



TWS
PERFORMANCE GmbH



*„ERFOLGREICH IST,
WER ANDERE
ERFOLGREICH MACHT.“*

**PRODUKT
KATALOG**

VORWORT

Vorwort

„Erfolgreich ist, wer andere erfolgreich macht.“

Menschlich, Leidenschaftlich, Unkonventionell, Gradlinig, Ehrlich, Ziel- und Erfolgsorientiert

... genauso sind Wir und handeln Wir!

Unsere Unternehmensberatung wurde im Dezember 2013 von Thomas Salchow gegründet. Wir sehen unser Ziel darin, die etwas ANDERE Unternehmensberatung zu sein und somit ein neues Feld in der großen Beraterbranche zu besetzen.

Im Januar 2017 wurde die Erfolgsgeschichte der Unternehmensberatung thomaSalchow mit Gründung der TWS Performance GmbH fortgeschrieben.

Wir von der TWS sind ein hochqualifiziertes Team von erfolgreichen Managern und Spezialisten, die Sie und Ihr Unternehmen mit Weitblick, Leidenschaft und gesundem Menschenverstand dabei unterstützen, die Zukunft erfolgreich zu gestalten.

Unsere Unternehmensphilosophie: „Wir sind ANDERS und das aus gutem Grund:

- A Analytisch & Empathisch**
Wir verbinden unsere analytischen Fähigkeiten mit einem umfassenden Know-how und einem hohen Maß an Kreativität, um unsere höchsten Attribute – Herz und Verstand – gezielt dafür einzusetzen, erstklassige Ergebnisse zu erreichen.
- N Neu & Innovativ**
Dafür stehen wir – der Mix aus langjähriger Erfahrung und umfassender Marktkenntnisse befähigt uns, Innovationen zu kreieren, die einen echten Mehrwert geben.
- D Dynamisch & Stetig**
Wir sind beides, denn am Ende steht das Erfolgserlebnis.
- E Einzigartig als Team**
Wir nutzen die Stärken des gesamten Teams und stehen Ihnen in allen Projekten mit gebündeltem Know-how zur Verfügung.
- R Rat & Tat**
Unsere ausgeprägte Leidenschaft in der Umsetzung beeinflusst die Qualität unserer Beratung und zeichnet sie damit aus.
- S Sinn & Verstand**
Wir wissen worauf es ankommt und gehen zielführend auf Ihre Erwartungen ein.



INHALTSVERZEICHNIS



INTERIM
MANAGEMENT



PARTNER
MANAGEMENT



PROJEKT
MANAGEMENT
OFFICE



PROZESS
ANALYSE



QUALITÄTS
MANAGEMENT



CHANGE
MANAGEMENT



IT-SERVICES



INTERIM MANAGEMENT

You'll never work alone

In Ihrem Unternehmen stehen grundlegende Veränderungen an? Sie benötigen einen schnellen Ersatz? Es besteht der Wunsch nach mehr Stabilität? Das von uns aufgelegte Interim Management spielt im Rahmen des Change-Managements eine besondere Rolle – wir stabilisieren und optimieren. Dabei ist eines unserer höchsten Attribute die Sensibilität im Umgang mit Ihrer Gesamtorganisation. Wenn sich ein Unternehmen für ein Interim Management oder auch Management auf Zeit entscheidet, ist dies ein Zeichen, dass grundlegende Änderungen anstehen, aber noch offen ist, wo die Reise hingeht.

Einen Interim Manager auf Zeit anzufordern, um entweder Funktionsbereiche befristet zu verstärken oder um kritische Personalvakanz zu schließen, wenn ein Mitarbeiter für ein dauerhaftes Arbeitsverhältnis nicht schnell genug gefunden werden kann, bringt viele Vorteile mit sich.

Unser Service ist, den Bedarf an erfahrenen, effizienten und kompetenten Managern optimal zu decken, um echte Mehrwerte zu generieren:

- ✓ *Gezielte Schonung interner Ressourcen*
- ✓ *Stabilisierung vorhandener Führungscrews*
- ✓ *Effektiver Ersatz kurzfristig ausgefallener Ressourcen*
- ✓ *Ergänzung und Verstärkung des Teams*
- ✓ *Ausbau des Know-hows*
- ✓ *Erweiterung der Management-Kapazität*
- ✓ *Einschätzung kritischer Situationen und Ableitungen von Maßnahmen*
- ✓ *Spezifische Fachkenntnisse oder Erfahrungen befristet zur Verfügung stellen*
- ✓ *ein Change Projekt ausführen und vorantreiben*
- ✓ *einen neuen Bereich, eine neue Abteilung oder ein Team aufbauen*
- ✓ *Geschäftsprozesse optimieren*
- ✓ *Nachfolgeregelungen vereinbaren*
- ✓ *Restrukturierungen planen und begleiten*

Die geforderte Flexibilität, um der Aufgabe in variierenden Umgebungen treu zu bleiben, wie zum Beispiel eine Organisationsveränderung, Auflösung eines Bereiches oder das Erreichen von Stabilität, bringen unsere Berater aus jahrelanger Praxiserfahrung mit. Entscheidend dabei ist die Fähigkeit, durch alle Hierarchieebenen hindurch Akzeptanz und Überzeugungskraft für einen Neuanfang zu schaffen und im Gleichgang die in Umbruchphasen bzw. Strukturphasen oft daniederliegende Motivation der Mitarbeiter neu zu entfachen.

„Als Ihr bereits langjähriger oder neuer Weggefährte begleiten wir Sie sicher und vertrauensvoll bei der konzeptionellen Entwicklung und operativen Umsetzung strategischer Aufgaben und Projekte – jederzeit und so lange Sie uns brauchen.“



„Wir können den Wind nicht beeinflussen, aber springen schnell ein, um die Segel zu setzen, damit Ihre Organisation schneller ans Ziel kommt.“

