

## Basisverbesserung im Health Care Bereich

- Schnelle Erfolge bei hoher Mitarbeitermotivation
- Mit Basisverbesserungen blitzschnell und effektiv optimieren
  - Einbeziehung der Mitarbeiter
  - Sofortige Umsetzung der Maßnahmen
  - Visualisierung

September 2020

## Inhalt

**1** Die Methode Basisverbesserung als Erfolgsgarant

**2** Basisverbesserung in der Praxis

**3** Exxent als Partner und Berater

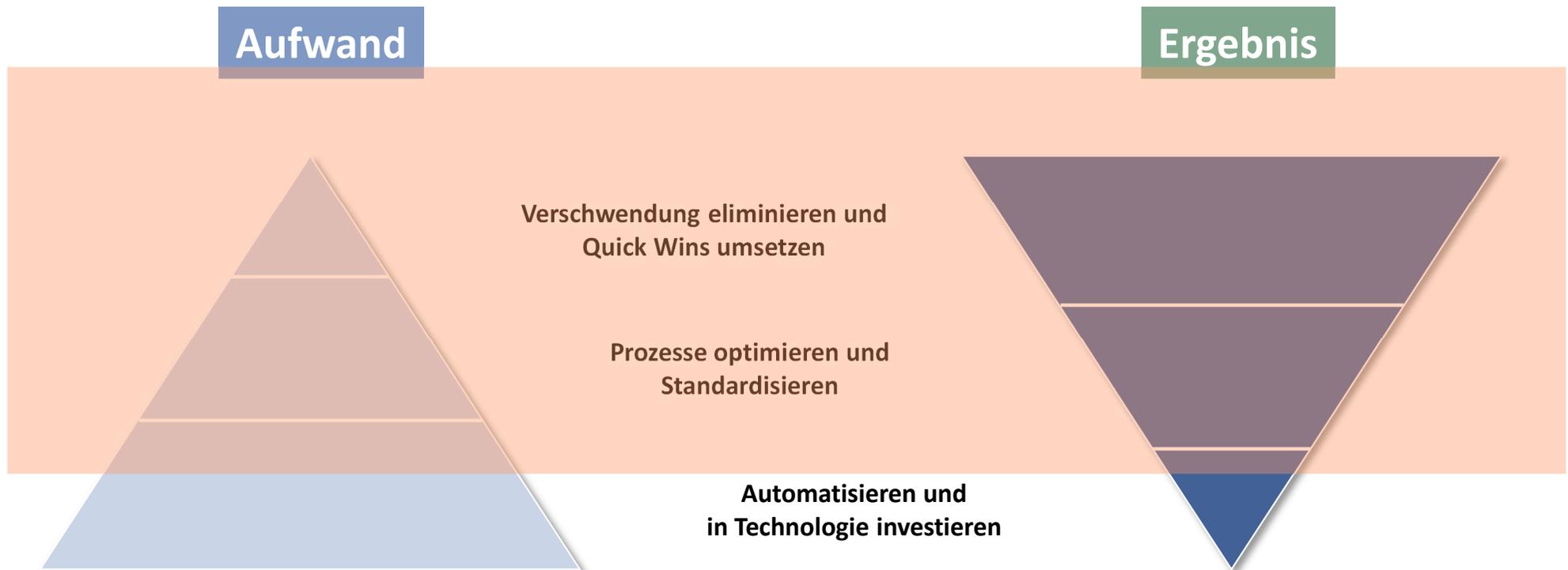
## Grundidee und organisatorischer Rahmen der Basisverbesserung

