



Führung von hochqualifizierten Dienstleistungsunternehmen

Dr. Manfred Reichl

Technische Universität Graz

23. November 2010

Dienstleistung[-sunternehmen]

- Produkt- vs. Dienstleistungsgeschäft
- Projekte vs. Bereitstellung
- Hochqualifiziert[e Services]
- Leistungserbringer - Delegierbarkeit
- Zeit - SLAs
- Messung

Der Kunde - Was will er?

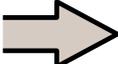
- Defini[tion; erbarkeit; etc.] der Leistungen
- Was will der Kunde WIRKLICH?
- Erwartungen: eigene vs. die des Kunden
- Wann ist der Kunde zufrieden?
- Notwendige Qualifikation – Vergleichbarkeit
- Angebot und Preisdimension



➔ ***Management der Erwartungen***

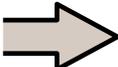
Die Firma - *Name oder Marke*

- Preis-Delta: Der Wert einer Marke
- Differenzierung/Positionierung im Wettbewerb
- Absatzseite und Beschaffungsseite
- Markenpflege
- Infrastruktur
- Kalkulation

 **Markenstärke = Gewinn**

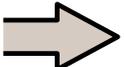
Die MitarbeiterInnen - *Faktor vs. Erfahrung*

- Delegation und Qualifikationsstrukturen
- Arbeitstiere und Schlüsselmitarbeiter
- Ausbildung
- High performance teams
- Motivation, Karriere
- Incentivierung und Bindung
- Kollektivier[ung; barkeit]

 ***Zusammenarbeitskultur***

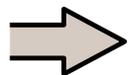
Das Wissen - *flüchtig vs. institutionell*

- Kollektive(s) Wissen, Erfahrung
- BRAIN als Infrastruktur
- Incentives zum Aufbau
- Unternehmenskultur
- Kosten vs. Nutzen
- Kalkulation

 ***Unternehmenskultur***

Der Kommerz - Budgeteinhaltung vs. Perfektion

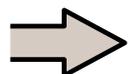
- Definier-/Durchdring[ung; barkeit] des Themas
- Explodieren; Versanden
- Kalkulation als Festpreis, nach Aufwand, Erfolg etc.
- Auslastung - Qualifikationsstufen
- Kalkulation, Tagessätze,
- Controlling[-system!!!]



So wenig Kosten wie möglich – um Erwartungen zu übertreffen

Die Führung - *Vorbild vs. Controlling*

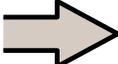
- Persönlichkeit[en]
- Stärke und soziale Kompetenz
- Professionelle Prozesse – u.a. Billing, QA, Controlling
- Wachstum! - durch Teilung! - Partnerschaften
- Innovation
- Druck: Heißluftballon oder Düsentriebwerk



Persönlichkeit+Professionalität+Kompetenz

Konklusio

- Der Kunde *Erwartungsmanagement !*
- Die Firma *Markenstärke = Gewinn !*
- Die MitarbeiterInnen *Zusammenarbeitskultur !*
- Das Wissen *Unternehmenskultur !*
- Der Kommerz *so wenig wie möglich um Erwartungen zu übertreffen !*
- Die Führung *Pers+Prof+Komp !*

 ***Heißluftballon oder Düsentriebwerk !??***

