

## Quick Facts

# Servicestrategie-Umsetzung

### Übersicht

Verschiedene Studien zeigen, dass nur ein Bruchteil aller Strategien erfolgreich umgesetzt wird. Zweifellos ist die Implementierung einer Strategie - parallel zur Bewältigung des Tagesgeschäfts - für jedes Unternehmen eine grosse Herausforderung.

Für eine erfolgreiche und speditive Strategieumsetzung haben sich die nachfolgend aufgeführten Grundsätze in der Praxis bewährt. Bei konsequenter Einhaltung dieser Schlüsselfaktoren erübrigt sich in der Regel ein weitergehendes Veränderungsmanagement.

#### Gute Umsetzung beginnt bei der Strategieentwicklung

Schon bei der Entwicklung der Servicestrategie muss die Machbarkeit kritisch hinterfragt werden und sichergestellt sein, dass die Organisation von der Umsetzung nicht überfordert wird.

#### Frühzeitiger Einbezug der Basis

Das Wissen der Servicepraktiker sollte spätestens bei der Massnahmenplanung mit einbezogen werden. Dies ermöglicht das Mitdenken auf Stufe Mitarbeiter und den frühzeitigen Einbezug der Praxis. Ebenfalls werden dadurch Identifikation und Motivation massiv gesteigert.

#### Solide Projekt- und Aufgabenplanung

Die Umsetzung der Servicestrategie wird mit Vorteil als Projekt geplant, organisiert und durchgeführt. Besonders wichtig dabei ist die Definition der einzelnen Arbeitspakete und Verantwortlichkeiten sowie die Ausarbeitung eines realistischen Zeitplans.

#### Gute Kommunikation

Hier geht es einerseits um das Aufzeigen von Sinn und Zweck der Strategie, damit alle am gleichen Strick ziehen. Andererseits ist es wichtig, die nicht direkt involvierten Mitarbeitenden über das Vorankommen der Strategieumsetzung zeit- und stufengerecht zu informieren.

#### Kontrolle des Fortschritts

Durch die Festlegung von Messgrössen und Zielwerten lässt sich der Erfolg der Umsetzung messen und notwendige Korrekturen vornehmen.

### Wie kann Sie SM & C bei der Strategieumsetzung unterstützen?

#### Projektmanagement Umsetzung

Hier übernimmt SM & C die gesamte Planung, Organisation und Überwachung der Strategieumsetzung. Eingeschlossen ist die Ausarbeitung von Teilkonzepten, die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung sämtlicher Meetings sowie die Projektkommunikation.

Die Hauptvorteile dieser Variante sind:

- Entlastung des Serviceleiters vom Umsetzungsmanagement
- Meine praxiserprobte Vorgehensweise kommt konsequent zum Einsatz und gewährleistet den Umsetzungserfolg
- Zügiges und gezieltes an die Hand nehmen des Umsetzungsprojekts bewirkt zeitnahe Resultate

#### Umsetzungsbegleitung

Bei der Umsetzungsbegleitung unterstützt SM & C die Strategieumsetzung punktuell, z.B. durch die Erstellung von Teilkonzepten und Hilfsmitteln, bei der Optimierung der Prozesse, durch die Teilnahme an Projektmeetings, etc.

Die Hauptvorteile dieser Variante sind:

- Die Projektleitung bleibt in internen Händen
- Die externen Kosten der Umsetzung werden minimiert
- Meine Service- und Umsetzungskompetenz steht Ihnen uneingeschränkt zur Verfügung

### Haben Sie noch Fragen?

Zur Klärung weiterer Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung – vorzugsweise in einem persönlichen Gespräch. Erreichbar bin ich telefonisch auf der Nummer +41 (0)44 390 29 65 oder per Email unter [m.unholz@service-mc.com](mailto:m.unholz@service-mc.com).