

## Operations Audit auch im Order Processing erfolgreich

**Zuchwil, 4. Januar 2007** – Das Operations Audit wird vermehrt auch in der Auftragsabwicklung (Order Processing) bei Dienstleistungsunternehmen eingesetzt.

Ob Call Centers, Versicherungen, Speditionsfirmen....die Erfahrungen mit dem „Operations Audit“ sind überall sehr positiv.

Rückfragen bei Kunden bestätigen es. Praxisnähe, wenig Zeitaufwand und die konkreten Resultate mit Massnahmenkatalog, sind die grossen Pluspunkte von „Operations Audit“. Weiterer Vorteil: Die Einsparungen decken meistens die Auditkosten um ein vielfaches.

Die wichtigsten Erkenntnisse aus den Audits bei Dienstleistungsunternehmen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Wenn einmal die Aufbau-und Ablauforganisation steht, denn werden neue Anforderungen selten abgebildet.
- Vergleiche zwischen Qualitätshandbüchern, internen Weisungen etc. und der Realität zeigen immer wieder erstaunliche Differenzen.
- Das Wissen der Mitarbeitenden z.B. über Prozessoptimierungen wird wenig genutzt.
- Den informalen Kommunikationswegen wird zu wenig Beachtung geschenkt.

Diese Erkenntnisse sind somit identisch mit den Erfahrungen aus den Logistiksystem-Audits

Eine weitere Erkenntnis ist, dass zwischen Unternehmensgrösse und Optimierungspotential kein Zusammenhang besteht.

### Informationen zu „Operations Audit“

Das Qualitätsprüfungsverfahren „Operations Audit“ bietet gegenüber bekannten und auf theoretischem Wissen aufgebauten Audit-Formen grosse Vorteile. Mit geringem Zeit-und Personalaufwand werden durch praktisches Erleben der Geschäftsprozesse sehr rasch Schwachstellen aufgedeckt und Massnahmen zur Effizienzsteigerung und Kosteneinsparung generiert.

### Informationen zu Beat K. Schlumpf – Global Shipping and Logistics Consulting

Die Firma ist spezialisiert auf Audits von Logistiksystemen insbesondere der Auftragsabwicklung, der Lagersysteme und der Transportsysteme; weltweit.

Weitere Informationen zu Beat K. Schlumpf – Global Shipping and Logistics Consulting finden Sie unter [www.beat-schlumpf.ch](http://www.beat-schlumpf.ch)

**Beat K. Schlumpf MILT**  
Global Shipping and Logistics  
Consulting  
Hofstatt 5  
CH-4528 Zuchwil / Schweiz

Tel. : 079 250 38 87  
Fax: 032 685 31 72  
Email: [info@beat-schlumpf.ch](mailto:info@beat-schlumpf.ch)