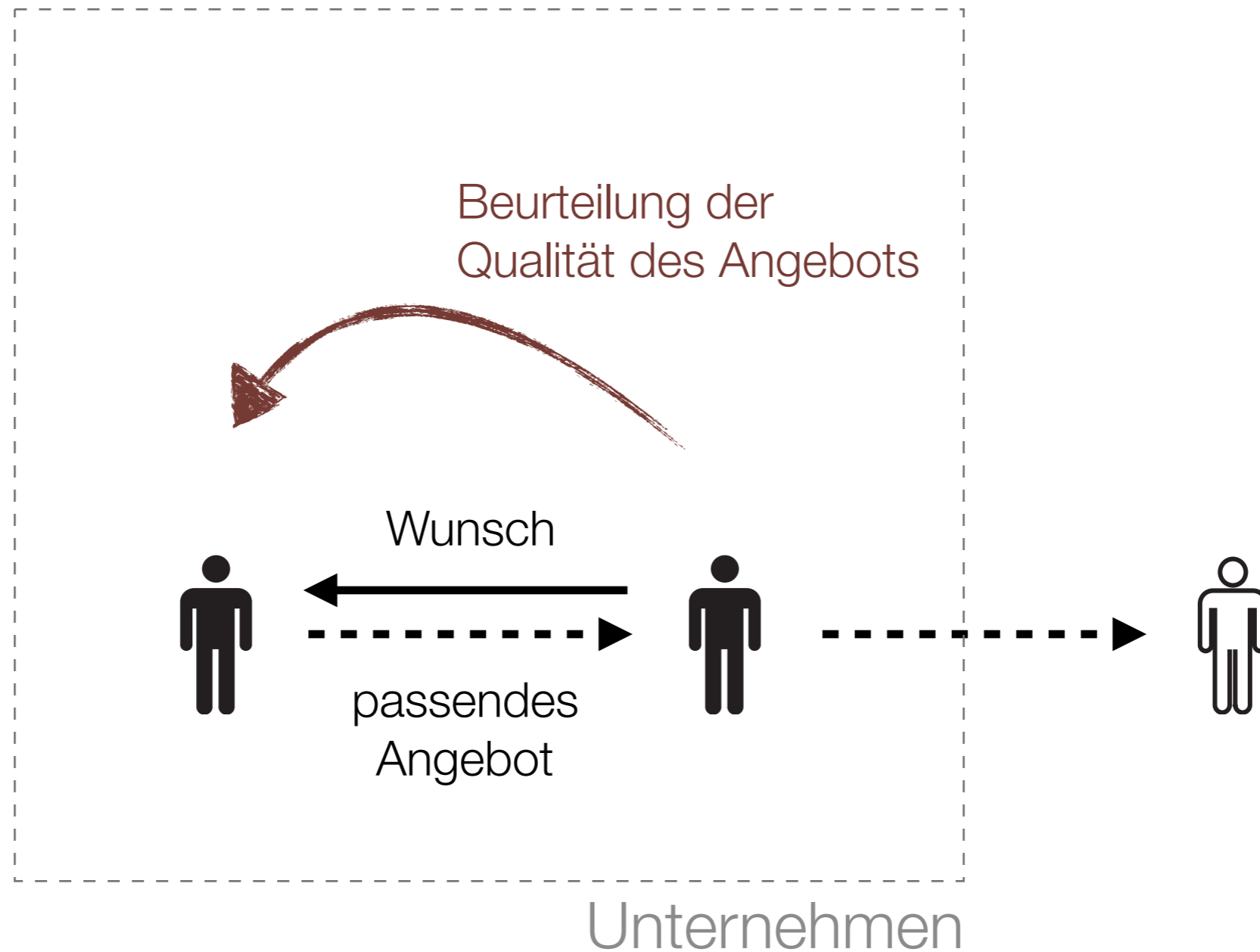
# Hierarchische Führung oder kollegiale Zusammenarbeit?



# Wertströme – Bsp. Krankenhaus



# Interne Kunden wissen, was sie benötigen



# Werkzeuge

## Evaluationskriterien für "gute Zuarbeit"

Wenn etwas schief läuft, dann liegt es am Prozess, nicht an der Person.

