

Presseinformation

Geschäftsprozessoptimierung in Handelsunternehmen – Organisation oder Zufall? Mandat Managementberatung GmbH stellt erste deutschsprachige Langzeitstudie vor. Kunden spielen nur geringe Rolle bei der Prozessoptimierung.

Dortmund, 24.02.2009

Die Mandat Managementberatung GmbH, Dortmund, stellt die erste deutschsprachige Langzeitstudie zur Geschäftsprozessoptimierung in Handelsunternehmen vor. In den Jahren 2005 und 2008 wurden dazu deutsche Handelsunternehmen bezüglich der Wirksamkeit und Effizienz ihrer Geschäftsprozesse befragt. „Eine wesentliche Erkenntnis ist, dass viele Unternehmen die Kundenorientierung in den Fokus nehmen, aber die echten Bedürfnisse der internen und externen Kunden nicht oder nur unzureichend erheben“, resümiert der geschäftsführende Mandat-Gesellschafter Dr. Guido Quelle (Foto links).

„Der wesentliche Antrieb an den eigenen Abläufen zu arbeiten, sind zu hohe Kosten“, weiß Studienleiter und Mandat-Geschäftsführer Holger Kampshoff (Foto rechts). „Nicht der Kundendruck, sondern der Kostendruck ist es, der die Unternehmen veranlasst, sich Gedanken über die Abläufe zu machen“, so Kampshoff weiter. Abläufe würden optimiert, um zu sparen, nicht, um zu wachsen. Dies werde angesichts der derzeitigen Situation der deutschen Wirtschaft eher verstärkt, als entschärft.

Eine erhebliche Wertvernichtung erfolge insbesondere an den Prozessübergängen zwischen den Abteilungen. „Gerade die Abläufe, die mehrere Abteilungen durchlaufen, stellen sich häufig als Grab heraus, in dem nicht selten Millionenwerte unbemerkt versickern“, stellt Quelle fest. Insbesondere die Schnittstelle zwischen Vertrieb und Logistik sei kritisch. Mitarbeiter und Führungskräfte würden häufig nur für ihr persönliches Ergebnis belohnt und nicht dafür, dass der ganze Ablauf den Kunden tatsächlich zufriedenstelle.

Wie man Abläufe wirksam und wachstumsfördernd gestalten kann, zeigen Interviews mit Praktikern, die in der Studie zu Wort kommen. So haben die Mandat-Berater Beispiele von Fressnapf, DHL und Raab Karcher aufgeführt.

Die Langzeitstudie „Geschäftsprozessoptimierung in Handelsunternehmen – Organisation oder Zufall“ ist bei der Mandat Managementberatung GmbH (www.mandat.de) für 149 Euro zzgl. MwSt. erhältlich. Als Global 200 Protector der Umweltstiftung WWF Deutschland spendet Mandat die Hälfte des Erlöses für besonders schutzwürdige Lebensräume der Erde.

Die Mandat Managementberatung GmbH, Dortmund, unterstützt ihre Klienten seit 20 Jahren in Strategie- und Organisationsprojekten dabei, profitabel zu wachsen. Bisher wurden über 100 Unternehmen und Organisationen aus Industrie, Handel und Dienstleistungen, darunter z. B. die Andrae-Noris Zahn AG, die Deutsche Post AG oder die Hornbach Baumarkt AG, in mehr als 250 Projekten unterstützt.

2.763 Zeichen

Foto: Dr. Guido Quelle, geschäftsführender Gesellschafter und Holger Kampshoff, Geschäftsführer der Mandat Managementberatung GmbH (v. l. n. r.)

Bildnachweis: © Mandat Managementberatung GmbH, Dortmund

Pressekontakt:

Mandat Managementberatung GmbH
Dr. Guido Quelle
Emil-Figge-Straße 80
D-44227 Dortmund
Tel: +49 231 9742390
Fax: +49 231 9742389

guido.quelle@mandat.de
www.mandat.de

Abdruck frei gegen Beleg