

---

# die **goaling** story 003

---

## Wie viele Scheibchen sind es denn? – Wolfgang T. Kehl

Einmal im Vierteljahr trifft sich Hermann zur einem Strategie-Gespräch mit Peter, dem Geschäftsführer seines IT-Unternehmens. „Peter auf einem Vortrag hörte ich zwei Zahlen, die mich nachdenklich stimmten. Von den 160 normalen Arbeitsstunden eines Technikers, werden weniger als die Hälfte verrechnet.“ „Ja klar, da gibt es viel zu klären, vorzubereiten und zu planen.“

„Wo liegen wir da mit unserer Produktivität?“

„So kann man das nicht sehen.“ „Wie denn?“ Peter wurde nachdenklich. „Stell Dir vor Peter, der Auftrag kommt herein und wird perfekt qualifiziert an Deine Techniker gegeben.“

„Das ist ein Traum,

Hermann, Du weißt ja nicht, was da täglich abgeht.“ „Ich spinne jetzt mal und stelle mir eine Datenbank mit fertig formulierten Leistungen vor.“ „Noch ein Traum. Unvorstellbar.“ „Darf ich Dich nach dem Grund fragen?“ „Ganz einfach, jeder Fall ist anders.“ „Es gibt also unendlich viele Fälle, die Deine Leute alle beherrschen?“ „Nein nicht unendlich viele.“ Wie viele denn, Peter?“ „So über den Daumen ein bis zwei Tausend.“ Peter wurde nachdenklich-er.

Drei Wochen später: „Wir haben das mit einem Experten diskutiert. Er sagte, kein Mensch kann aus zwei Tausend Positionen die Richtige herausfinden. Doch es gibt einen Trick.“ „Und der wäre?“

„Wir bauen die Leistungen hierarchisch auf.

Die Module unseres Leistungspaketes stehen an der Spitze.“ „Hört sich gut an.“ „Dazu fanden wir eine Software, die

auf jeder Ebene nur rund zehn Positionen anzeigt.“

„Da hat man ja in Sekunden die richtige Leistung.“ „Stimmt, wir haben das an Beispielen getestet.“

Vier Wochen später: Daten, Daten, Daten, gesammelt, strukturiert, formuliert. Es war 14.00 Uhr. Peter hatte Hermann zur Besprechung mit seinen Mitarbeitern eingeladen. „Beate ist unsere Hotline-Expertin an unserem neuen Wunder-Tool. Bist Du bereit?“ „Ja, mit zitternden Knien.“ „Macht nichts. So wer ist jetzt unser Kunde.“ Manuel meldete sich. Zuvor trainierte Beate den Gesprächs-Dialog, um den Kunden von der Wirkung möglichst nahe an die Fehler-Ursache heranzuführen.

Manuel startete. Beate agierte. Mit drei Klicks war die Leistung ausgewählt. Sie las den Text vor und ließ ihn sich bestätigen. Ein Text, der jetzt von der Auftragsbestätigung bis zur Rechnung wandert.

Hermann meldete sich zu Wort: „Danke, das hat mich sehr beeindruckt.

Damit schlagen wir ein neues Kapitel in unserer Unternehmensentwicklung auf.“

Auch Peter war gerührt:

Jetzt haben wir für die Sinfonie unserer Leistungen eine meisterhafte Partitur.