

Vorgangs-, Workflow- und Kommunikations-Analyse

zur Erfassung und Bewertung
von Inhalt und Volumen
mediengesteuerter Arbeitsprozesse

profiTel. For better customer relations.

profiTel
@consultpartner

ww consultpartner · Wolfgang Wienske
Grandkuhlenweg 1A · 22549 Hamburg
☎ 040 / 89 79 20 00 📠 040 / 89 79 20 99
E-Mail: info@profitel.de
www.profitel.de

Kommunikation als Chance nutzen. Aber auch effizient gestalten.

Ob business-to-consumer oder umgekehrt: Die rasante Entwicklung der Kommunikationstechnik bietet allen Beteiligten mehr Chancen für den direkten Dialog. Und diese werden in allen verfügbaren Medien auch intensiv genutzt. Eine von den Marktteilnehmern gewollte Entwicklung, oft mit viel Aufwand von den Unternehmen initiiert und mit der Zielsetzung Kundennähe und Servicequalität vom Publikum als positiv empfunden und akzeptiert.

Aber nicht nur die Wege sind vielfältiger geworden, auch die Nutzungsintensität nimmt ständig zu. Schneller Zugang, günstige Tarife und Erreichbarkeit just-in-wish machen es für die Nachfrageseite bequem, ihre Wünsche und Anliegen in den Mittelpunkt zu stellen.

Diese Entwicklung stellt viele Unternehmen vor die Frage nach der Effizienz ihrer externen und internen Kommunikationsabläufe.

Denn: ALLES ist möglich in der Kommunikation. Alle möglichen Personen, alle möglichen Fragen und Inhalte, alle möglichen Medien, alle möglichen Zeiten, an allen möglichen Kontakt- und Schnittstellen - alles schön und gut, aber: Ohne dass dabei zwangsläufig auch ein Mehr an Umsatz generiert wird.

Dass sich mit dieser Option auf Dauer die Frage nach der Wirtschaftlichkeit der bisherigen Kommunikationsabläufe und Workflows stellt, liegt auf der Hand.

Keine Frage, service- und kostenorientierte Kommunikation ist ein entscheidender Schlüssel zum Unternehmenserfolg im 21. Jahrhundert. Umso mehr kommt es jetzt auf die richtigen Weichenstellungen an. Denn nur wer diese kundenorientiert und gleichzeitig effizient gestaltet, wird sich im multimedialen Kontext behaupten können - und heute die Fragen nach Art, Inhalt und Wegen der mediengesteuerten Arbeitsprozesse und ihrer begleitenden Kommunikation kritisch prüfen, intern und extern.

Wer, wann, wo, wie und mit wem...? Keine Antworten ohne Warum.

Gestatten Sie uns einen kurzen Betriebsausflug in die Wirklichkeit: ...
warum landet das auf meinem Schreibtisch, ...**warum** weiß der Außendienst nichts davon, ...**warum** in der Urlaubszeit, ...**warum** nicht lieferbar, ...**warum** die schon wieder, ...**warum** erst jetzt., usw. .

Sie kennen das vielleicht vom Hörensagen – wir auch. Und wenn dann irgendwann alle "Warums" abgehakt sind, kommt noch die Abteilung "Macht des Faktischen" ins Spiel. Als sprudelnde Quelle von Sachzwängen jeder Art mit bekanntlich eigenen Gesetzen und Folgen, ziehen doch alle so gerne am gleichen Strang. Nur: Wer oder was weist den Weg in die richtige Richtung?

Unsere Beratungsleistung > Workflow- und Kommunikationsanalyse (> WKA) umfasst deshalb alle Bereiche der Vorgangsbearbeitung und Dialogkommunikation im Unternehmen. Dies betrifft sowohl interne Prozesse als auch die von außen initiierten Vorgänge durch Kunden, Interessenten oder Vertriebs- und Servicepartner.