- Das Programm Basisverbesserung wird durch Exxent schon seit insgesamt 25 Jahren erfolgreich eingesetzt. Durch die schnellen Erfolge bei vergleichsweise geringem Aufwand erweist sie sich bei unseren Kunden größter Beliebtheit. Die Methode wurde mit John A. Eke erstmalig entwickelt und seitdem immer wieder weiterentwickelt, zuletzt um die Elemente des agilen Projektmanagements (Scrum), die in einigen Kernmethoden sehr gut passen und gleichzeitig einen Mehrwert produzieren.
- Die Initiative zur Basisverbesserung ist aus dem BGM abgeleitet und immer Leuchtturmprojekt des aktuelle betroffenen Bereichs. Somit arbeiten zunächst nur Mitarbeiter dieses Bereiches mit.
- Allfällige Schnittstellenprobleme und Prozessthemen werden im Nachgang mit den betroffenen Mitarbeitern aus den jeweiligen Berufsgruppen bearbeitet und ggfs. dem Betriebsrat abgestimmt.
- Im Vorfeld der Basisverbesserung findet gemeinsam mit den Basisverbesserungs-Moderatoren eine Besichtigung der möglichen Bereiche und Funktionen statt, bei der die zu untersuchenden Bereiche festgelegt und genau abgegrenzt werden. Der Untersuchungsbereich sollte dabei in sich abgeschlossen sein und eine Größe von 15-30 Mitarbeitern haben.
- Das Basisverbesserungs-Team setzt sich aus 9-12 Mitarbeitern sowie zwei bis drei Moderatoren zusammen. Das Team besteht aus:
  - Mitarbeitern des ausgewählten Untersuchungsbereiches
  - Mitarbeitern aus den vor- und nachgelagerten Bereichen
  - Mitarbeitern aus unterstützenden Bereichen (z.B. IT)
  - ggfs. Betriebsrat



## Die Methode Basisverbesserung als Erfolgsgarant

**Philosophie des Ansatzes Basisverbesserung: Viel Wirkung mit transparentem Aufwand zusammen mit denjenigen, die es täglich und wöchentlich als Prozessträger tun, oft mit den sog. „Bordmitteln“**



## Die 3 wesentlichen Prinzipien der Basisverbesserung

### Prinzip 1: Einbeziehung der Mitarbeiter - Collaborative Organizational Design (COD)

- Die Durchführung der Basisverbesserungs-Workshops im Team mit Mitarbeitern des ausgewählten Untersuchungsbereiches basiert auf der Erkenntnis, dass niemand die Arbeitsabläufe besser kennt und versteht kann als derjenige, der täglich daran beteiligt ist.
- Zudem stellt die Einbeziehung der Mitarbeiter von Beginn an eine hohe Identifikation mit den erarbeiteten Problemlösungen sicher und schafft damit die Voraussetzung für eine schnelle Umsetzung der definierten Maßnahmen.

### Prinzip 2: Transparenz und Visualisierung

- Die grafische Darstellung von Prozessen und Problemen ist ein wichtiges Hilfsmittel bei der effizienten und systematischen Durchführung der Basisverbesserungs-Workshops. Durch den anschaulichen Vorher-Nachher-Vergleich werden die erzielten Verbesserungen klar erkennbar.
- Visualisierung dient jedoch nicht nur der Unterstützung des Teamarbeitsprozesses, sondern ist ein wichtiges Element, um den dauerhaften Erfolg der Umsetzung sicherzustellen.
- Die grafisch aufbereitete und gut sichtbar angebrachte Darstellung von Zielen, neuen Arbeitsabläufen, Richtlinien, Erste Erkenntnissen, Zusammensetzung von Arbeitsgruppen etc. schafft die notwendige Transparenz für die Erfolgskontrolle und weitere Verbesserungsansätze.

