

Die Reorganisation der Bargeldlogistik in Banken und Sparkassen: Ein komplexes Projekt mit hohem Einsparpotential (Fortsetzung)

Das identifizierte Einsparpotential von ca. 30% der Kosten verlangte förmlich nach einer zügigen Fortsetzung des Projektes in der Umsetzung. Diese Phase wurde auf Grund des mittlerweile entstandenen Vertrauens in Methodik und Arbeitsweise weiter geführt. Hier zeigte sich wiederum, dass detaillierte Praxiserfahrungen, die Kenntnis des Anbietermarktes von Dienstleistungen wie der von Werttransportunternehmen und die Kenntnis der Cashmanagement-Softwarelösungen für eine zügige und effektive Projektabwicklung entscheidend sind. Aufgrund der umfangreich vorhandenen Informations- und Wissensbasis zu Software-Lösungen wurde auf eine Ausschreibung verzichtet und gezielt mit einem Anbieter kooperiert.

Insgesamt war es für das gute Ergebnis wichtig, dass fair, offen und transparent zusammen gearbeitet wurde. Diese Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit Entscheidern und betroffenen Mitarbeitern des Klienten und das daraus entstandene Vertrauen waren der Garant für ein erfolgreiches Projekt, in dem Termine und Kosten eingehalten wurden. Insbesondere werden die prognostizierten Einsparungen von etwa 30% tatsächlich realisiert!

Frank Hummel
frank.hummel@vbu-berater.de
0375-35329531

Kunden-Nutzen schaffen – mit der Methode Wertanalyse

Dr. Ulrich Obbarius

Der Markt wird enger und so ist oft die Kostenreduktion beim Produkt gefragt. Als Antwort ist die Methode Wertanalyse bekannt. 20% Reduktion der Herstellkosten oder sogar mehr sind dabei drin! Das hilft oft ein Produkt wieder attraktiv werden zu lassen und Umsatz und Ertrag sind (wieder) erfreulich hoch. Gelegentlich hält diese Freude nicht sehr lange an, wenn zum Beispiel mit dem Produkt ein dynamischer Markt mit einem rasanten Preisverfall bedient wird.

Diese Situation beantworten bekannte Marketingstrategien im Sinne des Anbieters mit der Forderung nach einer Ausrichtung auf den Kundennutzen. Wir bleiben bei der Methode Wertanalyse und nehmen uns vor, den herausragenden Kundennutzen zu finden. – Wie geht das?

Die wesentlichen Elemente lassen sich mit den Schlagworten

1. **Methode** und
2. **Team** beschreiben.

Zur **Methode**:

Als Werkzeug wird die Funktionenanalyse verwendet. Im Fall des Produkts werden die Produktfunktionen mit Aufgabe und Zweck nach Klassen (Haupt- und Nebenfunktionen) sowie nach Arten (Gebrauchs- und Geltungsfunktionen) strukturiert.

Hauptfunktionen werden in Teilfunktionen zerlegt, so dass eine Struktur mit mehreren Ebenen entsteht. Wird die beschriebene Analyse auf das bestehende Produkt angewendet, sind damit die Stärken und Schwächen des Produkts detailliert und präzise bekannt und beschrieben. Dies ist die ausgezeichnete Arbeitsgrundlage zu den gesuchten Verbesserungen. Oft sind Vergleiche mit Wettbewerbsprodukten bis ins Detail angebracht und „benchmarking“ ist notwendig!

Um die Funktionen-Matrix für das Produkt mit dem gewünschten herausragenden Kundennutzen zu erstellen, sind Ideen gefragt. Eine kreative Runde im interdisziplinären Team findet und bewertet neue Ideen zum Kundennutzen. Je nach Fragestellung werden systematisch-analytische (zum Beispiel Morphologie) oder intuitiv-kreative Methoden (wie das Brainstorming) zur Ideenfindung eingesetzt.

Um die zukünftige Kundensituation besser einschätzen zu können, werden Projektionsmodelle (bekannt aus der Zukunftsforschung) oder die Szenariotechnik genutzt. Die plastische Veranschaulichung der zukünftigen Kundensituation hilft dann auch bei der Bewertung der Ideen. Aus den Ideen für neue Kundennutzen werden die Produktfunktionen mit den Bewertungen abgeleitet. Hieraus lassen sich dann die technischen Lösungen finden. (Einen >>

Keine Gefährdung durch Mobilfunkstrahlen

Neues aus der Technik

Die geltenden Grenzwerte reichen aus, um vor den bekannten Gefahren der Mobilfunkstrahlung zu schützen. Das ist das Ergebnis eines sechsjährigen Forschungsprogramms, das seit 2002 vom Bundesamt für Strahlenschutz (BfS) betreut und im Juni 2008 abgeschlossen wurde. Dieses Deutsche Mobilfunkforschungsprogramm wurde jeweils mit 8,5 Millionen Euro vom Bundesumweltministerium und den Betreibern der Mobilfunknetze finanziert. Das BfS und die Strahlenschutzkommission haben übereinstimmend festgestellt, dass das Forschungsprogramm keine Erkenntnisse erbracht hat, die die geltenden Grenzwerte aus wissenschaftlicher Sicht in Frage stellen.

Es soll aber trotzdem gezielt dort weiter geforscht werden, wo noch Klärungsbedarf gesehen wird. Das ist vor allem bei Kindern, die sehr empfindlich sind, der Fall und betrifft die Langzeitwirkungen bei Kindern und Erwachsenen. Das Bundesumweltministerium wird in Zukunft für die Forschung über die Wirkungen der elektromagnetischen Felder moderner Kommunikationstechniken jährlich 0,5 Millionen Euro zur Verfügung stellen.

