

KUMAVO – Das Kundenmanagement-Vorgehensmodell der DMS

In einem Kundenprozess läuft leider nicht alles rund. Ist ein Problem aufgetreten, wird die Situation i.d.R. kurz analysiert und möglichst schnell muss eine Lösung her. Konnte man keine Lösung finden, sucht man ein paar Ausreden, dass andere Unternehmen das Problem auch haben, oder dass man nichts machen bzw. dass man keine Zeit hat. Obwohl vereinzelt Prozess-Analyse-Tools eingesetzt werden,

sind viele Unternehmen mit den Ergebnissen nicht zufrieden. Das Problem liegt in der menschlichen Natur, in dem sogenannten „Konstruktivismus“. Das bedeutet: Wenn wir etwas sehen, also wahrnehmen, dann werden unsere Gedanken von vielen situativen Faktoren beeinflusst und wir konstruieren uns unsere eigene Sicht auf die Dinge, was nicht zwingend zur wirklichen Realität passen muss.



Die DMS hat ein **4-stufiges Vorgehensmodell** entwickelt, welches sowohl kurzfristige Erfolge generieren und aktuelle Probleme lösen kann, aber gleichzeitig auch die Chance bietet, Kundenprozesse ganzheitlich und nachhaltig zu betrachten:

01

Durchführung eines Interviews mit dem Auftraggeber

02

Analyse der Kundeninteraktion im Rahmen eines Workshops

03

Entwickeln von ersten Maßnahmen

04

Operative Umsetzung der Maßnahmen

Unternehmenswelt (Vision)

- Was ist unser Auftrag?
- Was wollen wir erreichen?

Kundenwelt (Customer Journey)

- Wie sieht die Kundenreise aus?

Erlebniswelt (Touchpoints)

- Welche Berührungspunkte hat der Kunde mit unserem Unternehmen?

Wahrnehmungswelt (Touchpoints)

- Wie nehmen wir den Kunden wahr?

Ursachenwelt (Roots)

- Was sind die wirklichen Gründe?

Maßnahmenwelt (What's to do)

- Was müssen wir unternehmen?

In einem strukturierten, ergebnisoffenen Dialog tauschen sich die Berater der DMS mit dem Auftraggeber aus und entwickeln ein gemeinsames Verständnis für einen Workshop, der je nach Wunsch ein bis zwei Tage dauert. Auf dem Workshop werden die Kundenkontakte aus unterschiedlichen Blickwinkeln betrachtet, den sogenannten „**Perspektiv-Welten**“.



Das Interessante daran: Es wird zunächst ausschließlich die Sichtweise des Unternehmens eingenommen und erst mit dem Wechsel von der Wahrnehmungs- zur Ursachenwelt erfolgt ein Perspektivwechsel und man schaut aus Sicht des Kunden auf die Prozesse. Diese Methode fördert, dass viele Ideen und Vorschläge gesammelt werden und gleichzeitig wird vermieden, dass zu früh in Lösungen gedacht wird.

Auf der **3. Stufe** werden Maßnahmen definiert, in Cluster eingeteilt:

1. Operative Tätigkeiten, die sofort umgesetzt werden können
2. Prozesse, die mit Hilfe von IT-Tools optimiert werden können (RPA (robotic process automation), Chatbot-Lösungen usw.)
3. Prozesse, die dokumentiert und verbessert werden sollen
4. Wissenslücken oder fehlende Skills, die durch Qualifizierungsmaßnahmen geschlossen werden müssen

Mit Abschluss des **Workshops** hat der Auftraggeber nun die Möglichkeit, mit den Workshop-Ergebnissen weiterzuarbeiten und die nächsten Schritte einzuleiten.

Es besteht aber auch die Möglichkeit, die letzte Stufe **gemeinsam mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der DMS projekthaft abzarbeiten**:

- - Festgestellte Arbeitsrückstände werden abgebaut
- - operative Prozesse aus dem Tagesgeschäft werden in Teilen oder vollständig übernommen
- - Daten werden bereinigt
- - IT-Unterstützungstools werden implementiert
- - Prozesse werden dokumentiert und optimiert
- - Erstellung von Qualifizierungskonzepten
- - Ausprägung der Fach- und Methodenkompetenzen
- - ...

Ergänzend dazu kann die DMS **erfahrene Projektbegleiter** zur Verfügung stellen, damit die o.a. Maßnahmen in der gewünschten Zeit im Rahmen der vorgegebenen Kosten realisiert werden können.



Sie haben Fragen zu dem Kundenmanagement-Vorgehensmodell oder möchten ergänzende Informationen? Dann nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf:



Tel.: +49 365 55220-0



E-Mail: info@dms-gruppe.de

