WERKZEUG

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Flexibilitätsmatrix | | | | |
| Prozess | **Mitarbeiter** | | | |
|  | **Mitarbeiter 1** | **Mitarbeiter 2** | **Mitarbeiter 3** | …… |
| Hauptprozess 1: |  |  |  |  |
| 1.1. |  |  |  |  |
| 1.2. |  |  |  |  |
| 1.3. |  |  |  |  |
| 1.4. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Hauptprozess 2: |  |  |  |  |
| 2.1. |  |  |  |  |
| 2.2. |  |  |  |  |
| 2.3. |  |  |  |  |
| 2.4. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Hauptprozess 3: |  |  |  |  |
| 3.1. |  |  |  |  |
| 3.2. |  |  |  |  |
| 3.3. |  |  |  |  |
| 3.4. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Legende | | | | |
| T: Tätigkeit wird ausgeübt  V: Vertretung für Tätigkeit  A: in Ausbildung | **Ü**: kurzfristig übernehmbar  **N**: kurzfristig nicht übernehmbar | | | |

Hintergrund: Anhand der „Grundsätze der Zeitplanung“ wird systematisch die aktuelle Situation beurteilt und Verbesserungsmaßnahmen entwickelt.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Flexibilitätsmatrix – *Beispiel Vertrieb* | | | | |
| Prozess | **Mitarbeiter** | | | |
|  | **Mitarbeiter 1** | **Mitarbeiter 2** | **Mitarbeiter 3** | …… |
| Hauptprozess 1: Kundenbetreuung |  |  |  |  |
| 1.1. Kundenbesuche- und -telefonate | **T** | **T** | **A** |  |
| 1.2. Produktauskunft | **T** | **T** | **A** |  |
| 1.3. Analysen | **T** | **V** | **A** |  |
| 1.4. Angebots Erstellungen | **T** | **V** | **A** |  |
| 1.5. Kundenveranstaltungen | **T** | **N** | **N** |  |
| Hauptprozess 2: Betreuung Niederlassungen |  |  |  |  |
| 2.1. Unterstützung Vertriebsmitarbeiter | **T** | **T** | **A** |  |
| 2.2. Konditionengenehmigung | **T** | **A** | **N** |  |
| 2.3. Aufbau und Betreuung intra- und Internet | **V** | **Ü** | **N** |  |
| 2.4. Auswertungen | **T** | **T** | **A** |  |
| Hauptprozess 3: …… |  |  |  |  |
| 3.1. ……. |  |  |  |  |
| Legende | | | | |
| T: Tätigkeit wird ausgeübt  V: Vertretung für Tätigkeit  A: in Ausbildung | **Ü**: kurzfristig übernehmbar  **N**: kurzfristig nicht übernehmbar | | | |