In ihrer Funktion ist die > WKA damit ein praktisches Instrument zur Identifikation von Kommunikationsinhalten, deren Zuordnung zu bestimmten Personengruppen oder Abteilungen, unter Einbezug der dabei genutzten Medien, der Erfassung von Volumen, Zeitpunkt, Dauer, Ergebnissen etc... . Die Vorteile einer derartigen Bestandsaufnahme und Analyse liegen auf der Hand:

Erst wenn Sie wissen, welche Inhalte wie und warum kommuniziert, bearbeitet und „abgeschlossen“ oder durchs Unternehmen geschoben werden, können Sie objektive Bewertungen vornehmen. Und sich so bei Maßnahmen zur Restrukturierung von Prozessen auf abgesichertem Terrain bewegen. Das Ziel ist klar:

Auch Kundenservice muss bezahlbar bleiben.

Sie stehen vor wichtigen Fragen? Mit weitreichenden Folgen, z.B. :

Sie planen ein Service- oder Call Center und brauchen verlässliche Daten über das bisherige Kommunikationsverhalten und -volumen.

Sie wollen Umstrukturierungen, z.B. im Innendienst vornehmen und brauchen objektive Kriterien für neue Zuordnungen.

Sie wollen den Vertrieb oder die Vertriebspartner besser in betriebliche Abläufe einbinden und suchen nach den geeigneten Schnittstellen.

Sie wollen Ihr Kontaktmanagement oder CRM grundlegend neu gestalten und wollen Klarheit über Chancen und Risiken neuer Organisationsstrukturen.

Sie müssen den ausufernden Kommunikationsfluss gezielt begradigen und brauchen entsprechende Daten über das bisherige Interaktionsverhalten.

. . . und, und, und! Dies sind nur einige wenige, wenngleich typische Beispiele für den sinnvoll notwendigen Einsatz einer > WKA.

Wenn Sie vor einer dieser Fragen stehen, bzw. eine ähnliche Lösungsproblematik in Ihrem Unternehmen sehen: Mit einer gezielten Erhebung aller kommunikationsrelevanten Daten und Fakten werden Sie mit Sicherheit eine klare Entscheidungsgrundlage für das weitere Vorgehen gewinnen.

Unordnung in der Sache zwingt zur Logik im Verfahren.

Dem verständlichen Wunsch nach effizienter Kommunikation steht im betrieblichen Alltag eine ständig wachsende Anzahl von Vorgängen gegenüber, die entweder zusätzliche Kosten verursachen oder die angestrebte Servicequalität negativ beeinflussen.

Die ideale Aufgabenstellung sehen wir deshalb in der Beantwortung möglichst aller W-Fragen, einschließlich der zentralen Frage nach dem Warum. Um Ihnen mit Hilfe der > WKA handfeste Entscheidungsgrundlagen zu liefern, die sowohl qualitativ als auch quantitativ dem Anspruch an kostenoptimiertes Management gerecht werden.

Auch wenn möglichst alle Aktivitäten in Marketing, Vertrieb und Kundenservice bestens aufeinander abgestimmt sind. Fakt ist, dass in der Realität multimedialer Kommunikation zusätzliche treibende Kräfte wirken. Scheinbar schwer auszurechnen, in den gewachsenen Strukturen kaum zu bändigen – eine ständige Gefahr durch Latenz in der Planbarkeit betrieblicher Vorgänge.

Die > WKA liefert Ihnen deshalb nicht nur am point-of-contact verbindliche Informationen, sondern eröffnet darüber hinaus klare

Perspektiven für die Reorganisation und Optimierung von Prozessabläufen und der begleitenden Kommunikation.

Denn mit Klärung der inhaltlichen, personellen und medialen Zusammenhänge werden bisherige Schwachstellen deutlich, die faktische Zuordnung von Ursache und Wirkung möglich und tatsächliche Bedarfe transparent. Auf dieser Grundlage werden Sie ein hohes Maß an folgelogischem Kommunikationsverhalten generieren können. Intern, was die Workflows und Abstimmungsprozesse betrifft - aber auch extern mit Blick auf das, was Ihre Kunden bewegt, respektive bewegen soll.

Ein Blick hinter die Kulissen? Gerne.

Vor dem Hintergrund langjähriger Erfahrung in der operativen und konsultativen Call Center Praxis in all ihrer Vielschichtigkeit, stellen wir mit der > WKA das entsprechende Know-how und Instrumentarium zur Verfügung, um Kommunikationsanalysen bedarfsgerecht, unternehmensindividuell und zielorientiert durchzuführen.