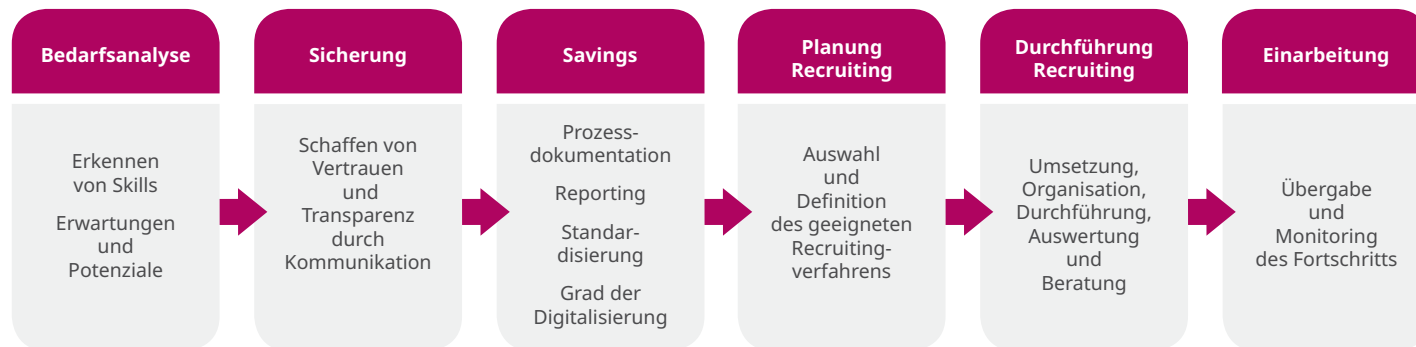
Wir führen Sie zum Erfolg

Mit unseren Werten langjähriger Managementenerfahrung, Hands-on-Mentalität und sozialer Kompetenz, Praxis-Know-how, Akzeptanz, fachlicher und methodischer Kompetenz und Leistungsstärke führen wir Sie zum Erfolg. Situationen, Anlässe und Gründe für ein Interim Management setzen besondere (Krisen- oder Umbruch-) Situationen im Unternehmen voraus.

Ganz zentral dabei ist, dass das Aufgabenfeld und die Kompetenzen abgegrenzt sind und beschrieben werden. Die Dauer des Einsatzes und die Auslastung des Interim Managers werden an die spezifischen Anforderungen des Einsatzes angepasst und regelmäßig überprüft, um notwendige Justierungen vorzunehmen.



Bestandteile und Vorgehensweise



Wir begleiten Sie schrittweise zur optimalen Besetzung.

Zu Beginn ermitteln wir den Bedarf in einer kurzen, jedoch vollumfänglichen Analyse, um Ihnen schnellstmöglich die passende Ressource zur Verfügung zu stellen. Dabei achten wir auf die verschiedenen Komponenten wie Skills, Atmosphäre und Erwartungen der Mitarbeiter und der Führungsteams aller Hierarchieebenen.

Im zweiten Schritt steht die Stabilisierung des zu verantworteten Bereiches im Fokus. Dabei spielen das Schaffen von Vertrauen und Transparenz eine elementare Rolle. Durch regelmäßiges Feedback und lebende Kommunikation mit dem Team erzielen wir schnell die gewünschte Stabilisierung.

Wir gehen mit Ihnen den nächsten Schritt! Mit Veränderung schafft man viel Platz für Neues! Ist der zu verantwortende Bereich stabilisiert, greifen wir die Potenziale auf, die echte Savings kurz- oder langfristig in sich bergen. Durch die externe Brille und das geschaffene Verständnis der Aufgabe unterstützen wir Sie bei der Weiterentwicklung von der Organisation bis hin zu Systemen oder Prozessen.

Sie entscheiden! Mit unserem einzigartigen Beratungsbaukasten und der Erstaufnahme des Bedarfs definieren wir gemeinsam mit Ihnen, welche Bausteine zum Einsatz kommen. Gemeinsam stark! Wir begleiten Sie von der Definition des Auswahlprozesses über die Umsetzung bis hin zur Besetzung der Vakanz.

Erfolg – so geht's: Ist die passende Ressource gefunden, ist der Erfolg der Besetzung abhängig vom Einstieg. Die Einarbeitung und die Einschätzung des Fortschritts und der Weiterentwicklung übernehmen wir für Sie.

**PERFORMANCE –
WIR WISSEN WIE. WIR WISSEN WO.**

Differentiator

Unsere höchsten Qualifikationen sind Herz und Verstand. Wir orientieren uns dabei nicht am Ziel, sondern an den Attributen Ihrer Organisation. Stabilität, Empathie und soziale Kompetenz stehen vor höchst getriebener Effizienz und ermöglichen somit eine schnelle und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit allen Stakeholdern.

Wir sind **Anders**, denn mit uns holen Sie sich einen tatkräftigen Partner ins Boot, der Ihre Lücke im Unternehmen schnell, kompetent und zuverlässig schließt. Dabei bestimmen Sie über den Einsatzort und den Zeitraum und profitieren von unserer hohen Flexibilität.

Hervorragendes Branchenwissen und ständige Lernbereitschaft in einem sich immer wieder ändernden Umfeld zeichnen unsere Interim Manager aus. Dank ihrer internationalen Erfahrung sind sie souverän darin, sich im mehrsprachigen Kontext zu bewegen. Somit gelingt es uns schneller und leichter, das Vertrauen über alle Mitarbeiterebenen hinweg zu gewinnen. Unsere Interim Manager schaffen, es mit Humor an der richtigen Stelle, Kopf und Herz Ihrer Mitarbeiter und Ihnen selbst rasch zu erreichen. Auch wenn die Wahrheit noch so unangenehm ist, scheuen sich unsere Interim Manager nicht, diese höchst professionell anzusprechen, denn nur dann wird man zum Nachdenken angeregt und es lässt sich eine ehrliche Zusammenarbeit verwirklichen.

Durch jahrelange wertvolle Erfahrung und eine schnelle Auffassungsgabe sind wir es gewohnt, uns an jegliche Anforderungen anzupassen und diese lösungs- und umsetzungsorientiert anzugehen, selbst bei Bedarfsänderungen innerhalb der Einsatzzeit. Unsere Haltung, Gesprächsführung und Strategien verschaffen unseren Interim Managern eine hohe und wertschätzende Akzeptanz aller Hierarchieebenen. Auch wenn die Sicherung die Grundlage für ein erfolgreiches Interim Management ist, so bieten wir Ihnen die Möglichkeit einer Weiterentwicklung, um so mit der Zeit zu gehen.

PARTNERMANAGEMENT

Ruhige Nächte, erfolgreiche Tage – Weil uns Ihre Partnerschaft viel bedeutet.

Sicherheit mit Zukunft

Sie arbeiten in Ihrem Unternehmen mit Dienstleistern und Lieferanten zusammen? Sie haben den Wunsch nach einem Zusammenspiel beider Parteien ohne Leistungsverluste? Oder benötigen Sie einfach Unterstützung bei der Auswahl eines geeigneten Partners? Wir helfen Ihnen beim Aufbau eines strategischen Partnermanagements und sichern eine erfolgreiche Zusammenarbeit auf Basis von Vertrauen und Sicherheit – **ressourcenschonend**.

Mit uns an Ihrer Seite punkten Sie sofort und langfristig, denn wir stärken Sie in

- ★ Bündelung von Ressourcen, indem wir große Aufträge gemeinsam stemmen
- ★ Verringerung von Risiken, denn mehrere Schultern tragen mehr
- ★ Sicherung interner Arbeitsplätze – Abfedern von Produktionsspitzen
- ★ Ausbau der Marktposition – Know-how-Transfer und Nutzung neuer Technologien
- ★ Gewinn von Neukunden und Bewahrung der Bestandskunden durch Einsatz von Sales Partner im Bereich Churnprevention und Cross- bzw. Upselling

Unser Partnermanagement basiert auf eine langfristige und sich stetig verbessernde Kunden bzw. Lieferantenbeziehung – **partnerschaftlich**.