Die vier deutschen Mobilfunknetzbetreiber kündigen in einem Papier zur Fortschreibung der Selbstverpflichtung aus dem Jahr 2001 Maßnahmen zur weiteren Verbesserung von Sicherheit, Verbraucher-, Umwelt- und Gesundheitsschutz sowie von Information und vertrauensbildenden Maßnahmen an. Hierzu gehört auch die Unterstützung weiterer Forschungs-

>>

Kunden-Nutzen schaffen - mit der Methode Wertanalyse (Fortsetzung)

strukturierten und bewertenden Ansatz zur Verknüpfung von Marktanforderungen mit technischen Lösungen verfolgt die Methode QFD = Quality Function Deployment mit dem HoQ = House of Quality: Sie ist ergänzend innerhalb eines Wertanalyseprojekts einsetzbar).

Die Vorgehensweise insgesamt richtet sich nach dem bewährten Schema:

1. Situation analysieren (- des aktuellen Produkts)
2. Soll-Zustand beschreiben: Ziele präzisieren
3. Kreative Lösungen finden
4. Ausgewählte Lösungen umsetzen

Zum Team:

Aus der Darstellung der Vorgehensweise oben, lässt sich schlüssig ableiten, dass ein interdisziplinäres Team notwendig ist, um die komplexen, anspruchsvollen Aufgaben erfolgreich bearbeiten zu können. Auf der einen Seite ist der zukunftsorientierte Anwender gefragt: Dies kann ein Mitarbeiter des wichtigsten Kunden-Unternehmens sein, - nach dem Modell „key customer“ beziehungsweise „lead user“. Auf der anderen Seite darf der Kalkulationsexperte als Erbsenzähler nicht fehlen, damit die Kosten zu den Prognosen verlässlich werden. Die technische Expertise ist insbesondere bei der Bewertung der technischen Lösung und deren Realisierbarkeit gefragt;

an mehreren Stellen des Ablaufs sind wichtige Bewertungen durchzuführen. Um dabei eine Fehleinschätzung zu vermeiden, ist die Arbeitsgruppe mit dem entsprechenden Expertenwissen aus Markt und Technik auszustatten. In besonderen Fällen ist durch die zusätzliche Informationsbeschaffung von extern eine Lücke im eigenen Know-how zu schließen.

Mit Prognosen zusammenhängende Bewertungen werden zweckmäßig in angemessenen zeitlichen Abständen überprüft: Im Laufe der Zeit stehen weitere Informationen zur Verfügung, die die Unsicherheit in den Bewertungen schrittweise verringern.

Dass dieses Team unterschiedlicher Typen erst zusammenwachsen muss, um gemeinsam effizient arbeiten zu können, weiß jeder erfahrene Projektleiter. Dann sind die Leistungen möglich, die im Konzept zu einem Produkt mit herausragendem Kundennutzen führen. Durch die hohe Motivation im Team, die auf Außenstehende ansteckend wirkt, wird die Umsetzung in das Produkt mit dem besonders gefragten Kundennutzen zügig realisiert!

Dr. Ulrich Obbarius
ulrich.obbarius@vbu-berater.de
07045-912594

Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM)

Potenziale erhalten - Fehlzeiten reduzieren - Arbeitsunfähigkeit überwinden - Ausgliederung vermeiden Antje Nikiel

Fehlzeiten stellen für ein Unternehmen einen hohen Kostenfaktor dar. Die Kosten eines Ausfalltages pro Arbeitnehmer belaufen sich im Schnitt auf 400 – 500 Euro (Arbeitgeberbrutto). Selbst bei einer sehr konservativen Rechnung von 200 Euro pro Tag beträgt die Summe im Monat (bei 20 Arbeitstagen) bereits 4000 Euro. Bei einem langwierigen Krankheitsfall fällt der Betroffene nach sechs Wochen (6000 Euro bzw. 30 x Arbeitgeberbrutto) in den Krankengeldbezug. Die Kosten für den Arbeitgeber enden hier jedoch keineswegs. Kosten für Vertretung, Personalsuche und Einarbeitung fallen an und parallel dazu läuft die Rechtsfrist für das Betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM).

Bei rezidivierenden Erkrankungen, also Erkrankungen, die mehrmalige Fehlzeiten mit weniger Krankheitstagen mit sich bringen, sind die sechs Wochen in einer kumulierten Rechnung schnell überschritten.

Wie groß ist dann die Wahrscheinlichkeit, dass der Mitarbeiter weiterhin hohe Fehlzeiten aufweist, wenn keine Unterstützung angeboten wird?

Die Kosten steigen entsprechend und die Ausfallzeiten müssen durch eine Mehrbelastung der Kollegen aufgefangen werden. Diese Mehrbelastung und der damit verbundene Unmut sind kaum in monetären Einheiten zu beziffern. Sie schlagen sich jedoch deutlich in innerbetrieblichen Prozessen nieder.

>>

projekte mit Mitteln in Höhe von bis zu einer Million Euro. Zudem verpflichten sich die Netzbetreiber, den im Rahmen des Runden Tisches zum Deutschen Mobilfunkforschungsprogramm begonnenen Dialog mit verschiedenen Interessengruppen weiterzuführen.

VBU-Partner
Dr. Ulrich Obbarius