

## Informationen zur Unternehmensoptimierung in Kooperation mit Callidita

**Lieferantenentwicklung • Changemanagement in der Praxis •  
Die Praxistipps: „Reklamationskosten“ & „Selbstreflektion von  
Führungskräften“ • Veranstaltungskalender 2015**

### Lieferantenentwicklung

Die Materialeinsatzquote in einem Unternehmen ist abhängig von der Branche. Sie liegt nach gängigen Erfahrungen zwischen 40% und 60% des Umsatzes. Beanstandungen am Zukaufmaterial kosten Geld und Aufwand. Gründe hierfür sind oft, unzureichend kommunizierte Qualitätsanforderungen, Überschätzung der Leistungsfähigkeit des Lieferanten, nicht aufeinander abgestimmte Prozesse zwischen dem eigenen Haus und dem Lieferanten. Warum kümmern sich viele Unternehmer so gar nicht um die Lieferantenqualifizierung, sei es bei Neu- oder bei Bestandslieferanten?

In der Automobilzuliefererindustrie wird das Prozessaudit (VDA 6.3) und im Neukundenfall die Potenzialanalyse (auch VDA 6.3), nach festgelegten Kriterien durchgeführt, um eben solche Prozessschwachpunkte herauszufinden und im Vorfeld mit dem Lieferanten zu beseitigen. Für eine systematische Lieferantenentwicklung benötigt man Kriterien anhand derer die zu entwickelnden Lieferanten ausgewählt werden. Mit der Bewertung aller Lieferungen z. B. anhand von Pünktlichkeit, Qualität, Flexibilität kann dies gut erfolgen.

Ich habe Projekte durchgeführt in denen wirklich hohe Prozentsätze der Materialeinsatzquote gespart werden konnten, weil man bei wichtigen Lieferanten eben ein solches Projekt gestartet hat. Ich empfehle Ihnen [folgenden Projektbericht zu lesen](#).

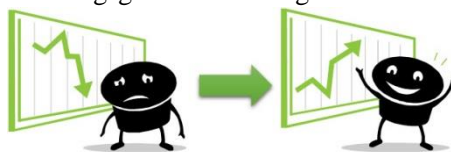
Bewerten Sie doch einmal alle qualitätsrelevanten Anlieferungen Ihrer Lieferanten anhand festgelegter

Kriterien (z.B. Reklamationen, Lieferpünktlichkeit etc.) und prüfen Sie sich, ob bei den wichtigsten Materialzulieferern Verbesserungspotenziale zu sehen bzw. zu wünschen sind. Wenn ja, vereinbaren Sie mit ihm ein gemeinsames Projekt zu Lieferantenentwicklung. Das Projektergebnis ist oft eine Win-Win-Situation für beide Seiten. Sprechen Sie mich an, ich helfe Ihnen beim Einstieg in diese Thematik. Die Philosophie „processemotion“ greift auch in diesem Zusammenhang.



### Praxistipp: Reklamationsbearbeitungskosten

Die Erhebung von einer Reklamations-Bearbeitungsgebühr ist oft ärgerlich aber berechtigt, denn auch der Reklamierende hat ja Aufwand, oder? Warum verfahren Sie nicht auch so bei Reklamationen gegenüber Ihren Lieferanten?



Legen Sie einfach eine Bearbeitungsgebührenpauschale fest. Bewerten Sie anhand einer typisch abgelaufenen Lieferantenreklamation, wer im Schnitt mit wie viel Zeit an der Bearbeitung beteiligt war. Setzen Sie die Zeit mit einem durchschnittlichen Stundensatz Ihres Hauses an und erheben Sie diese Pauschalgebühr zukünftig bei jeder Reklamation.

Neben der Aufwandsersatzung hat dieses Verfahren weitere positive Effekte, es sensibilisiert Einkauf und Lieferant für Kosten von Falschliefungen und motiviert dazu, Verbesserungen einzuleiten und sie gehen zudem gut gerüstet in Preis- und Konditionsverhandlungen mit Ihren Lieferanten.



Liebe Leser,

seit dem letzten „alten“ Newsletter ist viel Zeit vergangen. Meine Arbeit zeigt mir immer deutlicher, dass die Verknüpfung von Prozessengineering mit den Humanfaktoren (Führungs-, Mitarbeiter, Teamentwicklung und Kommunikation) unerlässlich ist für erfolgreiche Geschäftsprozessoptimierung.