Das Implementieren eines Partnermanagements macht immer Sinn, wenn Ihre Organisation bereits über externe Geschäftsbeziehungen verfügt oder wiederkehrende Prozessabläufe, die die Einbindung externer Dienstleister und Lieferanten fordert.

Kennen Sie alle Bestandteile, die eine gute Partnerschaft ausmachen? Ausschlaggebend ist hierbei die gegenseitige Erfüllung der Erwartungen zu den folgenden Aspekten:

Zukunft und Ziele

Eine langjährige Zusammenarbeit, basierend auf Transparenz und Vertrauen, liegt Ihnen am Herzen und ist für die Erreichung Ihrer Ziele elementar?

Monitoring und Improvement

Sie möchten qualitative Standards bewahren oder sogar ausbauen?

Ressourcen und Dynamik

Der Einsatz von externen Lieferanten bindet Ressourcen verschiedener Fachbereiche wie z. B. Rechnungskontrolle, Monitoring etc. ein. Sie wünschen All in ONE?

Wann ist es sinnvoll, ein Partnermanagement einzusetzen?

Budget und Planung

Sie wünschen sich Sicherheit in Zusammenhang mit externen Lieferanten und langfristige Planungssicherheit?

Intern und Extern

Sie beziehen bereits Know-how und Leistungen durch externe Lieferanten? Sie möchten die Zusammenarbeit intensivieren und ausbauen? Das Zusammenspiel interner Fachabteilungen und externer Lieferanten optimieren?

Prozesse und Marke

Sie sind ein internationales Unternehmen, sind in unterschiedlichen Ländern tätig und wünschen sich eine einheitliche Prozesslandschaft und wiedererkennbaren Service?

Spirit und Identifikation

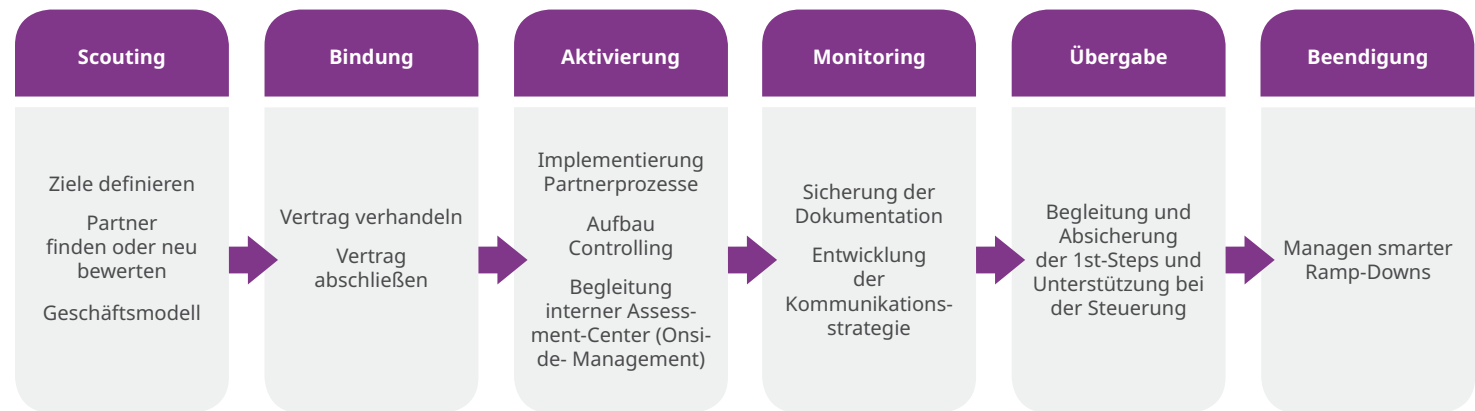
Sie möchten trotz Einsatz externer Mitarbeiter Ihren Markenauftritt und die strategische Ausrichtung auch über die Grenzen Ihrer Organisationen erlebbar machen?

„Bei richtiger Vorbereitung und sorgfältiger gemeinsamer Arbeit kann jede Partnerschaft zu einer WIN-WIN-Situation führen.“

Wir führen Sie zum Erfolg

Bereits vor Gründung der TWS Performance GmbH waren die TWS Berater auch im Bereich des Partnermanagements erfolgreich tätig. Entweder aufseiten der Dienstleister oder der Auftraggeber. Hier schnüren wir das optimale Paket aus Kunden- und Partnermanagement. Unser 360-Grad-Blick auf Ihre Lieferanten- und Kundenbeziehung hilft Ihnen, Ihre gesteckten Ziele langfristig zu erreichen und Ihr Business maßgeblich weiterzuentwickeln.

Bestandteile und Vorgehensweise



Wir begleiten Sie schrittweise zur optimalen Partnerschaft.

Alles beginnt mit dem Scouting, egal ob Sie bereits mit externen Lieferanten und/oder Dienstleistern zusammenarbeiten. Wir helfen Ihnen, Ihre Geschäftsbeziehung neu zu bewerten, oder finden für Sie den passenden Partner für Ihr Business oder Projekt.

Dabei schützen wir Ihr Budget mit Herz und Seele. Denn bereits bei den Vertragsverhandlungen lassen sich enorme Einsparungen erzielen. Hier zeigen wir Ihnen gerne auf, dass auch allzu hart verhandelte Verträge Ihrem Geschäft durchaus mehr schaden als nutzen können.

Wir gehen mit Ihnen den nächsten Schritt und definieren mit Ihnen und Ihren Lieferanten gemeinsame Standards. Anschließend erfolgt die Implementierung eines effektiven Monitorings und Kennzahlenmanagements. Dazu definieren wir die auf Ihren Bereich abgestimmten KPIs, um die geforderte Qualität zu erreichen.

Bereits vor der Übergabe aller Prozesse unterstützen wir Sie aktiv beim Auswahlverfahren Ihrer neuen Partnermanagement-Crew und führen diese ins Tagesgeschäft ein. Dabei erfährt Ihre Mannschaft den smarten Umgang mit Ramp-Ups and Downs und den Umgang mit lokalen und internationalen Partnern.