**Bewerter**

*Studiengangsadministration*

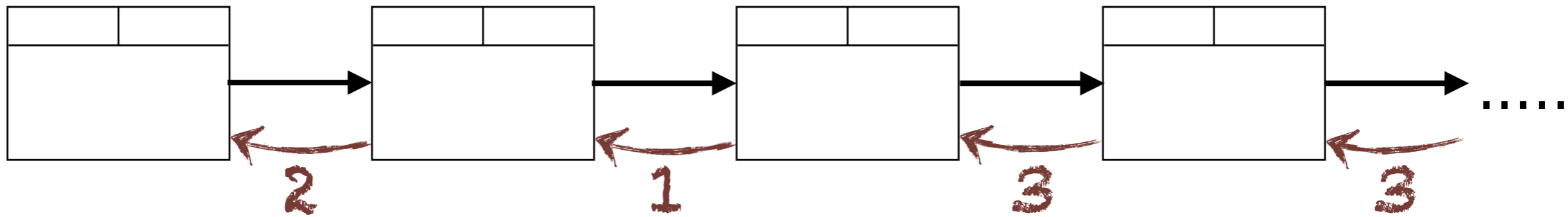
**Datum**

*01.08.2016*

**Bewertungsstufen:** ★: überraschend besser als erwartet  
✓: gute Zuarbeit, wie vereinbart  
○: ok, aber verbesserungsfähig

Schnitt- stelle	Interner Zulieferer	Zuarbeitskriterien	Bewertung	Kommentare
<b>Arbeitsaufgabe:</b> Akademische Vorbereitung des Semesters				
1	Studiengangsleitung	1. vollständige Unterlagen Modulbeschreibungen, inkl. Prüfungsformen bis zum Beginn des Semesters	★ <input checked="" type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> ○ <input type="checkbox"/>	<i>Perfekt! wäre so schnell aber gar nicht nötig gewesen.</i>
		2. Benennung der Dozenten rechtzeitig vor ...	★ <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> ○ <input checked="" type="checkbox"/>	<i>Ja, aber immer wieder springen Dozenten ab: Doppelarbeit!</i>
		3. Umgehende Beantwortung von Fragen der Studienbewerber	★ <input type="checkbox"/> ✓ <input checked="" type="checkbox"/> ○ <input type="checkbox"/>	<i>Danke. Bewerber haben sich lobend geäußert.</i>
<b>Arbeitsaufgabe:</b> _____				
2	Prüfungsamt	1.	★ <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> ○ <input type="checkbox"/>	
		2.	★ <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> ○ <input type="checkbox"/>	
		3.	★ <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> ○ <input type="checkbox"/>	
<b>Arbeitsaufgabe:</b> _____				
3	.....	1.	★ <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> ○ <input type="checkbox"/>	
		2.	★ <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> ○ <input type="checkbox"/>	
		3.	★ <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> ○ <input type="checkbox"/>	

# Berechenbare Zuverlässigkeit



Zuverlässigkeit des Unternehmens:

$Z_{\text{Mittelwert}} = 1 - (\text{mittlere absolute Abweichung})$

$Z_{2,25} = 0,25$



# Interne Kundenorientierung

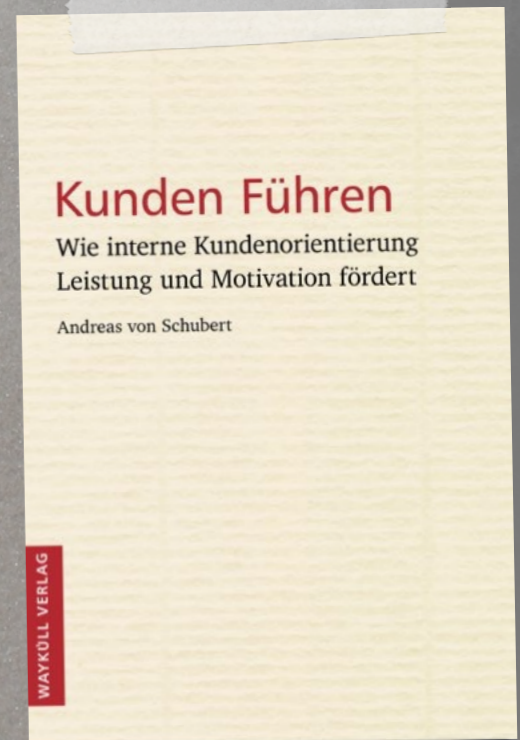
---

hinterlässt Spuren

Prof. Dr. Andreas von Schubert

**Institut für Interne Kundenorientierung**  
eine Ausgründung der Hochschule Wismar

T +49 160 88 599 24  
W [www.iko-institut.de](http://www.iko-institut.de)  
E [schubert@iko-institut.de](mailto:schubert@iko-institut.de)



**IKO** INSTITUT FÜR INTERNE  
KUNDENORIENTIERUNG