

## Geschäftsprozess-Optimierung und Qualitätsmanagement

ANALYSE & KONZEPTE Beratungsgesellschaft für Wohnen,  
Immobilien und Tourismus mbH (Hamburg)

Vor dem Hintergrund eines sich verschärfenden Wettbewerbs auf vielen regionalen Märkten bekommen ein guter und schneller Kundenservice sowie eine effiziente Organisation der verschiedenen Geschäftsprozesse für die Wohnungsunternehmen eine zunehmende Bedeutung. Nicht nur für den Vermietungs- und Betreuungsbereich mit Kundenkontakt, sondern auch für die Bearbeitung weitgehend interner Prozesse (z. B. Beantwortung von Schreiben und E-Mails), wachsen damit die Anforderungen deutlich.

Aus der langjährigen Organisationsberatung bei Wohnungsunternehmen verfügt ANALYSE & KONZEPTE über umfangreiche Erfahrungen in der Optimierung von Geschäftsprozessen und der kundenorientierten Ausrichtung des gesamten Unternehmens. Hierbei hat sich gezeigt, dass durch das abgestimmte Zusammenspiel von Schwachstellenanalyse, Entwicklung von Zielvorgaben und consequentem Qualitätsmanagement wesentliche Effekte erreicht werden können:

- Einbindung und Motivation der Mitarbeiter durch Aufstellung verbindlicher **Bereichs- und Abteilungsziele**; Definition von **Maßstäben für die Zielerreichung** (z.B. Bearbeitungszeiten)
- **Überprüfung der bestehenden Arbeitsabläufe** und **Schnittstellen** auf den Grad der Zielerreichung (u.a. Kundenfreundlichkeit, Effizienz, Personal- und Mitteleinsatz)
- **Erarbeitung optimierter Geschäftsabläufe**
- **Einbindung der Mitarbeiter** während des gesamten Entwicklungsprozesses, dadurch Einbringung von Kompetenzen und Erfahrungen, aber auch Steigerung der Motivation für die spätere Umsetzung
- Schaffung eines Rahmens für **kontinuierliche Fehlerprüfungen**, schnelle Umsetzung von Korrekturmaßnahmen sowie Mechanismen zur Fehlervermeidung

Im Rahmen der Geschäftsprozessoptimierung bietet A&K u. a. folgende Arbeitsschritte an, wobei das Leistungsbild individuell auf die jeweiligen Erfordernisse und Rahmenbedingungen zugeschnitten wird:

- Bestimmung der relevanten bzw. zu optimierenden Geschäftsprozesse
- Information der Mitarbeiter (auch im Rahmen moderierter Workshops); ggf. auch Information des Betriebsrats
- Bestandsaufnahme der vorhandenen QM-Unterlagen (z. B. Regelabläufe, Arbeitsanweisungen)
- Empirische Analyse der bestehenden Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe
- Entwicklung modifizierter Vorgehensweisen; Erstellung von Verfahrensanweisungen (Verantwortlichkeiten/Zuständigkeiten, Workflow); Optimierung der Geschäftsprozesse
- Ggf. Moderation von Arbeitsgruppen
- Prozess- und Ergebnisdokumentation
- Optional: Erstellung des ISO 9001-konformen Qualitätsmanagement-Handbuchs und Vorbereitung der ISO-Zertifizierung

**Beratungshonorar:** Lassen Sie sich ein Angebot unterbreiten.

**Kontakte beim vdw:** Carsten Ens 0511/1265-127  
c.ens@vdw-online.de

Wir würden uns freuen, Sie mit dieser Beratungsleistung unterstützen zu können.