### Prinzip 3: Sofortige Umsetzung der Maßnahmen und Nachhaltigkeit (Agilität und Scrum)

- Leitlinie bei der Arbeit im Basisverbesserungs-Team ist die Betonung kurzfristiger Umsetzbarkeit der erarbeiteten Verbesserungsvorschläge. Angestrebt werden Verbesserungsmöglichkeiten noch innerhalb des Workshops.
- Dieser Maßgabe liegt die Erkenntnis zugrunde, dass das größte und zugleich mit dem geringsten Aufwand realisierbare Produktivitätssteigerungspotenzial im Abbau von Verschwendung jeglicher Art liegt. Demzufolge liegt der Schwerpunkt auf Maßnahmen, bei denen keine bzw. nur geringe Umsetzungsinvestitionen erforderlich sind.
- Die sofortige Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen steigert zudem die Motivation der Mitarbeiter, da der Erfolg der Maßnahmen sofort sichtbar wird.

## Systematische und stringente Moderation und Behandlung eines Themas in der Gruppe

### 1 Identifizieren

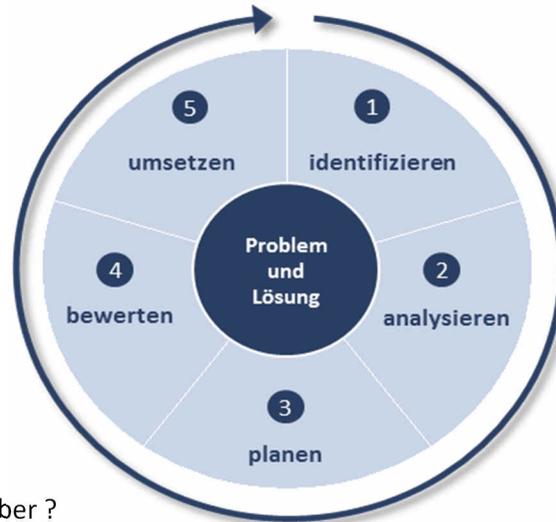
- Genaue Beschreibung des Themas
  - Worum geht es ?
  - Was ist das eigentliche Problem ?
- Wo tritt das Problem/Thema auf
  - An welcher Stelle des Prozesses ?
  - In welchem Organisationsbereich ?

### 2a Analysieren (Ursachen)

- Ermittlung der Ursachenkette (Root Cause)
  - Was sind die wirklichen Ursachen und Treiber ?
  - An welcher Stelle wird das Problem ausgelöst ?
- Darstellung im Ursachen-Wirkungs-Diagramm (UWD)
  - Welche Ursachen und Treiber gibt es ?
  - Welche Verknüpfung gibt es zwischen den Faktoren ?

### 2b Analysieren (Auswirkungen)

- Verortung der Wirkungen des Problemthemas
  - Wo schlagen die Konsequenzen auf ?
  - Welche Rolle und Funktion trägt die Auswirkungen ?
- Quantifizierung der Wirkungen
  - Welche zeitlichen oder kostenseitigen Effekte gibt es ?
  - Welche weichen Faktoren und anderen Ziele sind beeinträchtigt ?



### 3 Planen

- Aufstellen eines Optionsmodells
  - Welche Optionen und Ansätze gibt es ?
  - Wie lassen sich die Lösungsansätze unterscheiden ?
- Auswahl der relative besten Lösung
  - Welche Lösung ist die zielführende ?
  - Welche Prüfoptionen bleiben zu klären ?

### 4 Bewerten

- Wirkungsanalyse
  - Wie trägt die Lösung zur Verbesserung bei ?
  - Welche Voraussetzungen gibt es ?
- Ermittlung des tatsächlichen Potenzials
  - Welche Ziel sind genau adressierbar ?
  - Welche Problemauswirkungen werden reduziert ?

