

# coaching heute

... hier schreiben die Coaches selbst



## Employability

Sind Sie für die Zukunft gerüstet?

Social Media – viel mehr als nur Secondlife-Spielerei!



## ProzessIntelligenz: Wie Sie mehr mit Ihren guten Kunden machen

Gute Kunden bringen regelmäßige Umsätze und auch die besten Erträge. Sie kommen immer wieder zu Ihnen und empfehlen Sie weiter; und Sie kennen deren Bedürfnisse und können sie daher gut bedienen. Prozessintelligenz äußert sich durch absolute Zuverlässig-

keit, die Ausrichtung aller Abläufe am Kunden und seinen Bedürfnissen sowie durch klare Strukturen. Dafür ist vor allem dreierlei wichtig: 1. wirksame Kundenorientierung 2. wirksame Führung und 3. wirksames Projektmanagement. Wobei wirksam bedeutet, fürs Unternehmen etwas zu bewirken.

### Checkliste Teil 3: Wirksames Projektmanagement

- Haben Sie stets den Überblick über Status und Fortschritt laufender Projekte?
- Projekte und Vorhaben werden konsequent eingehalten – in Termin, Qualität, Kosten. Ohne Ausrede.
- Sind Projekte klar strukturiert und werden nach Plan umgesetzt?
- Definieren Sie die Projektziele nach messbaren Kriterien – zwischen Auftraggeber und Projektteam abgestimmt?
- Sind die Projektziele für alle Beteiligten eindeutig?
- Sind förderliche und hinderliche Faktoren in der Planung berücksichtigt und geeignete Maßnahmen davon abgeleitet?
- Sind die Rollen der Beteiligten – Auftraggeber, Projektleiter, Teilprojektleiter – schriftlich definiert?
- Gibt es für jede Schlüsselfunktion eine Abwesenheitsvertretung?
- Sind die grundsätzlichen Verantwortlichkeiten allen Beteiligten klar?
- Werden zum Start des Projekts alle Beteiligten gemeinsam gebrieft?
- Werden diese mit anderen Fachbeteiligten besprochen, ergänzt und modifiziert?
- Sind alle Arbeitsschritte sinnvoll zusammengefasst und Verantwortlichen zugeordnet?
- Werden bestehende Schnittstellen und Abhängigkeiten in der Planung berücksichtigt?
- Sind für alle Aktivitäten realistische und mit den Beteiligten abgestimmte Termine festgelegt – und zusammen mit dem Verantwortlichen in einer Aktivitätenliste festgehalten?
- Verfolgen Sie den Fortschritt des Projekts anhand der Meilensteinpläne und Aktivitätenlisten?
- Treffen Sie geeignete Maßnahmen bei Abweichungen hinsichtlich Termin, Kosten und Qualität – und werden sie mit dem Auftraggeber abgestimmt?
- Findet ausreichend Austausch für Ideenfindung und Abstimmung statt?
- Besprechen Sie regelmäßig den Status des Projekts mit Fortschritt, Entscheidungsbedarf, Chancen und Risiken?
- Führen Sie beim Abschluss eines Projekts eine Nachbesprechung durch – in der Zusammenarbeit und mögliche Verbesserungen reflektiert werden?

Die gesamte Checkliste ist als Download unter [www.sabinewittig.de](http://www.sabinewittig.de) verfügbar.

Lesen Sie in der nächsten Ausgabe:  
ProzessIntelligenz – Dienstleistung am internen Kunden  
IT Abteilung gewinnt mit Beratungskompetenz und gutem Service.

### Nachgefragt bei Karlheinz Schneider, Lufthansa Service Sky Chef

Was sind aus Ihrer Erfahrung typische Stolpersteine in Projekten?

„Oftmals sind diejenigen Projekte erfolgreich, die auch am Umsetzungsergebnis gemessen werden. Zu Beginn wurden konkrete Ziele vereinbart, Rahmenbedingungen beschrieben und

laufend mit dem Auftraggeber abgeglichen. Stimmen die Ziele noch? Sind die angestrebten Ergebnisse weiterhin im Fokus? Dies ist insbesondere in großen Organisationen bei z.B. Wechsel der Verantwortlichkeiten wichtig. Zum anderen sind bei der Zusammenstellung von Projektteams erfahrene Mitarbeiter mit

Karlheinz Schneider,  
Lufthansa Service  
Sky Chef  
Deutschland,  
Geschäftsführer und  
Arbeitsdirektor



einem guten Netzwerk und Kenntnis der Organisation ein wichtiger Erfolgsfaktor. Nur zu oft überraschen die berühmten „hidden agendas“.“