Differentiator

Unser Ziel ist es, nicht von Lieferanten und Dienstleistern zu sprechen, sondern von Partnern. Wir unterstützen Ihre Organisation beim Managen von Partnern. Dabei beraten wir Sie hinsichtlich Vor- und Nachteile einer strategischen Partnerschaft und helfen Ihnen bei der Konzeptionierung von Partnermodellen. Durch uns erhalten Sie wertvolle Basisinformationen und eine erste Strategieberatung im Vorfeld. Gerne vermitteln wir Partner, die Sie und Ihr Business verstehen und begleiten, über alle Prozesse hinaus bis zum endgültigen Produkt - **Ihrem eigenen Partnermanagement.**

PERFORMANCE – WIR WISSEN WIE. WIR WISSEN WO.

PROJEKT MANAGEMENT OFFICE

Optimale Beratung besteht darin, Ihre Organisation darin zu unterstützen, wie man überdurchschnittlich gut arbeitet.

Projekte werden geplant, gesteuert, durchgeführt, kontrolliert und abgeschlossen. Theoretisch – Die Realität erfüllt jedoch selten Ihre Erwartungen. Die Vielfalt Ihrer Projekte stellt eine Herausforderung dar? Sie wünschen sich Sicherheit in unternehmensübergreifenden Projekten? Sie möchten Ihre Projekte optimieren? Es besteht der Wunsch nach einheitlichen Methodiken?

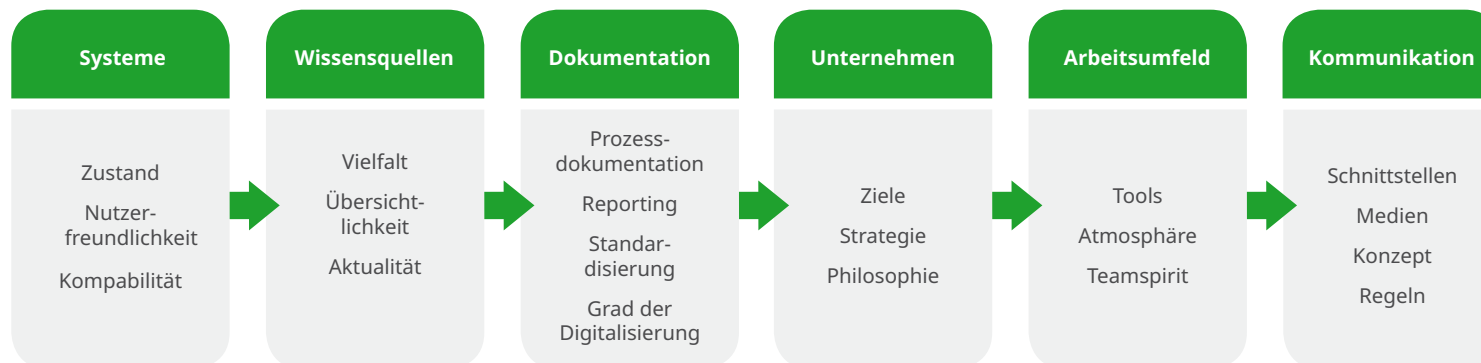
Wir bieten Ihnen **DIE LÖSUNG** und etablieren mit Ihnen ein erstklassiges Projekt Management Office. Eine zentrale Einheit, die die Zügel in der Hand hält und heutzutage ein Muss für jedes Projektmanagement im Unternehmen ist, um Fortschritt und Erfolg zu erzielen. Mit unseren erfahrenen Projektmanagern schaffen wir gemeinsam mit Ihnen den passenden Grundstein und geben der Organisation die notwendige Stabilität.

Der Projektstart war bereits vor längerer Zeit? Kein Problem – Ganz egal, ob vor Beginn eines Projektes, zur Halbzeit oder als Beitrag zur Lessons-Learned-Session bringen unsere Berater die geforderte Flexibilität mit, um Ihnen Sicherheit im Projekt oder in den Projekten zu verschaffen.

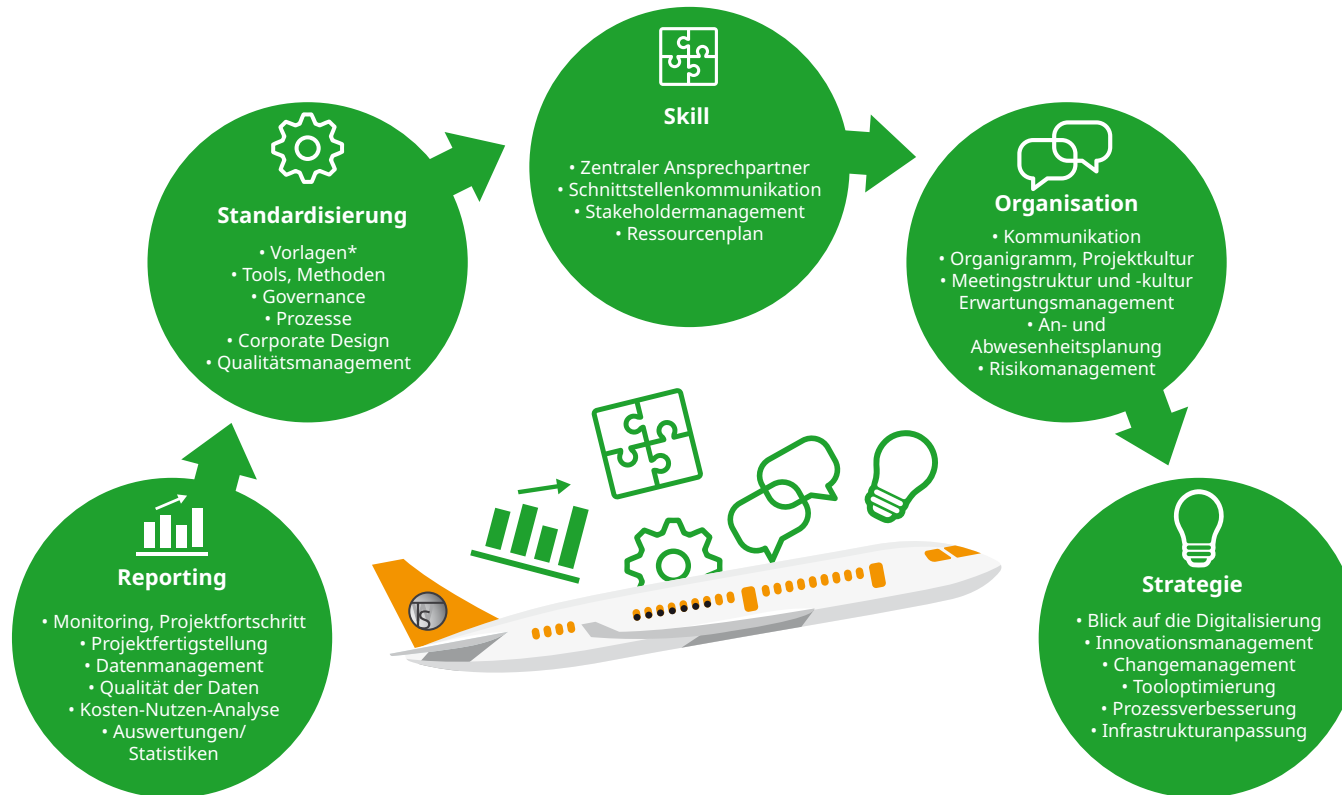
Unser Service umfasst, erfahrene, effiziente und kompetente Berater bestmöglich einzusetzen, um somit vom PMO zu profitieren.