Und so gestaltet sich das in der betrieblichen Praxis:

Da in der Regel keine vorgangsrelevanten Daten vorliegen, müssen diese zunächst erfasst und als solche dokumentiert werden. Im nächsten Schritt erfolgt dann die lückenlose Darstellung des Ist-Zustandes im laufenden Betrieb durch

- analoge Erhebung und Erfassung aller tatsächlichen Vorgänge on-the-job
- innerhalb eines zu bestimmenden und möglichst repräsentativen Zeitfensters
- durch den jeweiligen Mitarbeiter (oder ggf. einer ihm zugeteilten Person – z.B. bei Erhebungen in der Telefonzentrale).

Dafür wird ein entsprechender Erhebungsbogen konzipiert, der für jeden Vorgang alle temporären und inhaltlichen Optionen bereit hält und, ganz wichtig: überschneidungsfrei und schnell bearbeitet (angekreuzt) werden kann.

Alternativ zu diesem Verfahren kann bei Nutzung eines einzigen Zugangsmediums, z.B. in einer Telefonzentrale, die Erfassung durch einen „beigestellten“ Erfasser auch direkt in einer dafür konzipierten EDV-Maske eines Laptops erfolgen.

Um die Workflow- und Kommunikationsanalyse vollständig und effizient durchzuführen, nutzen wir mit proComA eine spezielle Software, die eigens für diesen Zweck entwickelt wurde. Sie liefert Ihnen nach Erfassung nicht nur alle Daten, sondern mittels vielfacher Auswertungsoptionen die entscheidenden Informationen zur künftigen Steuerung bzw. zu Veränderungen in Kommunikationsabläufen und Workflows. Um Ihnen vorab einen ersten Eindruck zu vermitteln, sehen Sie im Anschluss beispielhafte Erhebungsbögen zur Erhebung und einige Software-Masken zur Erfassung und Auswertung der Daten.

Beispiele Formblatt zur manuellen Datenerfassung

- wird individuell konzipiert und stellt einzelne, bestimmte oder alle Vorgänge dar
- wird vom Mitarbeiter direkt bearbeitet (on-the-job)
- möglichst unter Vermeidung „freier“ Einträge

Erhebungsbogen Kommunikationsanalyse

...../10/2000 Uhrzeit <input type="checkbox"/> 07.00 - 07.30 <input type="checkbox"/> 07.30 - 08.00 <input type="checkbox"/> 08.30 - 09.00 <input type="checkbox"/> 09.30 - 10.00 <input type="checkbox"/> 10.30 - 11.00 <input type="checkbox"/> 11.30 - 12.00 <input type="checkbox"/> 12.30 - 13.00 <input type="checkbox"/> 13.30 - 14.00 <input type="checkbox"/> 14.30 - 15.00 <input type="checkbox"/> 15.30 - 16.00 <input type="checkbox"/> 16.30 - 17.00 <input type="checkbox"/> 17.30 - 18.00 <input type="checkbox"/> Keine	Anrufer/Absender/ Gesprächspartner <input type="checkbox"/> Rentner <input type="checkbox"/> Anwärter <input type="checkbox"/> Betriebsrat <input type="checkbox"/> Personalabt./Mandant <input type="checkbox"/> AS/STEL <input type="checkbox"/> Rechtsveitr./RA <input type="checkbox"/> KK <input type="checkbox"/> Gericht <input type="checkbox"/> Interessent AG <input type="checkbox"/> Interessent AN <input type="checkbox"/> eigene Kollegen <input type="checkbox"/> Finanzamt <input type="checkbox"/> Sonstige	4. Informationen zum Beschäftigungsende (Mehrfachnennung möglich) <input type="checkbox"/> Allgem. Beratung <input type="checkbox"/> Betriebsübergang § 613 a <input type="checkbox"/> Weiterversicherung <input type="checkbox"/> Beitragsfreistellung <input type="checkbox"/> Beitragsrückerstattung <input type="checkbox"/> Tod 5. Durchführ. z. Beschäft.-ende (Mehrfachnennung möglich) <input type="checkbox"/> Anfrage zum Bearbeitungsstand <input type="checkbox"/> Weiterversicherung <input type="checkbox"/> Beitragsfreistellung <input type="checkbox"/> Beitragsrückerstattung <input type="checkbox"/> Tod	9. Versorgungsausgleich <input type="checkbox"/> Anfrage vom Familiengericht <input type="checkbox"/> Rückfragen <input type="checkbox"/> Anfrage zum Bearb.-stand 10. Beschwerden über (Mehrfachnennung möglich) <input type="checkbox"/> Verhalten der MA <input type="checkbox"/> zu lange Tel.-wartzeit <input type="checkbox"/> Dauer der Bearb.-zeit <input type="checkbox"/> mangelnde Information <input type="checkbox"/> Sonstiges 11. <input type="checkbox"/> Sonstiges Anruf <input type="checkbox"/> ... (Ermittlung)	Folgeaktivitäten <input type="checkbox"/> Rückruf (Zusage) <input type="checkbox"/> Anruf <input type="checkbox"/> Standardbrief <input type="checkbox"/> Individueller Brief <input type="checkbox"/> Sachbearb. mit Kommunik. <input type="checkbox"/> Sachbearb. o. Kommunik. <input type="checkbox"/> Akte holen <input type="checkbox"/> Sonstiges Vorgangsbearbeitung (Mehrfachnennung möglich) <input type="checkbox"/> mit allgem. Kenntnis <input type="checkbox"/> mit Akte <input type="checkbox"/> mit Bildschirm/Liste/onli. <input type="checkbox"/> mit Rückruf z. B. Leiter
--	---	---	--	---

