

### Kundenbedarf

- Bewertung der Neuorganisation des Kundenservice-Bereichs mittels Prozessaufnahme und Analyse der derzeitigen und geplanten Situation.
- Die Einschätzung des Kapazitätsbedarfs und die Verteilung der Aufgaben erfolgten anhand von Analyseergebnissen und Erfahrungswerten aus anderen Projekten.

### smartmove Vorgehensweise

- Aufnahme aller Tätigkeiten und Mitarbeiter des Kundenservice in einer Matrix.
- Ermittlung und Dauer der Arbeitsprozesse.
  - Zahlen wurden durch die Führungskräfte und das Prozessmanagement zur Verfügung gestellt.
  - Fehlende Zahlen wurden aus den Erfahrungen anderer Projekte extrapoliert.
- Analyse der erhobenen Daten.
  - Zeitlicher Aufwand für einzelne Aufgaben im Kundenservice.
  - Zuordnung der Aufgaben zu einzelnen Mitarbeitern.
  - Auslastung der einzelnen Mitarbeiter und Gesamtauslastung des Kundenservice.
  - Interpretation der Zahlen und Abgleich mit den Erfahrungswerten von smartmove.
- Erarbeitung von Vorschlägen zur Steigerung der Effizienz und der Auslastung im Kundenservice.

### Zusammenfassung/ Lessons Learned

- Es wurde ein Prozessprofil nach Aufgabengruppen und Mitarbeitern erstellt.
- Anhand des Prozessprofils wurden Optimierungspotenziale aufgedeckt und ein entsprechender Maßnahmenkatalog für den Kundenservice-Bereich abgeleitet.