

Handbücher digital vernetzt und nutzbar im Unternehmen einsetzen

Die RiedlConsult Unternehmensberatung setzt sich intensiv mit der Operative, Vertrieb und Partnerkommunikation mit dem Focus einer optimierten und effektiven Systematisierung auseinander. Erfahrungsbereiche aus den unterschiedlichsten Branchen und Marken setzen ein großes Fachkompetenz in diesem Bereich frei. Nicht selten werden Handbücher kompliziert aufgebaut ohne dessen Nutzen und Funktionalität zu durchdenken oder diese auch zukunftsorientiert aufzubauen.

Das Systemhandbuch eines Franchisesystems oder eines Unternehmens mit mehreren Filialen, gibt die Grundlagen eines Systemgedanken wieder. Dieses beinhaltet Prozesse, Anweisungen, Produktspezifikationen oder Umsetzungsrichtlinien auf Basis der Systemgedanken und der Philosophie des Systems/ Unternehmens.

Ein klassischer Unternehmer, der eine Filiale betreibt und in dieser auch täglich aktiv tätig ist, vermittelt seinen Arbeitsprozess an seine Mitarbeiter durch seine Kommunikation und sein Tun. Er gibt Anweisungen und stellt Regeln auf, deren Umsetzung er täglich kontrollieren kann, da er selbst vor Ort ist. In einem Franchisesystem oder auch Mehrfilialsystem ist eine direkte Kommunikation nicht möglich, da der Franchisegeber sprich Unternehmer nicht in jedem seiner Standorte direkt aktiv ist. Er arbeitet mit selbständigen Unternehmern zusammen, denen er die Rechte erteilt, seine Franchiseidee und dessen Marke zu betreiben. Auch das „Verkauf mal schnell den Fernseher“ ist in der Kommunikation zwar einfach, in der Umsetzung aber relativ schwer, denn bei fünf unterschiedlichen Menschen würde der Fernseher fünfmal unterschiedlich verkauft werden, und von diesen Verkäufern wären vielleicht drei erfolgreich. Aufgrund der Tatsache, dass sich der Inhalt einer Kommunikation laufend durch unterschiedliche „Sender und Empfänger“ verändert, ist es notwendig, Prozesse schriftlich oder visuell festzuhalten und jedem Mitarbeiter zugänglich zu machen, damit eine einheitliche Kommunikation garantiert werden kann. Wir möchten die Systemhandbücher daher als Führungstool eines Unternehmens verstanden wissen, denn erst die Beschreibungen von Prozessen in der Abfolge der Arbeitsschritte zeigen, wie das vorgeschriebene Ziel, die Umsetzung der Franchiseidee oder die angedachten Verkaufsstrukturen, erreicht werden kann. Der Franchisegeber gibt die Richtung vor, wie die Produktion, die Kommunikation zum Kunden und das System geführt werden. Der Franchisegeber führt mit den Systemgrundlagen seine Franchisenehmer /Geschäftspartner und schützt seine Marke durch Vorgaben und Regeln.

Aufbau und Struktur von Systemhandbüchern spielen für die Akzeptanz und das Verständnis Vorstellungen. Idealerweise entspricht der Aufbau der Prozessstruktur den Anforderung des operativen Bereichs. Design, Kommunikationsinhalte und markenspezifische Begriffe werden vom Marketing des Franchisegebers vorgegeben.

Nicht selten sind Systemhandbücher oft genug überfrachtet und somit im täglichen Geschäft nicht nutzbar. Unser Tipp für den Aufbau von Systemhandbüchern: von Anfang an sollte eine Kurz- und eine Langversion von einem Prozess, oder auch Systemstandard genannt, angefertigt werden. Die Kurzversionen beschreiben gezielt die Prozesse für die Mitarbeiter, die ein schnelles und präzises Verständnis seines Arbeitsauftrages benötigen. Sie dient als operativer Kommunikator, Trainingsinformation und als Prozessinformation. Arbeitsutensilien, Arbeitsmittel sowie To-Do's sind darin aufgeführt. In einer Randspalte sind wichtige Kurzinformationen dargestellt Sequenzen erstellen, die eine visuelle Unterstützung des Trainings ermöglichen.

Bei der Herstellung dieser kurzen Trainingssequenzen für Handbücher sollten Sie allerdings darauf achten, dass hier lediglich der Prozess dargestellt wird, um den es in der Trainingsphase geht. Der Vorteil liegt darin, dass der Leser der Prozessbeschreibungen die Möglichkeit bekommt, sein Wissen schnell auditiv und visuell zu festigen, indem seitenlange Beschreibungen innerhalb von wenigen Sekunden in der Trainingssequenz abgehandelt werden können. Kosten für Drehbuch, Schauspieler oder Übersetzungen entfallen, da lediglich eine kurze Sequenz gezeigt wird, die in die Prozessbeschreibung eingearbeitet ist.

In der Systemkommunikation zwischen Mitarbeitern, Franchisegeber und Franchisenehmer ist die Installation eines Intranets von großem Nutzen. Ein Intranet kann ein Kommunikator sein, aber auch als Motivator eingesetzt werden. Die digitalen Handbücher der Systemgrundlagen mit Trainingssystem können im Intranet hinterlegt werden, Zusätzlich kann das Trainingssystem mit den Informationsdaten aus der Mitarbeiterdatenbank verknüpft werden. Trainingsinformationen und Wissenstests aus den Systemprozessen können den Mitarbeitern zugeordnet werden.