Erhebungsbogen Kommunikationsanalyse

Erhebungsdatum: __. __. 2000

1. Vorvertragliche Auskünfte (Mehrfachnennung mög.) <input type="checkbox"/> Anmeldebedingung <input type="checkbox"/> Infos ü. Pensionsk. <input type="checkbox"/> Auskunft zu Einzela. <input type="checkbox"/> Auskunft zu Komple. <input type="checkbox"/> Nachfr. n. notwend. Unterlagen <input type="checkbox"/> Infos zur BAV	2. Neuaufnahmen (Mehrfachnennung mög.) <input type="checkbox"/> Mandanten / Arbeit. <input type="checkbox"/> neue Versicherte <input type="checkbox"/> Anfragen zum Bearb.	3. Anwärterfragen (Mehrfachnennung mög.) <input type="checkbox"/> erreichter Anwartsch. <input type="checkbox"/> Kapitalisierung <input type="checkbox"/> Beitragshöhe/Gehalt <input type="checkbox"/> Kontoauszüge <input type="checkbox"/> Steuerbescheide <input type="checkbox"/> allg. Steuerfragen <input type="checkbox"/> Sonstiges	MA-Gruppe <input type="checkbox"/> Frau Boy <input type="checkbox"/> Herr Sieger	Uhrzeit <input type="checkbox"/> 0800 - 0900 <input type="checkbox"/> 0900 - 1000 <input type="checkbox"/> 1000 - 1100 <input type="checkbox"/> 1100 - 1200 <input type="checkbox"/> 1300 - 1400 <input type="checkbox"/> 1400 - 1500 <input type="checkbox"/> 1500 - 1600	Anrufer (je ins. Maßnahme nennung möglich) <input type="checkbox"/> Stamm <input type="checkbox"/> Makler <input type="checkbox"/> Bonifort <input type="checkbox"/> Strukturtrieb <input type="checkbox"/> Österreich <input type="checkbox"/> Versicherungsnehmer <input type="checkbox"/> Zessionare <input type="checkbox"/> Intern Geschäftlich <input type="checkbox"/> Sonstige Eltern	AF erreicht <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
--	--	---	--	---	---	---

