



---

goaling Ablauf SYSTEM

---

die  
**unglaublichen**  
**Wirkungen**

die Transformation



## der Geschäftsführer vor der Aktion:

„Das ist unmöglich.“

## nach der Aktion:

„Alles ging so  
unglaublich leicht.“

## die Macht der Schritte

Jedes Produkt, jede Leistung entsteht in Schritten. Schritte, die unser Gehirn abspeichert und zu denen wir dann keinen Zugang haben. In unserer schnellen Zeit wirken unzählige Einflüsse auf unsere Schritte. Schritt für Schritt sinkt unsere Produktivität. Wir müssen gegensteuern.



# goaling Ablauf SYSTEM

Erkennen Sie,  
worauf Sie verzichten.  
Wie lange noch?

3 Beispiele  
von vielen:

Softwarehaus  
IT-Systemhaus  
Marketing-Agentur



# goaling Ablauf SYSTEM

## Softwarehaus

### Interview

#### Gestaltung der Service-Abläufe:

„Der Service hat für uns eine sehr wichtige Bedeutung. Hier haben wir die Möglichkeit ein Alleinstellungsmerkmal aufzubauen, um uns deutlich von den Mitbewerbern zu unterscheiden.“

„Die Entwicklung sollte schnell gehen. Dabei war uns der objektive Blick und die Impulse von außen wichtig. Es sollten neue Ideen ins Unternehmen getragen werden.“

„Wichtige Schritte: - die Analyse der Situation gemeinsam mit den betroffenen Mitarbeitern - das Erkennen der persönlichen Stärken und Schwächen - das Aufnehmen vorhandener Ideen in einen neuen Prozess - das Neuorganisieren der Abläufe und die Betreuung der Mitarbeiter.“

„Wir merken es an der Mitarbeiterzufriedenheit und am teilweise erheblich geringeren Krankenstand. Hier sind klare Verbesserungen festzustellen. Die Umsatzziele wurden erreicht. Die Kundenzufriedenheit stieg an. Der Service insgesamt läuft besser.“

„Die gesamte Stimmung und die Identifikation mit dem Unternehmen verbesserten sich. Es hat die Mitarbeiter enger zusammengeschweißt. Der Ordnungsgrad ist gestiegen. Es ist den Mitarbeitern nicht egal, in welchem Umfeld sie arbeiten. Das stärkt auch das Vertrauen der Besucher in das Unternehmen.“

„Wir können unsere Serviceleistungen jetzt konsequenter verrechnen. Kostenlose Leihstellungen ersetzen wir durch Geräte-Leihverträge. Es werden mehr Service-Leistungen für unsere Händler durchgeführt, die auch bezahlt werden. Wir werden den Weg konsequent weitergehen.“

„Wir bekamen vom Markt Rückmeldungen, die auf eine höhere Kundenzufriedenheit schließen lassen. Kunden riefen an, um sich ausdrücklich für die Leistungen der Mitarbeiter zu bedanken.“

„Ganz wichtig sind die Impulse von außen. Nicht im eigenen Saft schmoren. Die andere Sicht auf das Unternehmen. Den eingeschlagenen Weg überdenken, ob er in der gegebenen Situation überhaupt der richtige ist. Es ist wichtig die Geschäftsführung an manchen Stellen mal aus dem Kreuzfeuer herauszunehmen. Das stärkt das gegenseitige Verständnis von Geschäftsführung und Mitarbeitern. Es wird der Geschäftsführung bewusst, dass die Mitarbeiter in einem Ohnmachtgefühl verharren, oder glauben, dass ihre Anliegen nicht richtig ernst genommen werden. Die Mitarbeiter erkennen, dass die Situation nicht in Ordnung ist und sie selbst die Möglichkeit haben etwas zu verändern. Das Aufeinander zugehen hat die Situation deutlich verbessert.“



## IT-Systemhaus

Interview

### Und es geht doch.

„Ablauf-System“ entwickelt.

**Interviewer:** Geschäftsführer-Kollegen vertreten die Ansicht „Jeder Ablauf ist anders.“ Sie haben diese Aussage nicht gelten lassen.

**Kunde:** Der Grund dafür war, die nicht strukturierte Arbeitsweise. Alles wurde als Einzelfall behandelt. Jeder arbeitet vor sich hin, wie er es für richtig hält. Es entstand eine Unordnung, die zu viel Unruhe, zu viel Stress erzeugte und einfach zu Problemen führte.

**Interviewer:** Wie waren Ihre Erwartungen?

**Kunde:** Ich erwartete, dass aus der Unordnung ein geordnetes, strukturiertes Vorgehen wird, das es uns ermöglicht unsere Servicefälle gezielt anzugehen und unsere Kunden zufriedenzustellen.

