

@ a glance!

Wir sind ein kleines Unternehmen und bieten kleine Lösungen - für kleine Probleme. Grosse Probleme lassen wir durch frühzeitiges Eingreifen schon gar nicht entstehen.



In unserem Magazin «@ a glance!» stellen wir von Zeit zu Zeit die Erfolge unserer Kunden vor.

Diesmal zeigen wir wie von Problemen auf Ursachen geschlossen werden kann.

In der nächsten Ausgabe zeigen wir, wie Ursachen strukturiert werden können, um sie mit herkömmlichen Methoden zielgerichtet zu verändern.

Wir beginnen mit Bedürfnis-, Situations- und Zweckanalyse, erarbeiten ein Realisierungskonzept und entwickeln darauf basierend Prozesse, Organisationen und Software. Dabei stehen die Menschen und ihr Verhalten von heute und morgen immer im Zentrum. Wenn Sie wollen, übernehmen wir Führungsaufgaben während des Veränderungsprozesses. Dafür, dass Sie die gewünschte Wirkung erzielen.

Klein, aber fein; wir sind stolz auf unsere Arbeit und lassen uns gerne an den erzielten Resultaten messen.

wetbasement GmbH (wb)
Chrummacher 22
3202 Frauenkappelen
+41 31 920 10 42 (fixnet)
+41 31 920 10 44 (fax)
+41 79 300 03 09 (mobile)
info@wetbasement.ch, www.wetbasement.ch

@ a glance!

Vom Problem zur Ursache

Normalerweise beginnt «es» damit, dass die erwarteten Resultate unzufriedenstellend sind. Der Chef, einzelne Mitarbeiter oder ganze Organisationen sind nicht mehr zufrieden.

Viele beanspruchen für sich, nicht die Ursache des Problems zu sein, aber die Lösung zu kennen. Der andere müsste nur die Vorschläge befolgen. Leider sind die Meinungen selten deckungsgleich.

Fragestellung

Eine gemeinsamen Punkt gibt es immer: Die Resultate sind unzufriedenstellend. Daher verfolgt der hier vorgestellte Ansatz, die Chefs und die Mitarbeiter zu fragen, was für sie unzufriedenstellende Resultate im vorhandenen Kontext sind; z. B. «Was sind unzufriedenstellende Resultate im Hinblick auf die Geschäftsabwicklung im Call Center?»

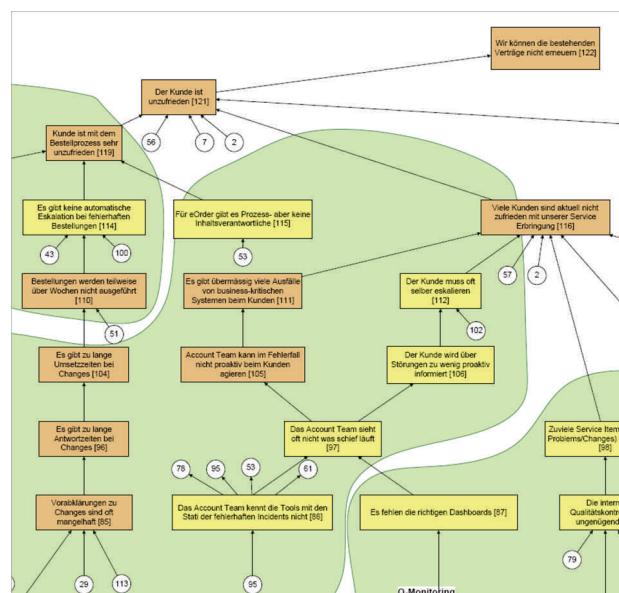
Die Fragestellung definiert so eine klare Systemgrenze (Kontext). Alle, resp. repräsentative Vertreter sollen die Fragen schriftlich beantworten. In einfachen, kurzen Sätzen; z.B. «Die Kunden müssen sehr lange auf eine Antwort des Agenten warten».

Die Teilnehmer können auch nach den vermuteten Gründen gefragt werden. Auch diese werden in gleichartigen Sätzen niedergeschrieben.

Vernetzung

Da durch die Fragestellung die Systemgrenzen gezogen worden sind, müssen alle Antworten miteinander in diesem System zusammenhängen. Grundlegend ist, dass nicht eine Antwort richtig ist und die andere falsch. Alle Aussagen sind nach der Wahrnehmung mindestens eine Person richtig. Es gilt, die

Zusammenhänge und die Vernetzung der verschiedenen Aussagen zu finden. Dazu werden «wenn – dann» Beziehungen gebildet. Alle die Antworten geliefert haben, tragen zu der Vernetzungsarbeit bei, solange, bis alle verstehen, wie die unzufriedenstellenden



Resultate zusammenhängen können.

Während dieses Vernetzungsprozesses beginnen die Involvierten sich gegenseitig zu verstehen. Die Erwartungshaltungen der Einzelnen werden unbewusst verändert.

Einmal bei diesem Punkt angelangt, gibt es keine Diskussionen mehr darüber, wer Recht hat und wer nicht.

Ursache

Die Diskussionen können darauf fokussiert werden, wo die Kernprobleme liegen und welcher Ursache sie entspringen.