In einem Intranet können Analysetools mit einem Cockpitsystem verbunden werden und Marketingaktionen und die daraus resultierenden Abteilungs- und Filialinformationen termingerecht über einen automatisierten Kalender gesteuert werden. Die heutige Technik eröffnet uns viele weitere Möglichkeiten, Systeme miteinander zu verknüpfen und Abläufe zu optimieren.

Das Intranet sollte auch über ein hinterlegtes Hierarchiesystem verfügen, mit dem der Franchisegeber oder Unternehmensinhaber die Zuteilung von Informationen zielgerichtet steuern kann. So stellt das System sicher, dass zum Beispiel Prozess- oder Aktionsinformationen an die Mitarbeiter kommuniziert werden und die Meldungen nicht über viele Autoritätsstufen verlorengehen. Informationen, die nur an den Franchisenehmer gerichtet sind, werden zielgerichtet kommuniziert, und sogar Lesebestätigungen können eingeholt werden. Ein Intranetsystem sollte die Möglichkeit haben, die Zugriffsrechte in Gruppen zu unterteilen, um zu vermeiden, dass ein Informationsüberfluss entsteht oder ein Mitarbeiter mit unnötigen Informationen konfrontiert wird.

Aufgrund der Vielfalt der Funktionalitäten eines Intranets sollte eine technische Lösung mit allen Fachbereichen im Unternehmen vorab genau durchdacht und kalkuliert werden, denn für ein schnell wachsendes Franchiseunternehmen oder Mehrfilialsystem ist es immer von Vorteil, wenn eine gute Kommunikation das Franchisesystem und seine Philosophie festigt.

Für jede Systematisierung müssen individuelle Wege geplant werden, das Unternehmen muss sich damit identifizieren und diese selbständig weiter ausbauen können. Wenn Sie mehr Informationen benötigen, können Sie uns jederzeit unverbindlich auf www.riedl-consult.de kontaktieren.

RIEDL CONSULT

RIEDL CONSULT

Unsere Fachkompetenz im Bereich Gastronomie, Handel, Retail und Franchising ist es, neue Anforderungen, Konzepte und Lösungsstrategien schnell, effizient und vollumfänglich zu erarbeiten und in der Umsetzung eine hohe Organisationssicherheit zu gewährleisten.

Dies sind für uns permanente Anforderungen, welche wir zügig und abteilungsübergreifend in die laufenden Prozesse in Ihrem Unternehmen integrieren. Wir integrieren diese gemeinsam mit dem Team unserer Mandanten, damit die Profitabilität und Effizienz in Ihrem Unternehmen stets "up to date" bleibt.

In den Jahren wurden Erfahrungswerte von diversen Marken und Unternehmen wie zum Beispiel McDonald's, Pizza Hut, T-Punkt, dug Telekom und diverse Handels- und Retailssysteme aus den unterschiedlichsten Blickwinkeln zusammengetragen, welche heute die Basis für eine effiziente und zielorientierte Beratung sind.

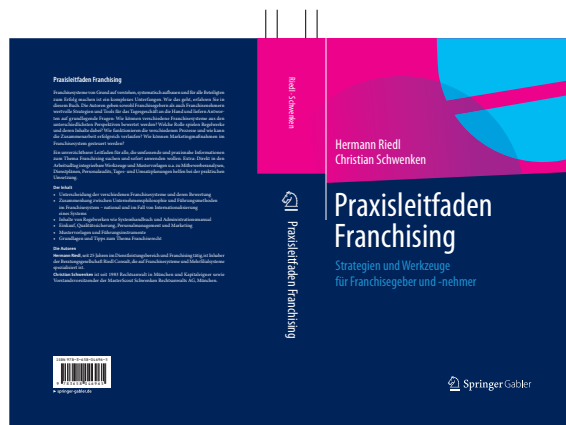
Die Kompetenz bezieht sich auf Restrukturierungen von Konzernen sowie die strategische Ausrichtung von Mehrfilialsystemen. Die Mandatserfahrung bezieht sich von der klassischen Konzernstruktur bis hin zur systematischen, vernetzten Unternehmensführung.

Die operative Erfahrung und die Erweiterung der Beratungskompetenz wird unterstützt durch eine Firmenvernetzung, welche für unsere Kunden von großen Vorteil ist.

Wir sind Gründer und Anteilseigner seit 2007 eines Softwarehauses, welches durch Partnern und Fachspezialisten geführt wird. Das Aufgabenspektrum umfasst die Erstellung von Vertriebsmodulen, Shopssystemen, Internetportalen sowie Dienstleistern für technisch verknüpfte Systemhandbücher.

Des Weiteren agiert Herr Riedl mit Herr Schwenken - Rechtsanwalt als Buchautor für Unternehmensführung, Franchise und Systemvernetzung für den Gabler Springer Buchverlag. Gabler ist einer der führenden dt. Wirtschaftsfachverlage.

Als Marke der Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH ist Gabler Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media. Das Programm des Gabler Verlages gliedert sich in folgende Themenbereiche: Management, Marketing + Sales, Finanzen und umfasst Fachliteratur für Wissenschaftler und Professionals



Buch Tipp

Verlag:
Gabler Springer

Autoren:
Hermann Riedl
Christian Schwenken