



Unsere Beratungsleistungen – gebündelte Wirtschaftsprüfererfahrung für unsere Kunden

Die **axis AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft** berät und unterstützt Sie in Fragen der Rechnungslegung, des Controlling, des Qualitätsmanagements, der Unternehmenssteuerung und -organisation sowie des Risk Managements. Unterstützt wird dies durch professionelles Projektmanagement.

Als Berater sind wir in unserem Leistungsspektrum nicht durch die Unabhängigkeitsregelungen für Abschlussprüfer eingeschränkt.

Bei den Partnern der **axis AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft** handelt es sich um Wirtschaftsprüfer, die über langjährige Erfahrungen in der Prüfung und Beratung von nationalen und internationalen Unternehmensgruppen verfügen.

Aktuare und IT-Spezialisten runden unsere Angebotspalette ab.

Die **axis AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft** erbringt ihre Beratungsleistungen in Kooperation mit der **axis-Beratungsgruppe**. Auf diese Weise wird betriebswirtschaftliches, steuerliches und rechtliches Expertenwissen gebündelt, um den Kunden Full-Service-Dienstleistungen vorlegen zu können.

Falls Sie weitere Informationen zu **axisIntServ** bzw. zu den weiteren Leistungen der **axis AG** wünschen oder einen ersten Gesprächstermin vereinbaren wollen, wenden Sie sich bitte an einen der verantwortlichen Partner:

Carsten Bach
Wirtschaftsprüfer Steuerberater

Fon: 0221 4743-172
bach@axis.de

Dr. Alexander Basting
Wirtschaftsprüfer Steuerberater

Fon: 0221 4743-478
basting@axis.de

Dr. Lothar Horbach
Wirtschaftsprüfer Steuerberater

Fon: 0221 4743-477
horbach@axis.de

axis AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Unabhängiges Mitglied der **axis-Beratungsgruppe**

Dürener Straße 295
50935 Köln

Fon: 0221 4743-570
Fax: 0221 4743-499

Beratung aus einer Hand

Recht | Steuern | Aktuariat

Wirtschaftsprüfung | Unternehmensberatung



axisIntServ

Beratung in der richtigen Proportion

In der Optimierung der internen Abläufe und Prozesse liegen bekanntermaßen eine Reihe von Effizienzpotentialen und Kosteneinsparungschancen. Vielfach werden dabei allerdings die abteilungsübergreifenden Prozesse bzw. die „Schnittstellen“ zwischen verschiedenen internen Abteilungen oder Zentralfunktionen (Shared Service Centern) nicht oder nicht ausreichend berücksichtigt und damit Potentiale für Effizienzsteigerungen verschenkt. Gleiches gilt für die unzureichende Analyse der Servicequalität und des Qualitätsmanagements interner Unterstützungsabteilungen.

Wesentliche Erkenntnisse zur Effizienzsteigerung liefern regelmäßig Ansätze, welche die Analyse der „internen Kundenzufriedenheit und Servicequalität“ zum Gegenstand haben, d.h. Ansätze, in welchen andere Abteilungen im Unternehmen oder im Konzern als „interne Kunden“ betrachtet werden. Grundgedanke ist, dass die betrachtete Abteilung als interner Servicebereich die Bedürfnisse ihrer (internen) Kunden bestmöglich erfüllen sollte. Diese erwarten einen wertschöpfenden Beitrag. Mithin sind hier die gleichen Maßstäbe an Service, Qualität, Leistungsportfolio, Reaktionszeiten etc. anzulegen wie bei externen Kunden. Dafür ist zu erheben, in welchem Umfang die Abteilung zur Erfüllung dieser Bedürfnisse der internen Leistungsempfänger beiträgt und wie die Qualität der Dienstleistung in deren Augen gesehen wird (Organisationsakzeptanz). Eine solche interne Dienstleistungskultur verbunden mit dem Qualitätsmanagementansatz ist aber vielfach nur wenig ausgeprägt.