### 5 Umsetzen

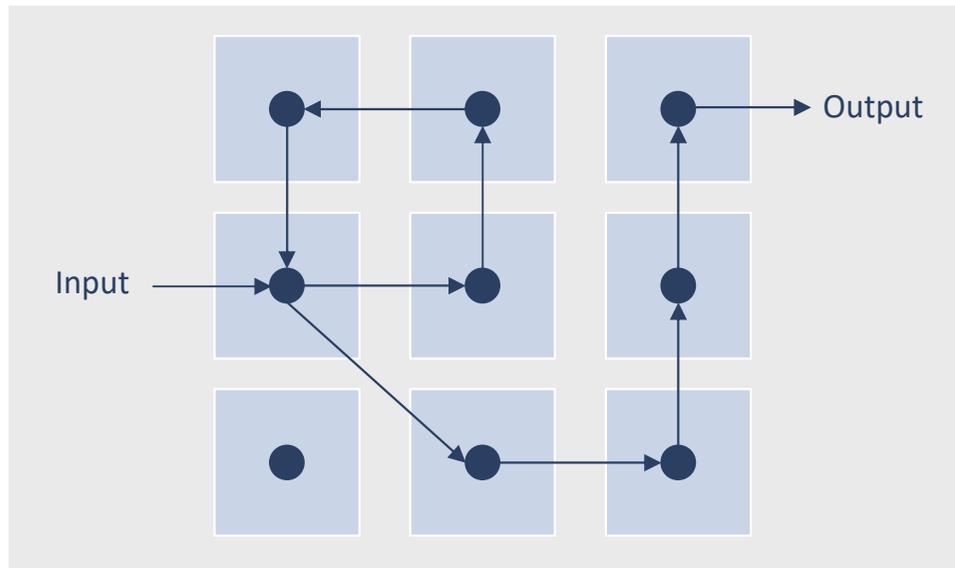
- Verantwortlichkeit und Stakeholder
  - Wer übernimmt die direkte Umsetzung, wer treibt ?
  - Wer muss als Unterstützer gewonnen werden ?
- Ablauf und Timing der Umsetzung
  - In welchen Schritten wird die Umsetzung geplant ?
  - Wenn steht das Ergebnis sicher, wann wirkt es ?

