

Benchmark Light

Det effektive indblik – Service leverancer

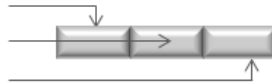
Tænk på dit firmas evne til at udvikle og levere serviceydelser. Hvordan performer firmaet i forhold til Danmarks/branchens gennemsnit? Et Benchmark Light giver dig en uvildig indsigt i denne svære disciplin, samt anbefaling af de "lavt hængende frugter", der umiddelbart vil give øget produktivitet, samt én (to) forbedringer som I bør fokusere på det næste års tid. Vi ved I har travlt allerede, så derfor er en Benchmark at betragte som en "temperaturmåling" samt en plan for, hvorledes I forbedrer jer mest muligt med minimum indsats.

Dine folk deltager i en række interviews, hvor de fortæller om, hvordan de arbejder til hverdag. Informationerne behandles, og resultatet præsenteres og fortolkes for dig og dine kollegaer af en erfaren Whitebox konsulent. Når der er skabt konsensus omkring status, relateres denne til virksomhedens strategiske mål, så de væsentligste indsatsområder kan identificeres. Efter præsentationen ved alle deltagere, hvad der skal/kan forbedres for at nå virksomhedens strategiske mål

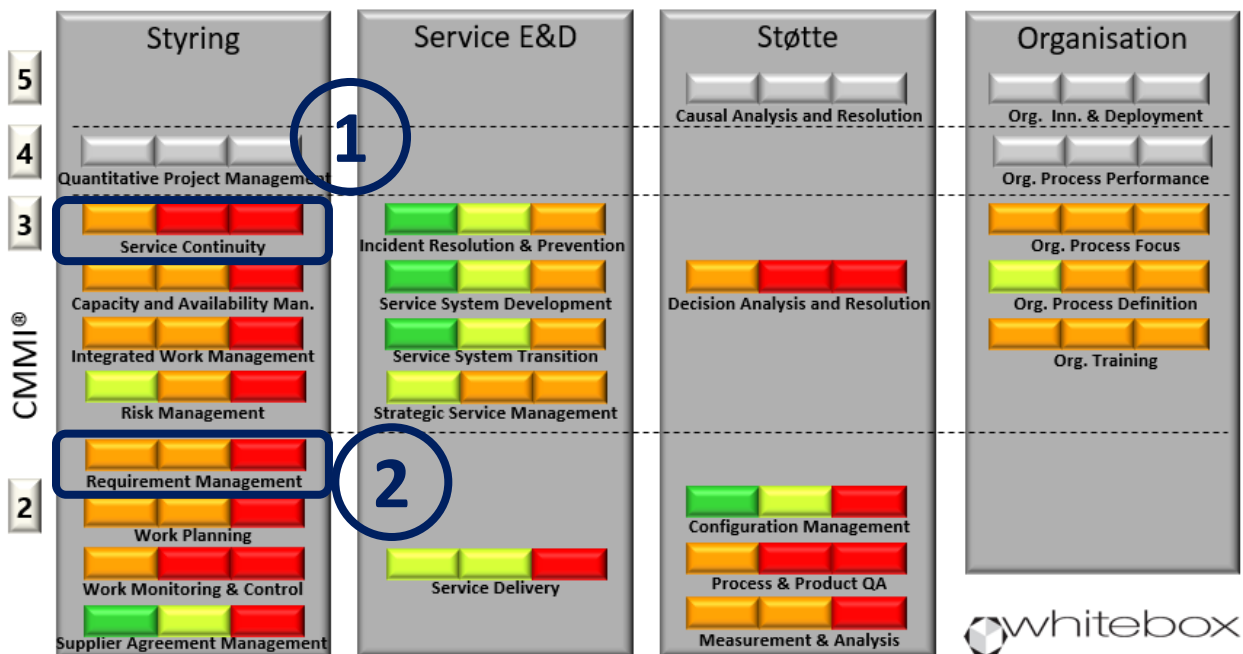
Evne til service udvikling – Case 1066

level 1,50

Gør man det ? (Praktikker)
 Er det groet fast ? (Institutionaliseret)
 Er det nedskrevet ? (Følges det op)



Fuldt opfyldt
 Over middel
 Under middel
 Slet ikke opfyldt
 Ikke relevant



Praktiske oplysninger

Virksomheden skal afsætte ca. 45 mandetimer til en Benchmark Light, som begynder med et 30 minutters åbningsmøde med sponsor, hvor de strategiske mål og de største udfordringer diskuteres.

Dernæst gennemføres følgende:

- Åbningsmøde (1,5 time), hvor alle deltagere er inviteret.
- Interview af ledelsen, (2 timer). De mest kritiske praktikker identificeres.
- Interview af projektdeltagere (max 7 personer). Varighed 4-5 timer.

Besvarelsen bearbejdes om aftenen af Whitebox's konsulenter, og præsenteres næste dag for virksomhedens ledelse (1,5 time), og dernæst til alle deltagerne (1,5 time).

Ved præsentationen gennemgås virksomhedens stærke og svage områder, og de sættes i forhold til jeres aktuelle situation. De anbefalede forbedringer forklares, og I ender op med et detaljeret "kort" over status samt forbedringer.

Rapportering fra Benchmark sker i form af den præsentation der er brugt til afslutningen, med kommentarer til.

" Det er utroligt, hvor mange lavt hængende frugter denne Benchmark fandt på trods af, hvor lidt tid vi selv måtte lægge i det.

Vi kan nu sætte nogle tiltag i gang, som vil gøre os bedre til at tage de rigtige beslutninger samtidig med, at vi fik vished om, at det vi går og gør ikke er helt galt.

Så man kan sige, at vi blev overraskede på den positive måde! "

- Anonym

" Ved siden af resultatet var det også en sjælden og kærkommen mulighed for at træde et skridt tilbage fra den travle hverdag og se konstruktivt på, hvordan vi arbejder "

- Anonym

Kontakt

Per Hartlev, Partner & CEO, 20108040,ph@whitebox.dk
Jørn Johansen, Partner, 26847208, jj@whitebox.dk
Morten Korsaa, Partner, 20986616, mk@whitebox.dk

Whitebox

Dr. Neergaards Vej 3, 2970 Hørsholm
CVR-nr 36442182, info@whitebox.dk
www.whitebox.dk