

Referenz: Workshop Prozessoptimierung

Referenzkunde: IVECO Alps Region Customer Service

Durchführungsort: Hotel Speckbacher Hof, A – 6069 Gnadental

Teilnehmerzahl: 17 Mitarbeiter aus dem IVECO Customer Service Österreich und Schweiz

Ansprechpartner Herr Roman Bohnes
Leitung Customer Service Österreich und Schweiz
Oberfeldstr. 16, CH – 8302 Kloten
Tel.: +41 44 804 73 81
eMail: roman.bohnes@iveco.com

Erwartungshaltung und Ziel der Veranstaltung:

Jedes Teammitglied von IVECO Customer Service Alps arbeitete vor dem Training nach eigener Organisationsauffassung. Dabei kam es immer wieder zu Situationen, dass laufende oder vergangene Vorgänge nicht oder nur mit großem zeitlichen Aufwand wieder gefunden werden konnten. Dabei kam es auch immer wieder zu zeitlichen Engpässen in der täglichen Arbeit, deren Ursache auf ein ausbaufähiges organisatorisches Konzept zurückzuführen ist. Dies abzustellen und neue Prozesse und Vorgehensweisen einzuführen war das Hauptanliegen, mit dem IVECO an Convendi herangetreten ist. Daneben sollte der Umgang mit eMail standardisiert und das Gesamt-Mailaufkommen reduziert werden.

Trainingsinhalte:

In Vorbereitung auf das eintägige Seminar wurden mit der Teamleitung die drei Themenschwerpunkte „Zeitmanagement“, „Umgang mit eMail“ und „Eigenorganisation“ spezifiziert. Diese umfassten folgende Trainingsinhalte:

- Zeitmanagement – Erkenntnisse zum Eigenbild mittels „Time Mastery Profile“ und eine zugehörige Potenzialanalyse
- Tagesplanung und Strukturierung des Ablaufs
- ABC-Analyse und Konzentration auf das Wesentliche
- Persönliche Tätigkeitsanalyse zur Ablaufoptimierung
- Beherrschung der eMail-Flut
- Antizyklisch arbeiten
- Einrichten und Nutzung einer „Stillen Stunde“
- Stressvermeidung
- Schreibtischmanagement
- Ablage und Ordnungssysteme

Das Seminar war je Schwerpunktthema in zwei Elemente gegliedert. Zunächst wurde das Team mit einem Impulsvortrag für neue Wege und Möglichkeiten der Herangehensweise an das jeweilige Thema sensibilisiert. Dies wurde dann im zweiten Teil im Rahmen einer moderierten Gruppenarbeit auf die regionalen und unternehmensspezifischen Anforderungen angepasst. Ziel war, für jedes Thema eine Grundlage für Handlungsanweisungen bzw. Leitfäden zu entwickeln, die dann dauerhaft im Unternehmen umgesetzt werden können.

Umsetzungserfolg:

Das mittels Bewertungsbögen erfasste Gruppenfeedback ergab ein rundum überzeugendes Gesamtbild. Inhaltlich konnten die Teilnehmer zahlreiche neue Impulse in ihre tägliche Arbeit mitnehmen, auch die praktische Umsetzbarkeit wurde sehr gut bewertet. Die ruhige, überlegte Moderation und die rhetorisch verständliche, schlüssige Vermittlung der Inhalte gefielen den Teilnehmern sehr gut. Jedes Teammitglied kann das Seminar uneingeschränkt weiterempfehlen. „Wir werden in Zukunft regelmäßig auf das umfassende und fundierte Know-how von Convendi zurückgreifen“, sagt Roman Bohnes, Leiter des Customer Service IVECO Alps. „Als Führungskraft bin ich für derart konstruktiven Input und die professionelle Umsetzung im Rahmen eines Trainings dankbar. Die Umsetzung in den Länder-Teams funktioniert durch den gruppendynamisch moderierten Stil wesentlich schneller und besser.“ Und schon wenige Tage nach dem Training konnten bereits erfreuliche Umsetzungserfolge in den Bereichen „Umgang mit eMail“ und „Zeitmanagement“ verzeichnet werden. Für die Erreichung des langfristigen Erfolgs der Maßnahme werden IVECO und Convendi weiterhin eng zusammenarbeiten.

Über IVECO:

IVECO entwickelt, produziert und vermarktet eine umfassende Palette von leichten, mittelschweren und schweren Nutzfahrzeugen, Baufahrzeugen, Stadt- und Überland-Linienbussen sowie Reisebussen ebenso wie Sonderfahrzeuge für Brandschutz, Offroadeinsätze, Verteidigung und Zivilschutz. IVECO beschäftigt mehr als 27.000 Mitarbeiter und betreibt 27 Produktionsstätten in 16 Ländern, in denen die in sechs Forschungszentren entwickelten Technologien umgesetzt werden. Außer in Europa ist IVECO in China, Russland, Australien und Lateinamerika aktiv. Mehr als 6.000 Servicestützpunkte in über 100 Ländern garantieren technische Unterstützung, wo immer in der Welt ein IVECO-Fahrzeug im Einsatz ist.