Erhebungsgruppe <input type="checkbox"/> Team blau <input type="checkbox"/> Team gelb <input type="checkbox"/> Team grün <input type="checkbox"/> Team rot	A) NEUGESCHÄFT <input type="checkbox"/> Standard Polikennung <input type="checkbox"/> Anford. Antragsergänzung (1) <input type="checkbox"/> Risikoentscheidung/Prüfung (2) B) BESTANDSGESCHÄFT <input type="checkbox"/> Inkassoaktivitäten <input type="checkbox"/> Beitragsfreistellung <input type="checkbox"/> Vertragsinformationen (3) <input type="checkbox"/> Zahlungsfälle (4) <input type="checkbox"/> Vertragsänderungen (5) C) SONSTIGE ANFRAGEN <input type="checkbox"/> Irrläufer	(1) Anf. Antragsergänzung <input type="checkbox"/> Erfassungsrückmeldung <input type="checkbox"/> Fehlende Angaben <input type="checkbox"/> Unklare Angaben <input type="checkbox"/> Fehlende Unterlagen (2) Risikoentsch./Prüfung <input type="checkbox"/> Fehlende Unterlagen <input type="checkbox"/> Allgemeine Rückfragen (3) Vertragsinformationen <input type="checkbox"/> Infoverw. <input type="checkbox"/> Allgemeine Auskünfte (4) Zahlungsfälle <input type="checkbox"/> Kündigung <input type="checkbox"/> Erbensfall <input type="checkbox"/> Tod <input type="checkbox"/> Heirat <input type="checkbox"/> Rente <input type="checkbox"/> Teilzahlung <input type="checkbox"/> Policendarlehen <input type="checkbox"/> Teilrückkauf (5) Vertragsänderungen <input type="checkbox"/> Juristische Änderungen <input type="checkbox"/> Technische Änderungen	Gesprächsergebnis <input type="checkbox"/> Abschluss durch Auflegen <input type="checkbox"/> Abschluss durch Weiterverbinden <input type="checkbox"/> Abschluss durch Vorgangswertübergabe <input type="checkbox"/> Nicht abgeschlossen/ Folgeaktivitäten Folgeaktivitäten <input type="checkbox"/> Standardbrief/Formular <input type="checkbox"/> Freier Brief <input type="checkbox"/> Unterlagenanforderung <input type="checkbox"/> eigene WW Rückruf <input type="checkbox"/> Telefonnotiz <input type="checkbox"/> Entscheidungsprotokoll Gesprächsdauer <input type="checkbox"/> bis 3 Minuten <input type="checkbox"/> 3 bis 6 Minuten <input type="checkbox"/> 6 bis 10 Minuten <input type="checkbox"/> über 10 Minuten Nachbearbeitung <input type="checkbox"/> keine Nachbearbeitung <input type="checkbox"/> bis 2 Minuten <input type="checkbox"/> bis 6 Minuten <input type="checkbox"/> über 6 Minuten
--	---	--	---

Erfassungsmaske Kommunikationsdaten

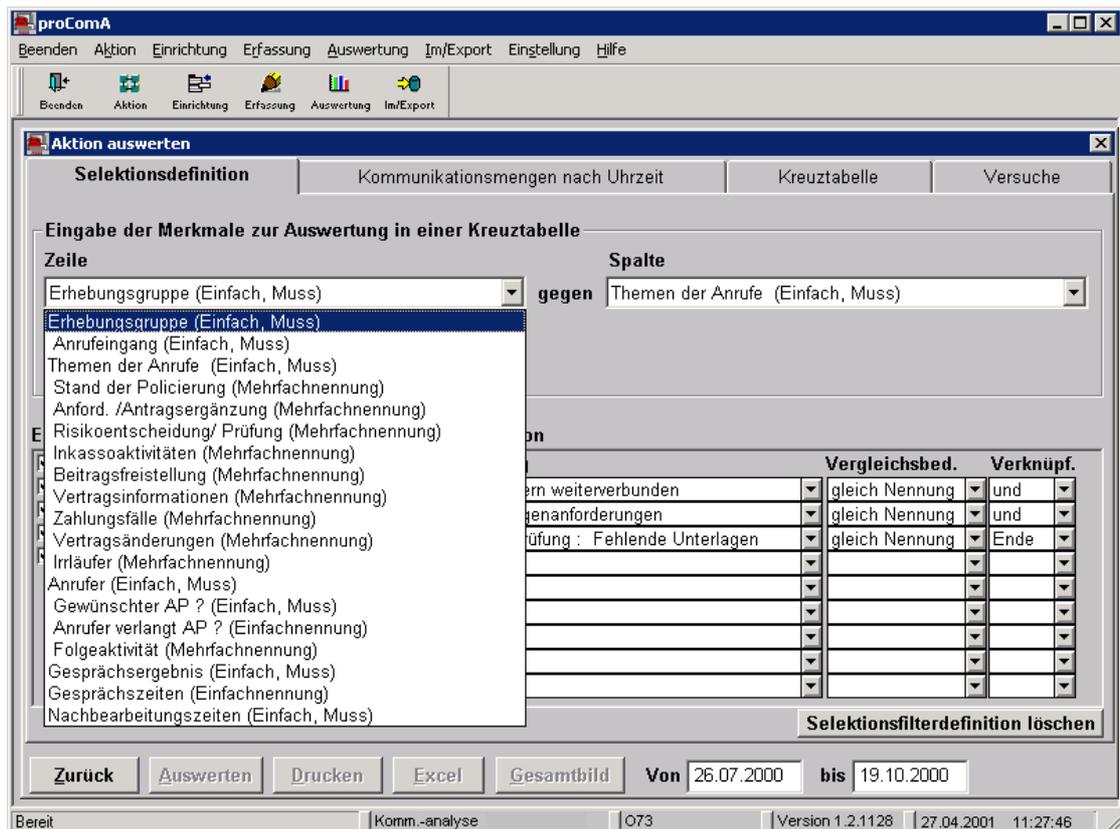
- individuelle und flexible Definition der Erhebungsinhalte
- Erfassung per mouseclick zu jedem beliebigen Zeitpunkt
- eingebaute Kontrollen für fehlerfreie Erfassung
- Auf insgesamt 3 Erfassungsmasken können nahezu unbegrenzt viele Inhalte für die Erhebung definiert werden.

