

Kundenorientierung in der Informatik der Electrolux AG

Im Sommer 2008 startete die Informatikabteilung der Electrolux AG einen Entwicklungsprozess mit dem Ziel, die eigene Kundenorientierung zu verbessern. Die Optimierung des Dienstleistungsangebots stand dabei ebenso im Zentrum wie das Hinterfragen eigener Verhaltensweisen in der Zusammenarbeit mit den Kunden. Der folgende Beitrag ist ein Ausschnitt eines Interviews mit Herrn Andreas Ruch, IT Leiter der Electrolux AG, für die Mitarbeiterzeitung „Electrolux Gazette“.

Electrolux Gazette: Mit welchen Zielsetzungen seid ihr vor neun Monaten in den Prozess eingestiegen?

Andreas Ruch: Die Anforderungen an die Informatik nehmen laufend zu. Für die Umsetzung bleibt aber in vielen Fällen nur wenig Zeit. Der gezielte und wirkungsvolle Einsatz der zur Verfügung stehenden Kapazität ist somit sehr wichtig. In erster Linie ging es uns darum ein klares Bild von den Bedürfnisse unserer Kunden zu erhalten. Vereinfachungen in der Zusammenarbeit mit den Kunden und die Steigerung der Effizienz innerhalb der Informatik bildeten weitere Schwerpunkte.

Electrolux Gazette: Wie habt ihr die Aufgabe angepackt?

Nachdem die Zielsetzung formuliert war, schauten wir uns nach einem externen Moderator um. Mit Herr Dani Rey, entwicklerey GmbH Birmenstorf, fanden wir rasch eine sehr kompetente Persönlichkeit. Zuerst fragte Herr Rey unsere Kunden, wie wir als

Dienstleistungsanbieter wahrgenommen werden. Parallel dazu überlegte sich jeder einzelne im Team, wie wir uns und unsere Dienstleistungen einschätzen. Spannend wurde es, als wir die entstandenen Bilder miteinander verglichen. Daraus resultierten wertvolle Erkenntnisse und auch einige Aha-Erlebnisse. Wir fanden denn auch relativ einfache Ansätze für Verbesserungen. Diese wurden im weiteren Verlauf in einem Massnahmenplan konkretisiert. Insgesamt führten wir vier externe Workshops durch.



Electrolux Gazette: Was sind aus eurer Erfahrung heraus die wichtigsten Punkte, die man beachten sollte wenn man in ein solches Projekt einsteigt?

Das Team von allem Anfang an vollständig zu involvieren scheint mir wichtig. Ebenso die direkte und offene Rückmeldung der Kunden. In unserem Fall hat sich auch der Einsatz eines externen Moderators bewährt.