Typische Untersuchungsbereiche sind

- ▷ Rechtsabteilung
- ▷ Steuerabteilung
- ▷ Rechnungswesen
- ▷ Controlling
- ▷ Personal
- ▷ Facility Management
- ▷ Interne Revision
- ▷ Stäbe
- ▷ IT

Bei der Analyse spielen nicht nur rein fachliche sondern auch sog. „weiche“ Faktoren, wie die Kommunikationsqualität und -frequenz, eine Rolle. Abteilungsleistungen und Abteilungsnutzen sowie ihre Wahrnehmung bei den internen Kunden werden transparenter. Eine Analyse und Beurteilung der internen Kundenzufriedenheit liefert wichtige Erkenntnisse zur Leistungsfähigkeit interner Bereiche und der Messkriterien ihrer internen Kunden. Sie trägt daher wesentlich zum internen Qualitätsmanagement bei.

Insbesondere die oft festgestellten Abweichungen zwischen Eigensicht und Kundensicht bieten wichtige Ansatzpunkte für die Effizienzsteigerung. Hier spielt insbesondere auch das Rollenprofil der Abteilung hinein: was wird als Kernfunktion der Abteilung gesehen, was als Servicefunktion? Welche Serviceleistungen erbringen die internen Kunden selbst? Wie gewichten die internen Kunden die Rolle der Abteilung im Unternehmen?

Gleichermaßen sind nicht nur retrospektiv die Leistungen aus interner Kundensicht zu beurteilen, sondern es ist parallel abzuschätzen, welche Anforderungen und Maßstäbe die internen Kunden zukünftig setzen werden. Es geht also darum auch zu erheben, an welchen Kriterien die internen Kunden die Leistung und den Nutzen der Abteilung zukünftig messen werden. Dies wiederum leitet sich aus den Strategien und Zielvorgaben der internen Kunden ab und erfordert daher einen regelmäßigen Kommunikationsprozess.

Unsere Leistungen sind insbesondere

- ▷ Analyse der Stellen- und Aufgabenbeschreibungen sowie des organisatorischen Aufbaus der Abteilung
- ▷ Erarbeitung des Eigenverständnisses der Abteilung nach individuellen Kriterien (Rollenprofil, Aufgaben, Unabhängigkeit, Dienstleistungen, Servicequalität, Zusammenarbeit mit Externen, Kundenbindung (CRM), IT-Einsatz etc.)
- ▷ Segmentierung der internen Kunden
- ▷ Sichtung ggf. vorhandener passiver Indikatoren (Beschwerden etc.)
- ▷ Erarbeitung eines Scoring-Modells sowie Fragebogens für die Analyse, Definition von Messkriterien

- ▷ Interviews mit den Abteilungsmitarbeitern hinsichtlich der Sichtweise über ihre (internen) Kunden, ggf. Selbsteinschätzung
- ▷ Interviews und (interne) Kundenbefragungen zur Erhebung der kriterienorientierten Kundensichtweise sowie der Bedarfe
- ▷ Gegenüberstellung der Sichtweisen und Erarbeitung von Empfehlungen für Verbesserungsmaßnahmen
- ▷ Erarbeitung der Konzeption für Verbesserungsmaßnahmen inkl. Maßnahmenkatalog und Begleitung der Umsetzung, Definition von Service Levels und diesbezüglicher Vereinbarungen (SLA)
- ▷ Begleitung von Folgebefragungen und der Nachschau (Monitoring), Moderation von Feedbackrunden und Umsetzungsworkshops

Ihr Nutzen

- ▷ systematische und strukturierte Analyse der internen Dienstleistungsbeziehungen inkl. Maßnahmenkatalog zur Prozessverbesserung
- ▷ systematische Erhebung der Stärken und Schwächen der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit
- ▷ Ansatzpunkte für die Optimierung der Servicequalität und damit verbundene Kostensenkungen
- ▷ Verbesserung der Kommunikation zwischen den Abteilungen und damit Vermeidung von Reibungsverlusten und Verbesserung der Abläufe
- ▷ Ansatzpunkte für das Eigenmarketing der Abteilung und die Selbstpositionierung des Bereichs sowie für mögliche Zielvereinbarungen
- ▷ Ansatzpunkte zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit, Mitarbeiterbindung und der internen Dienstleistungsorientierung