



Mit
- Operational Excellence -
zur marktorientierten Geschäftsprozessoptimierung

Gezielte Kostenreduzierung unter Berücksichtigung der hohen Kundenorientierung

**Thema
und Ziel**

„Unsere Kunden sind unser wertvollstes Gut!“ Dieser Leitsatz wird bei vielen Unternehmungen im Leitbild geführt. Doch wird dieser Leitsatz auch bei Kosteneinsparungen berücksichtigt? Aufgrund der allgemeinen Marktentwicklung in den letzten Jahren waren und sind Unternehmen nahezu aller Branchen gezwungen, Einsparpotenziale aufzudecken und umzusetzen. Dies führt dazu, dass die „Kostenschraube“ bis kurz vor dem Materialbruch angezogen wird. Im heutigen Marktumfeld aber, kann eine solch eindimensionale und mechanistische Vorgehensweise gefährlich sein, denn Kosten müssen immer im Kontext ihres Umfeldes betrachtet und optimiert werden.

Bei Kostenreduzierungen unter dem Aspekt der Kundenorientierung gilt es zu berücksichtigen, welche Leistungen für den Kunden welchen Wert haben. D.h. es muss geprüft werden, welche Auswirkung Kostenoptimierungen auf die langfristige und profitable Kundenbeziehung haben.

Der Ansatz der „Operational Excellence“ als strategisches Element der Unternehmensentwicklung betrachtet, hat u.a. das Ziel, die Verbesserung der Unternehmensleistung und –profitabilität durch hohe Kundenorientierung zu erreichen.

Zielgruppe

Unternehmensleitungen und Führungskräfte aus Industrie-, Gewerbe und Dienstleistungsunternehmen

Inhalt

- Kostenreduktionen versus profitables Wachstum
- Grundsätze der Kostenoptimierungen und Produktivitätssteigerungen
- Auswirkungen von Kostenoptimierungen auf die profitable Kundenbeziehung
- Operational Excellence als unternehmerische Herausforderung
- Operational Excellence als Element der unternehmerischen Gesamtstrategie
- Ermittlung, Planung und Umsetzung der Operational Excellence
- Instrumente und Methoden zur Lokalisierung von Verbesserungspotenzialen und deren Auswirkungen

Vorbereitung Keine