



## PRODUKTIV DIENSTLEISTEN

### PROZESSGESTALTUNG MIT DEM 3-KOMPONENTENMODELL



#### Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### Kontakt

Dr. Anne-Sophie Tombeil  
Telefon +49 711 970-2146  
anne-sophie.tombeil@iao.fraunhofer.de

Alexander Schletz  
Telefon +49 711 970-2184  
alexander.schletz@iao.fraunhofer.de

[www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)

#### Wachsender Wirtschaftsfaktor »Dienstleistungen«

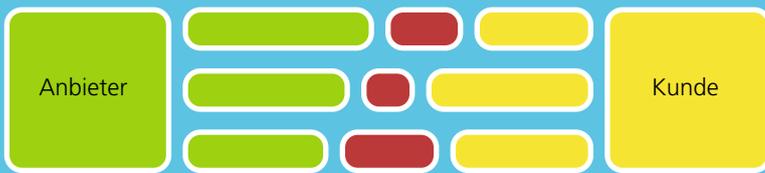
Für zahlreiche Unternehmen nimmt die wirtschaftliche Bedeutung von Dienstleistungen weiter zu – auch außerhalb des klassischen Dienstleistungssektors. Die Frage, wie Dienstleistungen in einer möglichst guten Kosten-Erlös-Relation erbracht werden können, wird sowohl für interne als auch für externe Anbieter-Kunden-Beziehungen zu einer zentralen Gestaltungsaufgabe.

Die besondere Herausforderung liegt für Sie als Dienstleister darin, dass Ihr Kunde immer am Produktionsprozess der Leistung beteiligt ist. Ihre Produktivität hängt also nicht nur davon ab, wie gut Sie Ihren eigenen Leistungsanteil erbringen, sondern es ist für Sie auch zentral, die Beiträge Ihres Kunden zu steuern und mit ihm gemeinsam zu agieren.

#### Wie läuft Ihre Leistungserbringung tatsächlich ab?

Das 3-Komponenten-Modell (3KM) zur Gestaltung produktiver Dienstleistungsprozesse hat das Fraunhofer IAO speziell für den Bedarf dienstleistender Unternehmen entwickelt. Diese innovative Managementmethode gliedert Ihre Dienstleistungsprozesse in die Komponenten autonomer, heteronomer und relationaler Leistungsanteile (Abbildung auf der Rückseite). Für jeden Prozessschritt wird so sichtbar, welche Aufgaben Sie ohne Einbeziehung des Kunden erledigen können, was Sie von Ihrem Kunden benötigen und welche Arbeitsschritte Sie gemeinsam mit dem Kunden durchführen. Diese konsequente Orientierung an der spezifischen Leistungssituation von Dienstleistern unterscheidet das 3KM von anderen Methoden zur Identifikation, Beschreibung und Gestaltung von Prozessen.

## KOMPONENTENSTRUKTUR VON DIENSTLEISTUNGEN



Gemeinsamer Prozess:  
Kunde ist Teil der Leistungserbringung

- autonome Leistungsanteile
- relationale Leistungsanteile
- heteronome Leistungsanteile

### Vorgehen

#### Vorphase

Sie vermuten, dass eine Ihrer Dienstleistungen nicht mit zufriedenstellender Produktivität erbracht wird? Sie sind entschlossen, Analysen und Veränderungen von Dienstleistungsprozessen in Angriff zu nehmen und Ressourcen dafür bereitzustellen? Ihre Situation lässt sich mit den folgenden Aussagen beschreiben?

- Die Marktsituation verlangt eine Kostensenkung. Diese wollen Sie erreichen, indem Sie Ihre Leistungserstellungsprozesse neu organisieren.
- Der für eine Produktivitätsverbesserung ausgewählte Dienstleistungsprozess kommt in Ihrem Unternehmen häufig vor.
- Mit dem ausgewählten Dienstleistungsprozess wird in Ihrem Unternehmen eine hohe Wertschöpfung erzeugt.
- Der Aufwand zur Veränderung des ausgewählten Dienstleistungsprozesses ist vertretbar.

Dann kann eine Prozessanalyse und -gestaltung mit 3KM für Sie der richtige Weg sein.

#### Folgende Phasen durchlaufen Sie bei einer Prozessgestaltung mit 3KM:

##### Phase 1

In Ihrem Unternehmen wird temporär ein 3KM-Team gebildet, das in einem ersten Workshop eine Visualisierung des IST-Prozesses erarbeitet, den Sie verändern wollen.

##### Phase 2

Dieser IST-Prozess wird vor Ort anhand der für Ihr Anliegen relevanten Kriterien überprüft.

##### Phase 3

In einem zweiten Workshop konsolidiert Ihr 3KM-Team den IST-Prozess und entwickelt SOLL-Varianten.

##### Phase 4

Die erarbeiteten SOLL-Varianten werden auf ihre Machbarkeit hin überprüft und priorisiert.

##### Phase 5

In einem dritten Workshop werden die Ergebnisse als Entscheidungsgrundlage für eine Gestaltungsinitiative präsentiert.

#### Unser Angebot für Sie

Wir erörtern mit Ihnen Ihre Herausforderungen sowie Ihre Zielvorstellung und beraten Sie bei der Bildung eines 3KM-Teams aus Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Mit dem 3KM-Team in Ihrem Unternehmen realisieren wir einen 3KM-Zyklus. Ziel ist es, die Methodik an einem konkreten Fall kennenzulernen, Ansätze für praktische Gestaltungslösungen zu entwickeln und das Team zu befähigen, weitere 3KM-Zyklen selbstständig durchzuführen.

#### Ihr Nutzen

- Sie optimieren die Effizienz Ihrer Prozesse bei konstanter Qualität gemeinsam mit den Beteiligten.
- Sie berücksichtigen die dienstleistungsrelevanten Aspekte der Kundenintegration und -interaktion.
- Die verschiedenen Leistungsbestandteile, die Ihr Unternehmen selbstständig oder gemeinsam mit dem Kunden erbringt, und die Leistungsanteile, die Ihr Kunde beisteuert, werden in einer systematischen Prozessdarstellung visualisiert.
- Die Darstellung der abgebildeten Dienstleistungsprozesse ermöglicht es Ihnen, Prozessalternativen zu entwickeln.
- Sie können zentrale Gestaltungsansätze zur Produktivitätssteigerung formulieren und kommunizieren.