

# TIEFE FEHLERQUOTE, SENSATIONELLES ECHOS

**Firmenwachstum, Gewinnsteigerung, erhöhte Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit. Dazu müssen Sie nur das Chaos eliminieren.**

Montag Morgen in der «Agentur Heinzle». Ein junger Mann – nennen wir ihn Luca – starrt abwechslungsweise zwischen einem wirren Gekritzel auf einer alten Zeitung und seinem Bildschirm hin und her. Nervös rührt er im bereits erkalteten Kaffee. Wenn es doch nur schon wieder Samstag wäre. Der Grafiker hat keine Ahnung, wie er die Ideen seines Chefs umsetzen soll.

Szenenwechsel. Seit einigen Wochen ist Luca wie ausgewechselt. Mit einem Lachen auf den Lippen setzt er sich am Morgen an den Arbeitsplatz. Er ist schneller und kreativer geworden. Doch was hat den jungen Mann derart verändert?

In der Agentur wird neu mit einem Gestaltungsprozess gearbeitet. Lucas Vorgesetzter kritzelt das Briefing nicht mehr auf eine alte Zeitung. Stattdessen ist es deutlich definiert. Auch die folgenden Arbeitsschritte sind klar festgelegt und gegliedert.

## VORWÄRTSSTRATEGIE

Luca weiss, was von ihm erwartet wird und wie er diese Ziele erreicht. Seit der Prozess einige Male angewandt wurde, ist sein Selbstbewusstsein und damit auch seine Motivation gestiegen. Er spürt das Vertrauen seines Vorgesetzten – und wie seine Arbeit zum Erfolg wird.

## WACHSTUM

Dadurch ist Lucas Arbeit interessanter geworden, die Leistung quantitativ besser und die Fehlerquote geringer. Der Gestaltungsprozess ist derzeit in der dritten Überarbeitung. Immer wieder haben Angestellte und Vorgesetzte Ideen zur Verbesserung.

Die Resultate lösen bei den Kunden Begeisterung aus. Das spricht sich herum. Während eines Jahres ist die Zahl der Mitarbeiter ohne nennenswerte Probleme um 50 Prozent gewachsen. Eine rasche Einarbeitung der neuen Mitarbeiter ist dank des Gestaltungsprozesses sichergestellt.

## REALITÄT

Diese Geschichte könnte sich auch in Ihrem Betrieb abspielen. Ich bin Geschäftsführer der Werdenberger Firma 2sic Internet Solu-

tions. Innert zwölf Monaten ist die Belegschaft um 80 Prozent von 6,3 auf 11,3 Mitarbeitereinheiten gewachsen. Früher haben wir den Prozess nicht immer derart konsequent umgesetzt. Doch heute weiss ich: Ohne Prozessorientierung und klare Doku-

mentation hätte dieses Wachstum für uns den sicheren Firmtod bedeutet.

**Für weitere Informationen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung: [www.2sic.com](http://www.2sic.com) oder [DanielMetter@2sic.com](mailto:DanielMetter@2sic.com).**

