



Projekt  
Beispiel 8

## Neuausrichtung der Organisation auf den Kunden bei einem Versorgungs- und Entsorgungsdienstleister

### ANLIEGEN

- Organisation auf den Kunden ausrichten
- Perspektivwechsel: aus den Geschäftsfeld-Silos hin zu einer übergreifenden Kundenperspektive
- Ressourcenshift auf die wesentlichen Kundensegmente und Leistungen
- Kundenintegration über proaktive Kundenlösungen für strategisch bedeutsame Kunden

### AUSGANGSSITUATION

- Asset-getriebene, autistische Organisation mit starker „Silo-Denke“ in den Geschäftsfeldern
- Margenverlust

### VORGEHENSWEISE

- Planung und Durchführung eines Strategiereviews mit den Schwerpunkten: Markt- und Wettbewerbsanalyse, Kernkompetenz-Analyse, Kundensegmentierung, Ableitung der strategischen Herausforderungen
- Entwicklung und Bewertung von unterschiedlichen strategischen Optionen
- Entwicklung eines tragfähigen Zukunftsbildes (Strategische Positionierung und Ziele)
- Neudefinition der Value Proposition für jedes Zielkunden-Segment unter Berücksichtigung der Zielgrößen „Erhöhung der Kundenzufriedenheit und -bindung“ und „Ressourcen-Optimierung“
- Entwicklung und Implementierung eines neuen (strategischen) Kundenmanagement-Prozesses zum Erkennen von Markt- und Kundenentwicklungen sowie eigenen Leistungspotenzialen, Umsetzung der Erkenntnisse in spezifische Kundensegmentstrategien sowie Umsetzung durch die leistungserbringenden Einheiten inkl. aller Verantwortlichkeiten, Schnittstellen sowie Entscheidungs-routinen
- Erarbeitung und Umsetzung eines internen Kommunikationskonzeptes zur Unterstützung des Change-Prozesses



WIR STÄRKEN DIE SELBSTERNEUERUNGSKRAFT IHRER ORGANISATION.  
STRATEGIE. ORGANISATION. PERSONAL.

## ERGEBNISSE

- Zukunftsbild mit strategischer Positionierung
- 7 Kundensegmente mit differenzierten Value Propositions auf Basis von 2 Grundstrategien
- Neue Kundenmanagement-Organisation mit neuem Kundenmanagement-Prozess
- Ressourcenshift mit signifikanter Effizienzsteigerung

## UNTERNEHMEN

- Industrie: Versorgung- und Entsorgungsdienstleistungen
- Unternehmenstyp: Konzerntochter, Mittelstandsprägung
- Unternehmensgröße: ca. 2.500 Mitarbeiter
- Umsatz: ca. 1,5 Mrd. €

PROJEKTDAUER: 36 MONATE