Sie kennen diese Verknüpfung schon, bereits im letzten Jahr habe ich über **processemotion** berichtet, [das Konzept](#), welches ich gemeinsam mit meinem Kollegen dem Dipl.-Soz. Rolf Gärtner entwickelt habe. Wir haben uns entschlossen, unseren Newsletter, den wir auch gemeinsam herausgeben, nun unter das Thema und die Überschrift **processemotion** zu stellen. Wir werden hier immer wieder über Erfahrungen und Elemente aus der Prozessoptimierung berichten und Sie im Zusammenhang mit der gemeinsamen Arbeitsphilosophie **processemotion** betrachten.

Das aktuelle Jahr ist mittlerweile schon nicht mehr ganz neu, dennoch ich wünsche Ihnen noch ein gutes Jahr 2015.

Es grüßt Sie  
Der Prozessoptimierer  
Peter Fascher

## Changemanagement in der Praxis – Die Toskanaworld von Rolf Gärtner

Beim Wandel der Stadt Bad Orb von der traditionellen Kurstadt zu einem modernen Anziehungspunkt von Erholung und Gesundheit ist die Toskana Therme eine entscheidender Baustein. Mit dem „Hotel an der Therme“, dem Wellnesspark und dem Restaurant bildet dieser Standort der [Toskanaworld](#) ein integriertes Gesamtkunstwerk. Entscheidender Erfolgsfaktor war dabei der Wandel in der Unternehmenskultur, dem Führungsverhalten und der Verbesserung der Geschäftsprozesse sowie der Zusammenarbeit der 100 Mitarbeiter und Führungskräfte. „Glück und Gesundheit“ zu vermitteln und sich 100% zu dem Gast hin orientieren will verstanden und gelebt sein. Diesen Wandel hat die Callidita in einem zweijährigen Projekt unterstützt, dessen Ergebnis die Residence Managerin Musia Heike Bus so beschreibt: "Das Projekt hat super geklappt. Unser Unternehmen hat es auf der strukturellen und der Beziehungsebene vorangebracht. Es wurde die Bereitschaft erzeugt, alte Zöpfe abzuschneiden und so eine Basis geschaffen, dass wir in allen Bereichen Fortschritte gemacht haben.“ Der Erfolg dieses Changemanagementprojekts verdankt sich vor allem der Vorgehensweise zunächst das Teambuilding, die Unternehmenskultur, das Kommunikationsverhalten sowie das Führungsleitbild zur gelebten Wirklichkeit werden zu lassen. Erst dann wurden die Abläufe und die Aufbauorganisation überprüft und die Kontinuierliche Prozessverbesserung gestartet. Das Ergebnis beschreibt Musia Heike Bus so: "Es hat sich bestätigt, dass es das richtige Vorgehen war, mit der Beziehungsebene zu beginnen. Das war schon die halbe Miete, um sich die Geschäftsprozesse erfolgreich vorzunehmen. Mit der Methode der selbständigen Erarbeitung der Geschäftsprozesse gelang es Schwachstellen zu analysieren und daraus circa 50 wertvolle Verbesserungsvorschläge zu entwickeln. Es ergaben sich sogar entscheidende Umstrukturierungen von Abteilungen.“ Die Vorgehensweise ist ein Praxisbeispiel für **processemotion**. Was im Einzelnen im Projekt geleistet wurde, lesen Sie [hier](#).