Wir schaffen Klarheit – Neben der Überprüfung und Sicherstellung von Standards genießen alle Projektbeteiligte auch die administrative Unterstützung. Für Effizienz und Transparenz übernimmt das PMO die Führungsverantwortlichkeit. Das PMO agiert nicht nur als verlässlicher Berater, sondern steht der gesamten Mannschaft auch in der Umsetzung hilfreich zur Seite.

*„Unsere Hauptaufgabe ist nicht, zu erkennen, was unklar in weiter Entfernung liegt, sondern zu tun, was klar vor uns liegt.“
– Thomas Carlyle*



Folgende Bestandteile gehören für uns zu einem erstrangigen PMO:



* (PID, Aufnahme der Anforderungen, Projektabschlussberichte, Projektpläne, Präsentationen, Statusberichte, Aufgabentracker)

„Wir erkunden mit Ihnen den optimalen Weg, um geradewegs zum Ziel zu gelangen. Eröffnen sich neue Wege, wissen wir, wie wir sie beschreiten.“

**PERFORMANCE –
WIR WISSEN WIE.
WIR WISSEN WO.**

Unser Differentiator

Wir TWS'ler stehen für Inspiration. Dabei begleiten wir stets ressourcenschonend und steigern mit Motivation und Leadership Ihre Projektdynamik. Wir ebnen Ihnen dabei gerne den Weg zum Ziel und bei Bedarf stabilisieren wir Ihre Organisation, nehmen diese an die Hand oder laufen einfach leise mit. Denn wir sind **Anders**.

PROZESSANALYSE

Aus Liebe zum Prozess

Wir wissen, wo die Potenziale liegen. Sie wissen, was gut und was schlecht läuft. Doch wie erhalten Sie diese wertvollen Informationen? Die Expertise und die Sensibilität bringen unsere Berater aus jahrelanger Erfahrung mit.

Nützlich und wertvoll – Wir liefern Ihnen die Ergebnisse, die Sie wirklich interessieren. Zahlen nur auf Wirtschaftlichkeit prüfen? Das reicht nicht aus! Das Know-how über Potenziale liegt vor allem bei den Mitarbeitern, Kunden und den Führungsteams. Gepaart mit der Routine unserer Berater, befassen wir uns nicht nur mit der Ist-Situation, sondern legen den Fokus auf der ganzheitlichen Optimierung. Gerade bei abteilungs- und unternehmensübergreifenden Prozessen nehmen wir den Ball auf und verwandeln diesen in ein Big Picture, um gemeinsam mit Ihnen das strategische Prozessmanagement zu kreieren.

Das wertvollste Gut – der Mensch. Mit sozialer Kompetenz bringen wir die wertvollen Infos über Zufriedenheit – Feedback – Erwartungen – Vorschläge von Mitarbeitern, Führungskräften und Kunden(-gruppen) ans Tageslicht.

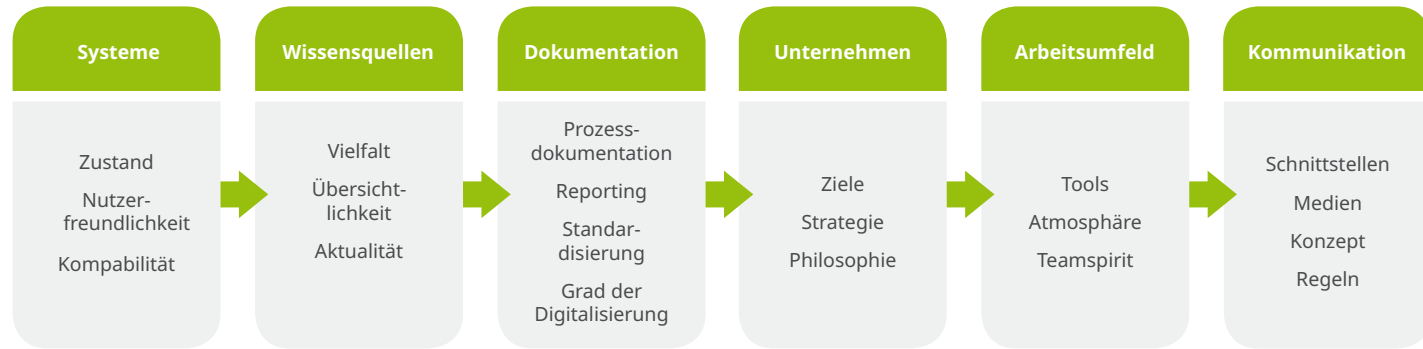
Vor Beginn benötigen wir Ihre Mithilfe, denn es gilt das zentrale Gut Ihres Unternehmens zu verstehen und im gesamten Prozess zu berücksichtigen – **Philosophie**. Anschließend legen wir den Umfang und das Ziel fest und ermitteln die aus Ihrer Sicht bereits bestehenden sogenannten Schmerzpunkte.

Zum Einstieg sammeln wir Zahlen, Infos, Materialien und Feedback, um uns mit den Gegebenheiten vertraut zu machen und die Ist-Situation Ihres Unternehmens vollumfänglich aufzunehmen.



PERFORMANCE – WIR WISSEN WIE. WIR WISSEN WO.

Ab in die Tiefe! Anhand der durchgeführten Bestandsaufnahme tauchen wir in die Bewertung von fokussierten Bereichen ein. In enger Kooperation mit Ihnen erarbeiten wir so das vollumfängliche Bild, um die Basis für effiziente Maßnahmen zu schaffen. Dabei halten wir alle relevanten Faktoren im Blick:



Bei der Entwicklung geeigneter Maßnahmen punkten wir mit unserer jahrelangen Erfahrung und Expertise des Beraterteams. Das ist uns wichtig: Nach der detaillierten Prozessanalyse geben wir Ihnen Methoden an die Hand, um zukünftig bei kontinuierlichen Prozessanalysen die Ableitung passender Maßnahmen durchzuführen.

Vertrauen und Sicherheit – Zur erarbeiteten Handlungsempfehlung zeigen wir Ihnen, wo der Bedarf steht und welche Verbesserungen erreicht werden können. Dabei berücksichtigen wir die bereits vorhandenen Ressourcen, um die Umsetzung effektiv zu gestalten. Innerhalb der entstandenen Partnerschaft entscheiden Sie über die weitere Vorgehensweise.