**Interviewer:** Wie empfanden Sie diesen Entwicklungs-Prozess?

**Kunde:** Als Chance, neue Wege zu beschreiten.

**Interviewer:** Worin sehen Sie die besonderen Vorteile?

**Kunde:** Die Tickets können schneller erstellt werden. Es geht ablauforientiert.

**Interviewer:** War es aufwendig zu starten?

**Kunde:** Wenn es steht, ist es leicht. Das System ist selbsterklärend.

**Interviewer:** Wo sahen Sie die größte Hürde?

**Kunde:** Am Anfang war ich skeptisch, weil es nicht voraussehbar war, wie es wirklich laufen wird. Die Mitarbeiter wurden beteiligt: Wie baut man das auf?

**Interviewer:** Was sehen Sie als unverzichtbaren Vorteile?

**Kunde:** Die Mitarbeiter wollen nicht mehr darauf verzichten. Sie haben jetzt ein Werkzeug, das ihnen hilft. Das System im Rücken gibt den Mitarbeitern Sicherheit und die spürt der Kunde.

**Interviewer:** Welche konkreten Ergebnisse wurden erzielt?

**Kunde:** Eine erhebliche Entlastung der Service-Mitarbeiter. Der betriebswirtschaftliche Nutzen ergibt sich daraus, dass nichts mehr verloren geht.

**Interviewer:** Welchen weiteren Nutzen sehen Sie?

**Kunde:** Das Unternehmen wird insgesamt professioneller arbeiten. Es entstehen runde Abläufe, die den Mitarbeitern Sicherheit bei ihrer täglichen Arbeit geben, ihnen den Stress nehmen. Die Aufgaben werden schneller und direkter erledigt. Den Kunden vermitteln wir, dass er bei uns gut aufgehoben ist.

## Marketing-Agentur

Interview

### **Kunde:**

„...vielen Dank für die praktische Einführung! Durch das eigene Erleben konnte ich sofort den Nutzen begreifen

1. Ich habe mir meine Gewohnheit, diesen Ablauf zu gestalten, bewusst gemacht und die einzelnen Arbeitsschritte schriftlich festgehalten.
2. Dabei konnte ich die Arbeitsschritte optimieren und die Dokumentation sehr einfach ergänzen.
3. Für zukünftige Durchläufe habe ich nun einen bewährten Ablauf und kann diesen schneller durchführen, spare Zeit und Energie.
4. Mit der Zeit wird der Ablauf zur Gewohnheit, zur Routine, wodurch ich noch mehr Energie spare.
5. Die Merkfähigkeit kann ich durch Memo-Techniken beschleunigen und weiter Zeit und Energie sparen.
6. Durch die saubere Dokumentation habe ich ein wertvolles Tool für das Onboarding von Kollegen, Mitarbeitern oder Nachfolgern, aber auch Kunden.
7. Gerade im Vertrieb fehlt es an konkreten Anleitungen, weil die Erfolgreichen ihr Vorgehen nicht gerne teilen. Hier bietet die Software ein gutes Tool, die Vertriebsmitarbeiter zu verpflichten, ihr Vorgehen zu dokumentieren, zum eigenen Vorteil, wenn auch die Kollegen ihr Vorgehen so festhalten.“



# goaling Ablauf SYSTEM

## Die Mitarbeiter denken und handeln anders:

Auswahl

- 1** Digitalisierung wird zur Chance,  
ist keine Überforderung.
- 2** Die Mitarbeiter nutzen digitale Lösungen  
selbstbewusster und effektiver.
- 3** Endlich haben wir das Gefühl,  
etwas zu bewegen.
- 4** Die neue Kultur:  
kreativ, positiv und lösungsorientiert.
- 5** Kosten senken  
mit entwickelten Abläufen.
- 6** Mehr Klarheit, weniger Chaos.  
Das spürt man.
- 7** Die Arbeit ist effizienter,  
wenn Medienbrüche aufgelöst werden.
- 8** Dokumentierte Prozesse zeigen  
Digitalisierungs-Möglichkeiten.
- 9** Möglichkeiten der Automatisierung  
erkennen und Zeit sparen.
- 10** Die Automatisierung gibt Zeit für  
höherwertige Tätigkeiten.

## Wer steht dahinter?



Dipl.-Ing. Wolfgang T. Kehl  
der Unternehmensentwickler

## Steckbrief

in Bochum geboren – Studium Elektrotechnik, Dipl.-Ing. – Projektierung Großtransformatoren – Schaltgeräte – Antriebstechnik – internationales Marketing – Windenergie – Offshore – Maschinenbau – Unternehmensentwicklung – Buch-Autor – goaling system – Branchenvielfalt – Strukturentwicklung.

Vision  
„Jeder Mitarbeiter  
ein Ablauf-Entwickler.“

 **ASSIST**  
WIR ERSCHLIESSEN POTENZIALE  
Gräfinthaler Straße 12  
D-66271 Bliesransbach  
Tel. +49(0)6805 221-91  
kontakt@goaling.de  
www.goaling.de