Die Toskanaworld in Bad Orb

## Praxistipp: „Selbstbewertung von Führungskräften“ von Rolf Gärtner

Wer seine Aufgabe als Führungskraft ernst nimmt, sollte sich regelmäßig Rechenschaft darüber ablegen, wie gut es ihm gelingt diese Aufgabe zu erfüllen. Absolut treffend hat Marie-Luise Keller, Geschäftsführerin der [Skornia Metallverarbeitung](#) dies so formuliert: „Als Geschäftsführung darf man sich nicht belügen, dass es nicht auch an einem selbst liegt, wenn etwas in einem Unternehmen schief läuft. Wenn man glaubt, man sei etwas Besseres als seine Mitarbeiter, dann handelt man auch so. Man sollte immer mit der Wahrheit an so eine Aufgabe gehen.“ Aber damit hat man sich oft schon zwei Schwierigkeiten eingehandelt: Woran soll man seine Führungskompetenz messen? Bin ich bereit über mich nachzudenken und einen ehrlichen Blick auf meine Defizite zu wagen? Eine kleine Hilfestellung kann es sein, sich die Kriterien guter Führung vorzunehmen, sie mit Leben aus dem eigenen Alltag zu füllen und dann in einer stillen Stunde sich selbst zu bewerten: Es sieht ja keiner! In meinen Projekten hat es sich bewährt die Kriterien guter Führung nach „fachliche Führungskompetenz“, „werteorientierter Führung“ und „Kommunikationsverhalten“ anzulegen. Einen Fragebogen finde sie [hier](#).  
Wer dann noch mutiger ist, lässt sich nach diesen Kriterien von seinen Mitarbeitern in einer anonymen Bewertung beurteilen und vergleicht dies mit seiner Selbstwahrnehmung. Zugegebener Maßen nicht ganz einfach, aber immer ein Fortschritt für sich persönlich und die Arbeit als Führungskraft.



Einmal in Ruhe über sich und seine Rolle nachdenken.  
Es zahlt sich aus!

## Förderung

Für KMU-Projekte zur Verbesserung von Geschäftsprozessen, Entwicklung von Humanressourcen und der Führungskompetenz stehen lukrative Förderprogramme zur Verfügung. Viel der Projekte, die ich bei meinen Kunden durchgeführt habe, wurden über solche Förderprogramme abgewickelt und ersparten dem Unternehmen nennenswerten finanziellen Aufwand.

1. In **NRW** ist das wohl bekannteste Förderprogramm die **„Potenzialberatung“**. Sie dient der Förderung von Projekten zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen, die nicht mehr als 250 Ma haben und mindestens 5 Jahre am Markt sind. Es werden Projekte bis zu 15 Tagen mit maximal 500,-€/Tag gefördert. Der administrative Aufwand, um diese Förderung zu erhalten, ist nicht sehr hoch und ich unterstütze meine Kunden auch dabei auch.
2. **„unternehmensWert:Mensch“** ist ein Förderprogramm, das die Handlungsfelder „Personalführung“, „Wissen&Kompetenz“, „Chancengleichheit & Diversity“ und „Gesundheit“ bezuschusst. Die Förderquote beträgt für Unternehmen zwischen 10 und 249 Beschäftigten 50%, für Kleinunternehmen mit weniger als zehn Beschäftigten 80 % bei einem Beratungsaufwand von bis zu 10.000 €. Dieses Programm wird nach dem Erfolg des ersten Programms aus 2013-2014 in der Mitte 2015 neu aufgelegt. Im Fokus des Programms steht die Beteiligung und Entwicklung der Mitarbeiter, so dass auch über die reine Beratung hinausgehende Leistungen gefördert werden.

Für beide Förderprogramme gehöre ich zu den zugelassenen Beratern



## Veranstaltungskalender 2015

Die Leitphilosophie „**processeemotion**“ findet in allen von meinem Partner Dipl.-Soz. Rolf Gärtner und mir angebotenen Veranstaltungs-Formaten Berücksichtigung. Zu den Themen um die Gestaltung von Prozessen, aber auch den Aufbau und das Betreiben von Managementsystemen, wie Qualitätsmanagement und Umweltmanagement, wurden je nach Thema öffentliche oder auch Inhouse-Formate entwickelt. Zu den Themen Führung, Kommunikation und Unternehmenskultur, die die reine Prozessgestaltung im Sinne von „**processeemotion**“ komplementär um die Verbesserung des Humanfaktors ergänzen, gibt es entsprechende Angebote von meinem Kooperationspartner Dipl.- Soz. Rolf Gärtner (Callidita).

Dieser Link führt Sie auf den [Veranstaltungskalender 2015](#) zu folgenden öffentlichen und weiteren Veranstaltungen:

- Vortrag: „DIN ISO 9001:2015, die neuen Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme“
- Der Impulsvortrag: „Processeemotion, Der Weg zur erfolgreichen Geschäftsprozessverbesserung“
- Vortrag: „Mit Qualitätsmanagementsystemem zum Kontinuierlichen Verbesserungsprozess“
- Workshop „Team und Führung“
- Workshop „Führen mit Vereinbarung“
- Teambuilding-Event „Büdinge Schnitzeljagd“



Passgenaue Veranstaltungs-  
konzepte für den Bedarf Ihres  
Unternehmens