„Es ist nicht genug zu wissen, man muss es auch anwenden. Es ist nicht genug zu wollen, man muss es auch tun.“ – Johann Wolfgang von Goethe

Action! Wir führen gemeinsam alle priorisierten Maßnahmen durch, ob als Begleitung oder in der Rolle der Umsetzer.

The last step: Im Sinne unseres Qualitätsanspruches konzeptionieren wir passende Messverfahren, um den erwarteten Fortschritt und Erfolg nachzuhalten.

Unser Differentiator

Wir bringen Ihnen den Ausgleich zwischen Prozessen und Empowerment, um eine Erleichterung der Arbeitsschritte zu finden als auch die Flexibilität zum schnellen Handeln zu wahren. Dazu setzen wir unsere analytischen Fähigkeiten, umfassendes Know-how, beeindruckende Kreativität und Herz und Verstand als unsere höchsten Attribute gezielt ein, um somit ausgezeichnete Ergebnisse zu erreichen.

Mit der notwendigen Durchschlagskraft schmieden wir gemeinsam mit Ihnen alle Glieder der gesamten Prozesskette aneinander und sorgen als tatkräftige Unterstützung dafür, dass alle Änderungen im Betrieb gelebt werden.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Qualität ist kein Zufall, sondern systematisches Engagement.



Sind Sie daran interessiert, Qualität zu schaffen und nicht dem Zufall zu überlassen? Es besteht der Wunsch nach einem nachhaltigen und innovativen Arbeitsumfeld? Eine kontinuierliche Verbesserung von Arbeitsabläufen und Kundennutzen sind eine Herzensangelegenheit – oder befinden sich tatsächlich all Ihre Prozesse im Flow?

Unser Qualitätsmanagement steht für Leidenschaft zur Perfektion, denn Qualität ist kein Zufall und vor allem kein Selbstläufer. Qualität ist unser Antrieb, der sich täglich in unseren Köpfen abspielt. Definieren Sie mit uns Ihre Standards. Wählen Sie das TWS-Qualitätsmanagement, wenn Sie Ihre Kunden zu wahren Fans Ihres Unternehmens machen möchten und Sie offen sind, neue Wege zu gehen. Gute Qualität zahlt sich aus – **immer**. Eröffnen Sie sich mit uns den Weg vom Kostenfaktor zum Leistungsfaktor.

Einige vieler Vorteile eines Qualitätsmanagements sind:

- 👍 *Einnahmen erhöhen und Wettbewerbsfähigkeit steigern*
- 👍 *Qualitätssicherung und Steigerung durch smartes KPI-Management*
- 👍 *Risikominimierung durch frühzeitiges Erkennen von Fehlern*
- 👍 *Vorsprung gegenüber Ihren Mitbewerbern durch ein gezieltes Innovationsmanagement*
- 👍 *Erkennen von Marketingpotenzialen durch gezielte Kundenbefragungen*
- 👍 *Schonung von Ressourcen durch Arbeitsentlastung und Prozessoptimierungen*

„Es ist immer besser, wenn der Kunde zurückkommt und nicht das Produkt.“

Qualitätssicherung und Steigerung

Sie möchten Ihre Qualität nachhaltig sichern? Ihr Unternehmen ist offen für eine Qualitätsstruktur? Sie möchten mit Ihrem Service begeistern?

Zukunft und Ziele

Sie zeigen Interesse an einem smarten KPI Management wie z. B. unter Zuhilfenahme von (T)-NPS, FCR, WLQ, SLQ etc.?

Einnahmen erhöhen und Wettbewerbsfähigkeit steigern?

Sie möchten Ihr Service-Center vom Kostenfaktor zum Leistungsträger führen?

Prozesse und Arbeitsentlastung

Es besteht der Wunsch nach Optimierung von Durchlaufzeiten und Vermeidung von doppelter Arbeit?

Wann ist es sinnvoll, ein Qualitätsmanagement einzusetzen?

Monitoring und Improvement

Sie möchten qualitative Standards bewahren oder sogar ausbauen?

Spirit und Identifikation

Haben Sie Spaß daran, ein einheitliches Kundenerlebnis zu schaffen?

Verantwortlichkeiten und Kompetenzen

Ihre Mitarbeiter wünschen sich mehr Perspektiven und gestalten gerne mit?

Wir führen Sie zum Erfolg

Qualitätsmanagement beinhaltet mehr als das Messen von Ergebnissen, das Dokumentieren von Kennzahlen und das Erfüllen von Standards oder externen Erwartungen. Qualität im Arbeitsalltag bedeutet auch Lebensqualität im Arbeitsprozess. Wir von der TWS fühlen uns Ihren Kunden gegenüber verpflichtet, die Servicequalität in allen Kundeninteraktionsprozessen kontinuierlich zu optimieren, und das unabhängig vom genutzten Service-Kanal. Wir stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite, wenn es darum geht, qualitätssichernde Methodiken in die Tat umzusetzen und an Ihrer Organisation auszurichten.

**PERFORMANCE –
WIR WISSE WIE.
WIR WISSEN WO.**

Wir begleiten Sie schrittweise zur Qualitätsführerschaft

Die Neugier und der Reiz ständigen Lernens sind wichtige Voraussetzungen. Wir unterstützen Sie bereits von Beginn an bei den Auswahlverfahren. Aktive Kommunikation – zuerst gilt es Ihre Mitarbeiter zu informieren – wer hier spart, verliert. Qualität und Kommunikation gehen dabei Hand in Hand – **branchenübergreifend**. Diese gilt es gezielt und adressatengerecht einzusetzen. Wir stärken Sie auch in diesem Schritt und entlasten Ihre Organisation durch eine gezielte Kommunikationsstrategie.

Qualität lebt durch Leidenschaft und nicht von Vorschriften – Die Ergebnisse unseres Pulsings ist der „Moment of Truth“ jeder Organisation. Denn jede Meinung zählt, die Ihrer Kunden als auch der Mannschaften. Hierbei nutzen wir z. B. speziell entwickelte Methodiken und Analyseverfahren, bis hin zur klassischen Customer Journey.

Kommen Sie schneller ans Ziel und gestalten eine offene Ziel- und Wertediskussion. Setzen Sie dabei auf unsere Erfahrung im Umgang mit nationalen und internationalen Unternehmen.

Unser Ziel ist es, die Servicequalität in allen Kundeninteraktionsprozessen kontinuierlich zu optimieren, unabhängig vom genutzten Service-Kanal. Durch unser Qualitätsmanagement sichern Sie die Loyalität der Kunden

(Auftraggeber) sowie die Effizienz und Wirtschaftlichkeit der Vertriebs- und Serviceprozesse nachhaltig. Die Entwicklung eines **Qualitätsmanagement Handbuchs** ist die Zusammenfassung qualitätssichernder Methodiken und ein unverzichtbares Element des Qualitätsmanagements. Für ein funktionierendes Workforce-Management definieren wir gemeinsam **Performance Scorecards**, die die Basis für die qualitative und quantitative Leitung und Steuerung eines modernen Kunden-Service-Centers darstellen.

