

# Integriertes Change Monitoring & Change Reporting



## Was ist Integriertes Change Monitoring?

---



Instrument zur Messung der **Wirksamkeit** und des **Erfolgs** von Veränderungsprozessen.

**Ganzheitlicher Ansatz**, der die unterschiedlichen Dimensionen der Veränderung misst, bewertet und steuernde Maßnahmen ableitet.

Potentiellen **Konflikten und Widerständen** wird entgegengesteuert

**Probleme** in der Umsetzung und Zielerreichung werden rechtzeitig erkannt.

**What gets measured gets done!**



# Wozu ein Changemonitoring?



## Zielsetzungen

- Erfolg von Change-Maßnahmen regelmäßig messen
- Impact der Change-Maßnahmen ganzheitlich betrachten und messen
- Korrelationen verschiedener Aspekte der Veränderungen mit Reaktionen und Handlungsweisen der Betroffenen erkennen
- Kritische Themen proaktiv aufnehmen
- Potentiellen Konflikten und Widerständen entgegensteuern
- Handlungsempfehlungen ableiten und umsetzen

## Werden erreicht durch:

1. Ganzheitlicher Ansatz durch Anlehnung an Dimensionen der Balanced Scorecard
2. Smarte Informationserhebung durch die Nutzung bereits bestehender Medien und Tools
3. Kontinuierlich durch regelmäßiges Change Reporting
4. Qualitativ durch Einbindung qualitativer Feedback-Kanäle wie z.B. Sounding Board, Interviews
5. Quantitativ mit Hilfe von KPIs durch Messung von Zielgrößen, wo möglich



# Leitfragen für die Entwicklung geeigneter Kenngrößen



## Finanzen

- Welche finanziellen Ziele verfolgen wir mit der Veränderung?
- Was kostet die Veränderung?
- Werden Einsparpotentiale realisiert?
- Werden Produktivitätsziele erreicht?

## Kunden/Markt

- Woran misst sich der Erfolg der Veränderung aus Kundensicht?
- Wie verändern sich die Leistungen gegenüber unseren Kunden? Wie schätzen markt-/ kundennahe Bereiche den Veränderungsprozess ein?
- Welche Auswirkungen wird/soll die Veränderung auf unsere Marktposition haben?

## Leit- fragen

## Prozesse

- Funktionieren die neuen Prozesse?
- Werden definierte Prozessziele erreicht?
- Werden Verantwortlichkeiten eingehalten?
- Werden die neuen Policies befolgt?
- Wie entwickeln sich Qualitätskennzahlen?
- Welche kritischen Geschäftsprozesse sind betroffen?

## Mitarbeiter/ Entwicklung

- Wird der Veränderungsprozess von Mitarbeitern und Führungskräften akzeptiert?
- Wie funktionieren die neuen Teams?
- Wie funktioniert die Zusammenarbeit zwischen Teams?
- Wie gut ist die Kommunikation?
- Wie entwickelt sich die Fluktuationsrate?



# Kenngrößen für die Bewertung - Beispiele



## Finanzen

Kosten der CM Maßnahmen	G	Umsatzentwicklung	G
Personalkosten	G	Profitabilität	G

## Kunden/Markt

Kundenbusiness aus Sicht Vertrieb	G	Marktauftritt aus Sicht MA	G
Kundenzufriedenheitsanalyse	G	Kundenorientierung	Y
...	G	...	Y

Change  
Report  
BSC

## Prozesse

Angebotsprozess	G	Schnittstellen	G
Prozess Auftragsabwicklung	G	Reklamationsquote	Y
...	G	Rückstandsquote	Y

## Mitarbeiter/ Entwicklung

Fluktuationsrate	G	Vertrauen in die Führung	Y
Akzeptanz der Veränderung	G	Commitment der Führungskräfte	R
Zusammenarbeit der Teams	Y	Zusammenarbeit von Bereichen	G
Qualität Kommunikation	G	Fluktuationsrate	Y





## Kritische Erfolgsfaktoren

### Management Perspektive

- Hohe Awareness im Topmanagement
- Nutzung vorhandener Messgrößen aus Controlling, CRM etc.
- Starke Umsetzungsorientierung schon bei der Festlegung der Messgrößen: Erhebe was Du auch verändern kannst.

### Change Perspektive

- Verknüpfung von „weichen“ Changethemen mit harten Businessfakten
- Nutzung der Ergebnisse für Kommunikation, Success Stories, Problemlösungen, Best Practice.
- Durchführung durch ein schlagkräftiges Team (intern/extern) mit direktem Zugang zum Management

### Basics

- Flexible Anwendung und Mix von qualitativen und quantitativen Instrumenten
- Regelmäßige Durchführung
- Pragmatischer Ansatz, nicht das perfekte System erfinden, sondern das Mögliche konsequent umsetzen.



# Kontakt

---



## Ralf Albers



Ralf Albers Beratung  
Diestelstraße 15b  
22397 Hamburg

Fon +49 (0)40 - 63 66 39 74  
Fax +49 (0) 40 - 63 66 39 75  
Mobil (0151) 11629437  
E-Mail: [office@RalfAlbers.de](mailto:office@RalfAlbers.de)  
Web: [www.RalfAlbers.de](http://www.RalfAlbers.de)