The screenshot shows the 'proComA' application window with the 'Kommunikationsdaten erfassen' (Record Communication Data) mask. The interface is organized into several sections:

- Header:** 'proComA' title bar and a menu bar with options: Beenden, Aktion, Einrichtung, Erfassung, Auswertung, Im/Export, Einstellung, Hilfe.
- Toolbar:** Icons for Beenden, Aktion, Einrichtung, Erfassung, Auswertung, Im/Export.
- Main Content Area:**
 - Datum:** 27.04.2001
 - Anzahl Versuche:** vor diesem [0]
 - Erhebungsgruppe:** Radio buttons for Regensburg, Stuttgart 1, Hamburg 2, BAV 1, BAV 2.
 - Anrufzeitpunkt:** Radio buttons for 'Uhrzeit der Entgegennahme' from 08:00 bis 19:00 in 1-hour increments.
 - Anrufeingang:** Radio buttons for direkt, über Zentrale, hausintern weiterverbunden.
 - Themen der Anrufe:** Checkboxes for Stand der Policierung, Anford. /Antragsergänzung (checked), Risikoentscheidung/ Prüfung, Inkassoaktivitäten, Beitragsfreistellung, Vertragsinformationen, Zahlungsfälle, Vertragsänderungen, Irrläufer.
 - Anford. /Antragsergänzung:** Checkboxes for Erfassungsänderung, Fehlende Angaben, Unklare Angaben (checked), Fehlende Unterlagen.
- Footer:** Buttons for Bestätigen, Abbrechen, and navigation arrows. A status bar shows 'Satz [] von [] Datensätzen (heute erfasst)', 'Version 1.2.1128', and the date/time '27.04.2001 11:27:46'.

Auswertungsoptionen

- Standardauswertungen, z.B. Kommunikationsmengen nach Uhrzeit
- alle Merkmale und deren Ausprägungen korrelationsfähig
- individuelle Auswertung aller interessierenden Zusammenhänge



Auswertung

- übersichtliche und klare Darstellung aller Auswertungen
- vielfältige Darstellungen in grafischen Diagrammen
- beliebige Definition von unterschiedlichsten Auswertungsgruppen
- vertikale und horizontale Prozentuierungen
- Auswertung für beliebig definierbare Beobachtungszeiträume
- Export in Excel, falls weiterführende Auswertungen oder grafische Darstellungen gewünscht werden

The screenshot shows the 'proComA' software interface. The main window is titled 'Aktion auswerten' and displays a 'Kreuztabelle' (cross-table) for the analysis of communication and process volumes. The data is presented in a table with columns for various categories and rows for different groups. The table includes absolute and percentage values for each category.