Messen mit Freude – Unser Baukasten enthält natürlich die bekanntesten Messverfahren. Diese bilden wir Inhouse ab. Die Daten werden auf deutschen Servern gespeichert, die Auswertung erfolgt anonym und zeigt Ihnen schnell sämtliche Stellschrauben für weitere effektive Verbesserungsmaßnahmen auf. Wir setzen dabei vor allem auf die Rückmeldungen Ihrer Kunden. Hierfür eignet sich immer wieder die Messung des **(T) – NPS (Touchpoint – Net Promotor Score)**.

Vor allem der Output der offenen, also vom Kunden verfassten O-Töne, helfen hierbei maßgeblich, Ihre Prozesse zu optimieren.

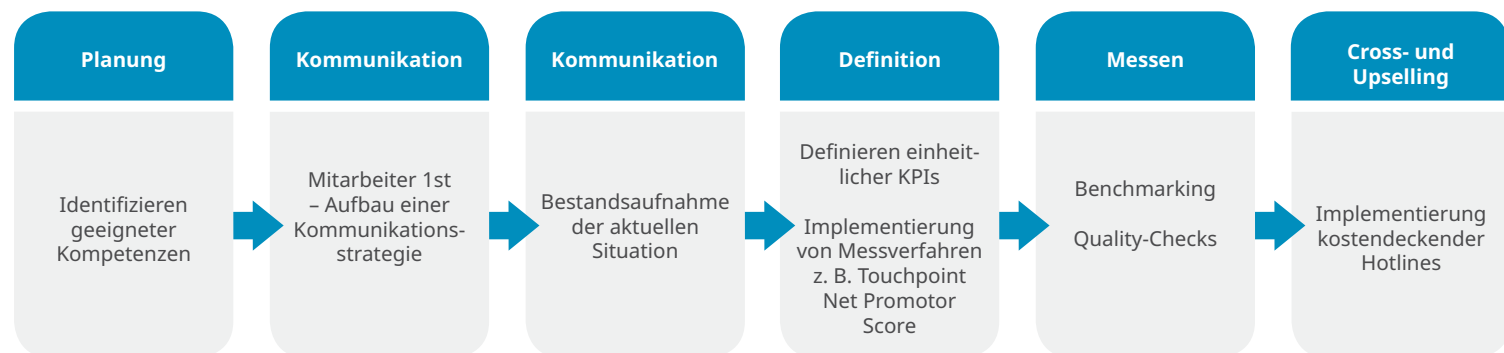
Eine gute Beratung ohne Verkauf gleicht einer unterlassenen Hilfeleistung – Wir zeigen Ihnen den Weg auf, wie Sie vom Kosten- zum Leistungsfaktor Ihrer Organisation werden.

*Wir identifizieren,
lösen, messen
und leisten einen
wichtigen Beitrag
zu Ihrem
Serviceversprechen.*

Differentiator

Wir von der TWS stehen für aktiv gestaltete Kommunikation, gegenseitigen Respekt und Wertschätzung. Dabei sind gemeinsame Erfolgserlebnisse, Neugier und der Reiz des ständigen Lernens wichtige Voraussetzungen, um Qualität auf europäischem Spitzenniveau erbringen zu können. Wir teilen unsere Erfahrungen für Ihren Erfolg.

Bestandteile und Vorgehensweise



CHANGE MANAGEMENT

Sich zu verbessern ist sich zu ändern;
um perfekt zu sein, muss man sich oft verändern. – W. Churchill

Zukunft gestalten – egal für welche Methodik Sie sich entscheiden werden, ob 3-Phasen, 8-Stufen, 5-Phasen. Wir begleiten Sie ganzheitlich mit dem Blick gerichtet auf strukturelle als auch soziale Faktoren und bewegen uns umsichtig und mit Fingerspitzengefühl innerhalb Ihrer Wertegemeinschaft.

Wir TWS'ler zeigen Ihnen auf, wie es **Anders** geht. Das TWS-Changemanagement erhöht die Motivation zum Wandel und erneuert nachhaltig. Unser Ansatz beruht auf einer durchdachten Kommunikationsstrategie, diese gilt als Grundvoraussetzung für einen erfolgreichen Start und die Förderung von Vorbildfunktionen.

Einige vieler Vorteile eines Changemanagements sind:

- Verbessertes Kundenerlebnis
- Optimierung bei Kosteneinsparung
- Erhöhtes Umsatzpotenzial
- Schaffung einer agileren Geschäftsfähigkeit
- Zunahme an Wettbewerbsfähigkeit
- Erhöhung von Effizienz
- Möglicher Eintritt in neue Märkte





Verstehen Sie Veränderung als Chance.

Wir führen Sie zum Erfolg

Wir folgen einer klaren Logik, um uns erst einmal ein gemeinsames Verständnis für die aktuelle Ausgangslage Ihrer Organisation zu verschaffen. Anschließend entwickeln wir für Sie, unter Einbindung Ihrer Mitarbeiter, ein attraktives und individuelles Zukunftsbild. Danach ermitteln wir gemeinsam mit Ihnen und Ihren Teams einen maßgeschneiderten Weg, um Ihre Organisation stabil und motiviert vom Ist- in den Soll-Zustand zu überführen.



