

Faktoren	Indikatoren	Aktuelle Organisationsform Name »+«, »O«, »-«	Mögliche Organisationsalternativen				
			1 Name	2 Name	3 Name	4 Name	5 Name
<b>Aus Kundenperspektive</b> Transparente und klar definierte Kundenkontakt-Stelle	Kontinuität bei Ansprechpartner/Anlaufstelle eindeutiger zentraler Ansprechpartner/Anlaufstelle hohe Fach- und Entscheidungskompetenz des Ansprechpartners Konsistente Aussagen in Richtung Kunde kein Weitervermitteln						
Entscheidungsbefugnis	ausreichend Entscheidungsbefugnis an der Kundenkontaktstelle hoher Grad an Delegation von Verantwortung						
Umfassende Kenntnis bzw. Zugriff auf Daten über Kunden	Kunde wird als Kunde erkannt Kunde wird ganzheitlich wahrgenommen richtige Infos an richtiger Stelle						
Flexibles und individuelles Eingehen auf Kunden	hohe Reaktionsgeschwindigkeit auf Kundenanfragen geringe Hierarchien						
Kundenorientierung erlebbar	Sicherheit unternehmerisches, lösungsorientiertes Denken Kundenorientierung für Kunde spürbar und als Mehrwert wahrgenommen						
Entscheidungsbefugnis	ausreichend Entscheidungsbefugnis an der Kundenkontaktstelle hoher Grad an Delegation von Verantwortung						
<b>Aus Unternehmerperspektive</b> Transparenter Aufbau und Ablauf	klare Verantwortlichkeiten für Kunde klar definierte Rollen						
Effizienz	optimale Nutzung von Ressourcen wenig Schnittstellen, wenig Abhängigkeit von anderen geringer Abstimmungs- und Koordinationsaufwand kurze Einarbeitungszeiten hohe Spezialisierung Nutzung von Synergien und Größenvorteilen Kongruenz mit Zielen						
Schnelligkeit der Entscheidungsprozesse und Flexibilität	wenig Schnittstellen flache Hierarchien hohe Anpassungsfähigkeit bei veränderten Rahmenbedingungen						
hohe Qualität und Kundenzufriedenheit	hohe Leistungs- und Interaktionsqualität starke horizontale Kommunikation						
Wissenstransfer und Informationsfluss	Kunde als Impulsgeber der Prozesse, Mitarbeiter mit ausreichend Information						
geringe Kosten	keine redundanten Funktionen hohe Spezialisierung und Synergien						
Steuerbarkeit	in Bezug auf Finanzen und Ressourcen geringe Komplexität						

Abbildung 4.12: Bewertungsrastrer für den Grad der Kundenzentrierung Ihrer Organisation