Erhebungsgruppe (Einfach, Muss)	Stand der Policierung		Anford. / Antragsergänzung		Risikoentscheidung/ Prüfung		Inkassoaktivitäten		Beitragsfriststellung		Vertragsinformationen		Zlle
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%	
Regensburg	67	8,9	1599	44,2	167	71,7	114	12,8	20	42,6	262	27,2	
Stuttgart 1	398	53,1	635	17,6	29	12,4	342	38,3	4	8,5	79	8,2	
Hamburg 2	12	1,6	443	12,2	6	2,6	60	6,7	2	4,3	40	4,2	
BAV 1	103	13,7	277	7,7	9	3,9	74	8,3	11	23,4	326	33,9	
BAV 2	170	22,7	663	18,3	22	9,4	303	33,9	10	21,3	256	26,6	
Summen	750	100,0	3617	100,0	233	100,0	893	100,0	47	100,0	963	100,0	

The interface also shows the following details:

- Titel:** Analyse der Kommunikations- bzw. Vorgangsmengen und - Inhalte
- Beobachtungszeitraum:** 26.07.2000 bis 19.10.2000
- Erhebungsgruppe(n):** Über alle Erhebungsgruppen
- Prozentuierung:** Vertikal (Spalte)
- Buttons:** Zurück, Auswerten, Drucken, Excel, Gesamtbild
- Navigation:** Von 26.07.2000 bis 19.10.2000 Seite 1
- Statusbar:** Bereit | Komm.-analyse | 073 | Version 1.2.1128 | 27.04.2001 11:27:46

Ständige Präsenz mit Vorteil: Transparenz auf Abruf.

Eine punktuelle > WKA als Bestandsaufnahme leistet primär zwar einen hervorragenden Beitrag in der Analyse und Bewertung von Vorgangsbearbeitung sowie dialoggesteuerter Prozesse - für das Unternehmen aber kein Grund, nicht weiter zu denken und den zukünftigen Bedarf im Blick zu haben.

Denn so wie Kommunikation vom Wesen her auf Kontinuität setzen sollte, ist als logische Konsequenz auch der dauerhafte Einsatz der > WKA im laufenden Betrieb eine sinnvolle Maßnahme.

Wir empfehlen Ihnen deshalb, Ihre vorhandene Frontoffice-, CRM- oder Kontaktmanagement-Software so einzurichten bzw. zu ergänzen, dass die Inhalte einer Workflow- und Kommunikationsanalyse abgebildet werden können. Dies ermöglicht eine auf Abruf kontinuierliche und bedarfsgerechte Auswertung aller einbezogenen Kommunikationsvorgänge und Prozesse.

Wir unterstützen Sie auf der Basis unserer vielfältigen Erfahrungen gern.

Auf diese Weise gewinnen Sie nicht nur ständige Transparenz in den Inhalten und Abläufen, der „Job“ > WKA wird gewissermaßen *en passant* gleich miterledigt, als integraler Bestandteil Ihres Kommunikationsmanagements.

Eine Perspektive, die Sie auf Dauer überzeugen wird.

Wir hoffen, dass Sie mit dieser knappen Darstellung über Sinn und Zweck einer > Workflow- und Kommunikationsanalyse zunächst ausreichend informiert wurden.

Vielleicht geht es Ihnen ähnlich wie dem großen Lichtenberg, der einmal treffend formulierte:

**"Es ist nicht gesagt, dass es besser wird, wenn es anders wird.
Wenn es aber besser werden soll, muss es anders werden."**

Nun, wir stimmen dem natürlich zu. Mit dem kleinen Unterschied, dass wir heute dem > Wie einen großen Schritt näher gekommen sind.

Gerne beantworten wir Ihnen alle weiteren Fragen im Rahmen eines persönlichen Informationsgespräches. Rufen Sie uns einfach an.



ww consultpartner · Wolfgang Wiencke

Grandkuhlenweg 1A · 22549 Hamburg

☎ 040 / 89 79 20 00 📠 040 / 89 79 20 99

E-Mail: info@profitel.de

www.profitel.de