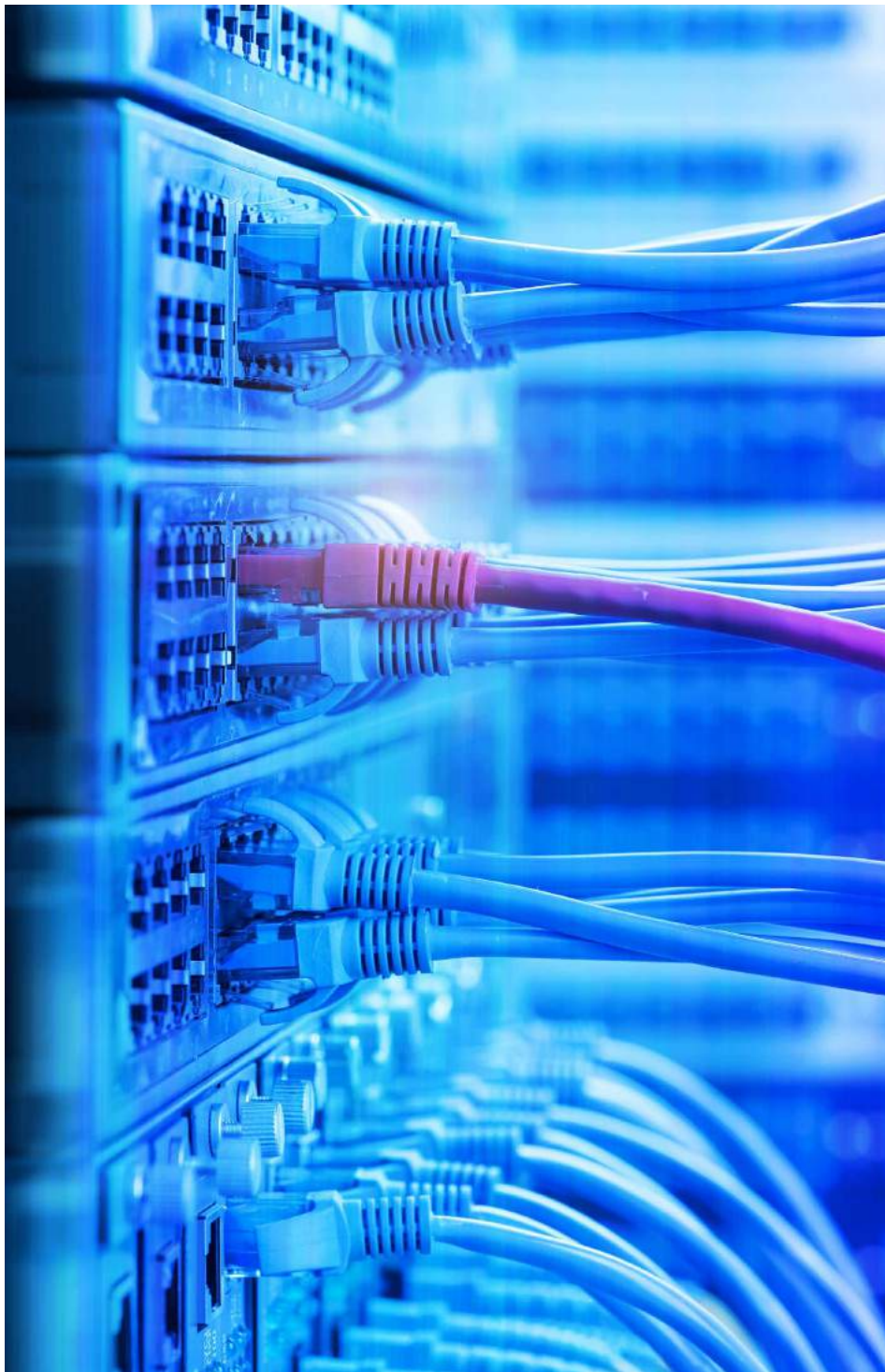


*Wandel bedeutet auch, mit dem Kopf umzuziehen. Warum immer nur in Silos denken?
Wir begleiten Ihre Organisation vom US to WE.*

Differentiator

Wir sind und wir können **Anders**. Die TWS Performance hat wertvolle Erfahrung im Umgang mit Change Prozessen. Ohne stetigen Wandel würde es uns erst gar nicht geben. Denn die TWS Performance GmbH ist das direkte Resultat einer Anpassung im Markt. Wir sind stolz auf unsere Entwicklung, dabei gilt es stetig und nachhaltig, sich den aktuellen Märkten anzupassen. Daher kommunizieren wir auf Augenhöhe, und zwar mit allen Beteiligten. Denn niemand von uns betrat die Welt mit einem goldenen Löffel. Daher schaffen wir ein besonderes Verständnis und eine einmalige Vertrauensbasis innerhalb Ihrer Organisation. Vielleicht sind wir einfach empathischer und sensibler im Umgang mit der Ressource Mensch. Das macht uns so einmalig. Denn wir schaffen Begeisterung, da wo andere Widerstände brechen.

PERFORMANCE – WIR WISSEN WIE. WIR WISSEN WO.



IT-SERVICES

unkomplizierte Professionalität in der IT

Im Rahmen der Operational Customer Journey spielt die IT als Business Enabler eine elementare Rolle. Durch unser exklusives Partnering-Konzept mit der InterFace AG bieten wir Ihnen hierfür maßgeschneiderte IT-Dienstleistungen an, um vollumfänglich auf Ihre individuellen Bedürfnisse einzugehen. Mit unseren erfahrenen und praxiserprobten IT-Spezialisten leben wir eine OPTIMALE KOOPERATION, welche auch Ihr Projekt einen großen Schritt nach vorne bringt.

Viel zu häufig werden Projekte, die ursprünglich von der Zielsetzung der Verbesserung der Customer Experience oder zur Optimierung der operativen Excellence getrieben waren, auf Eis gelegt, da „das System das nicht kann“, „die Anpassung zu aufwendig und teuer wäre“ oder „die Verantwortung bei der IT liegt“. Genau an diesem Punkt setzen wir an, um das Zusammenspiel zwischen Business und IT mit Empathie zu orchestrieren.

*„Never change a running system?
– Ein System muss mehr können, als nur
die Mindestanforderungen zu erfüllen.“*

Wir unterstützen Ihre IT hinsichtlich ihrer Architektur, Zukunftsfähigkeit und Aufbau-/Ablauforganisation. Wir erkennen im Zusammenhang der Operational Customer Journey oder der Verbesserung von Prozessen notwendige Handlungsfelder, definieren mit Ihnen geeignete Maßnahmen und setzen diese gemeinsam um. Dabei haben wir immer das große Ganze im Blick. Dies bedeutet für Sie, dass wir die Schnittstelle zwischen der IT und dem Business abbilden und gleichzeitig die IT Projekt- bzw. Teilprojektleitung übernehmen können.





Differentiator:

Eingespült – Durch eine Vielzahl von gemeinsamen Projekten haben wir eine besondere Vertrauensbasis mit einem hervorragend eingespielten Team aus Mitarbeitern der TWS Performance GmbH und der InterFace AG geschaffen. Dadurch sind wir in der Lage, im Umfeld der Operational Customer Journey auch die individuellen IT-Themen gewinnbringend mit abzudecken.

Unkompliziert – Unsere Partnerschaft mit der InterFace AG bedeutet für Sie, dass keine weitere Beauftragung von spezifischen IT-Dienstleistungen notwendig ist – Sie kommunizieren mit Ihren bekannten Ansprechpartnern und haben keine weiteren administrativen Aufwände.

Skalierbar & Flexibel – Wir orientieren uns immer an der Größe und Dynamik Ihres Projektes. Somit können wir passgenau auf besondere Projektsituationen reagieren und schonen Ihr Budget.



TWS
PERFORMANCE GmbH



Ihr Kontakt zu UNS

TWS Performance GmbH
Grunbeckhof 3
45257 Essen

Tel: 0201 458 516 94

Mail: info@tws-performance.de

www.tws-performance.de