

Veränderte Rolle von Führungskräften

Transformation in Unternehmen

Drei Praxisbeispiele aus dem INQA-Coaching

**Digitale
Serviceprozesse**

**Social Media zur
Fachkräftegewinnung**

**Digitale
Angebotsprozesse**

Nicht die Probleme sind das Problem, sondern die Herangehensweise

Digitale Serviceprozesse vom Auftrag bis zur Rechnung

Technischer Service · ca. 10 Mitarbeitende

AUSGANGSLAGE

Papieraufträge kamen verspätet, lückenhaft oder gar nicht zurück. Rückfragen und fehlende Angaben verzögerten die Abrechnung.

VORGEHEN

Monteure, kaufmännischer Bereich und Geschäftsführung klärten Anforderungen, prüften Systeme und entschieden gemeinsam.

WIRKUNG

Der Monteur schließt den Auftrag beim Kunden digital ab. Das Team verbessert den Prozess inzwischen selbst.



**Teilweise weniger als
7 Tage bis zur Abrechnung**

**zuvor im Extremfall
bis zu 1 Jahr**

**Die Geschäftsführung klärt nur noch
selten. Die Monteure gestalten
Veränderungen aktiv mit.**

**Nächster Entwicklungsschritt:
Einsatzmöglichkeiten von KI prüfen**

Social Media zur Fachkräftegewinnung

Handel & Produktion · ca. 60 Mitarbeitende

AUSGANGSLAGE

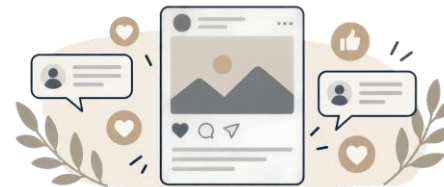
Die Personalsuche lief über klassische Kanäle. Eine digitale Ansprache gab es nicht. Der Inhaber war skeptisch, Mitarbeitende wollten ausprobieren.

VORGEHEN

Ein bereichsübergreifendes Team entwickelte den Auftritt innerhalb klarer Regeln zu Gestaltung, Datenschutz und Rechten.

WIRKUNG

Nach weniger als drei Monaten kam positive Resonanz. Mitarbeitende machten ihre Arbeit sichtbar und lernten über Bereichsgrenzen hinweg.



Das Team hat sich ein völlig neues Handlungsfeld selbstständig erschlossen.

Klare Regeln

schaffen Orientierung

Teamarbeit

über Bereichsgrenzen hinweg

Resonanz

nach weniger als drei Monaten

Eigenständigkeit

statt Freigabe jedes Beitrags

Vom Nadelöhr zum verteilten Angebotsprozess

Projektmanagement & Bau · ca. 50 Mitarbeitende

AUSGANGSLAGE

Jede Anfrage lief über die Geschäftsführung. Erfahrungswissen war kaum übertragbar. Entscheidungen und Bearbeitung verzögerten sich.

VORGEHEN

Projektmanagement, Projektleitungen, IT und CAD/Grafik machten Erfahrung nutzbar. Interview, Matrix, Checkliste und Eingabemasken strukturierten die Entscheidung.

WIRKUNG

Projektleitungen entscheiden über Angebot oder Absage und begleiten Anfragen möglichst bis zur Schlussrechnung. Mehrere Anfragen laufen parallel.



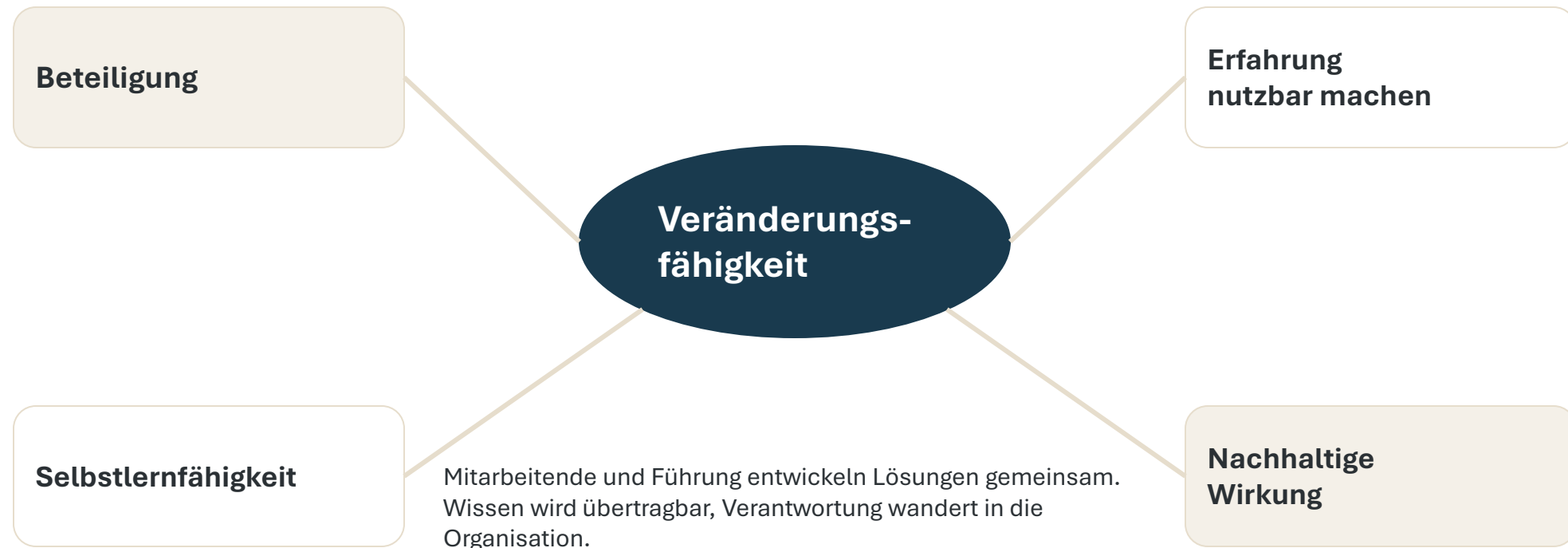
Vom Nadelöhr Geschäftsführung zu verteilten Entscheidungen und Verantwortlichkeiten.

Entscheidungen fallen deutlich schneller. Kunden erleben eine kontinuierlichere Bearbeitung durch eine verantwortliche Person.

Die strukturierte Datenbasis schafft Voraussetzungen für spätere KI-Anwendungen.

Was die drei Praxisbeispiele verbindet

Der konkrete Anlass ist verschieden. Die Art, wie Veränderung entsteht, folgt demselben Muster.



Der nachhaltige Mehrwert

Nicht die Probleme sind das Problem, sondern die Herangehensweise

FÜHRUNG

Verantwortung und Eigenständigkeit entstehen durch Vertrauen in die Fähigkeiten der Mitarbeitenden.

INQA-MEHRWERT

INQA-Coaching verbindet die Lösung eines konkreten Problems mit der Fähigkeit, spätere Veränderungen selbstständig zu gestalten.

Unterschiedliche Themen. Eine Arbeitsweise, die tiefer greift und nachhaltig wirkt.

Im Gespräch bleiben

Ulf Schilke

Organisationsentwickler & Coach

moin@ulf-schilke.de
Mobil: 0162 9653860
www.ulf-schilke.de
linkedin.com/in/ulf-schilke-3b72a2b8



Kontakt aufnehmen

ulf-schilke.de/kontakt



Auf LinkedIn vernetzen

linkedin.com/in/ulf-schilke-3b72a2b8

Ich freue mich auf den Austausch.