## Eliminierung der Verschwendung

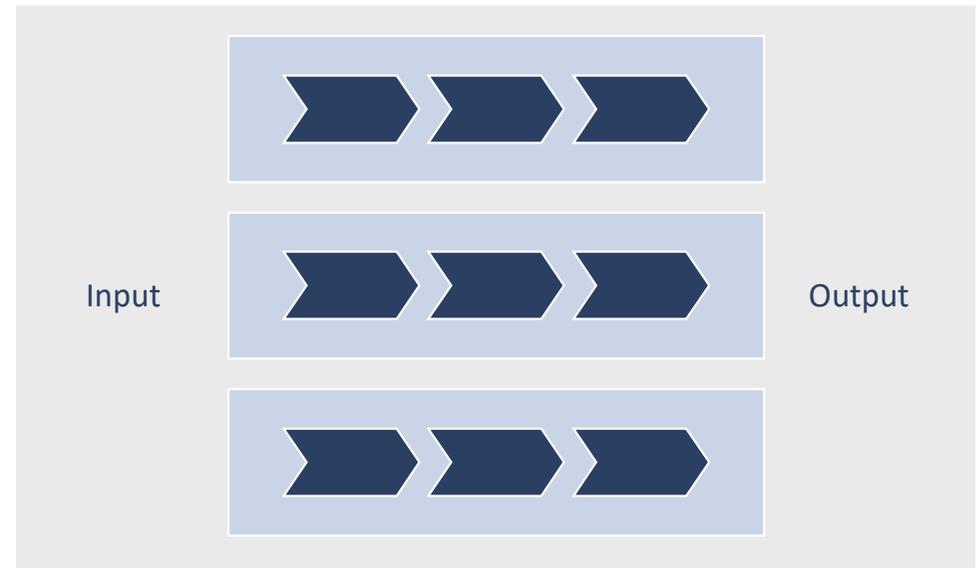


## Arbeitsfeld: Prozessorientierung

### Sequentielle Erledigung von Teilaufgaben

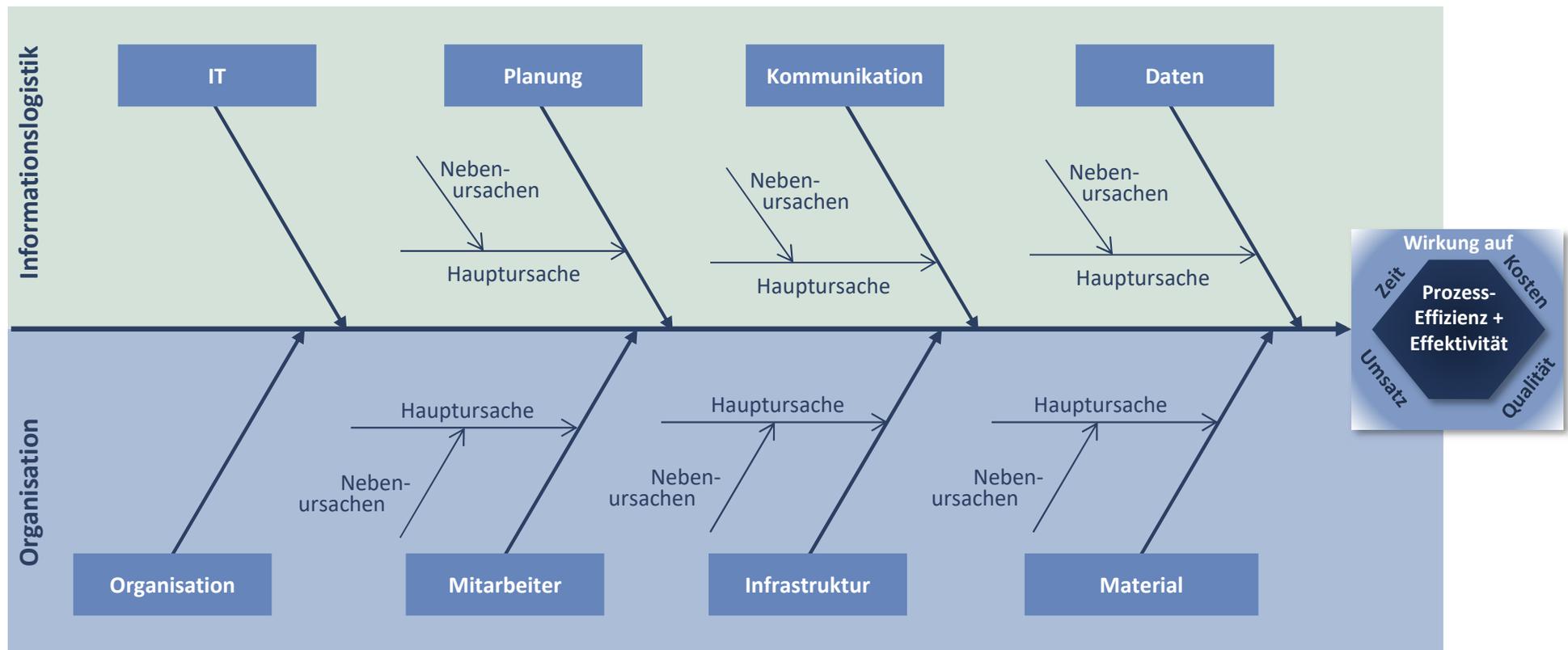


### Ergebnisorientierte Prozess-Segmente



## Ursache-Wirkungs-Diagramm (UWD): Analyse von identifizierten Prozessblitzen

- Über das **Ursache-Wirkungs-Diagramm** (Ishikawa-Diagramm) lassen sich die mögliche Ursachen den identifizierten **Hauptproblembfeldern** zuordnen, welche **Einfluss auf das Zielsystem** haben.



## Arbeitsfeld: Gestaltung von Arbeitsabläufen

- Ziel der Gestaltung von Arbeitsabläufen ist der effiziente und patienten (-kunden)orientierte Einsatz der Mitarbeiter. Dabei sind **Tätigkeiten zu vermeiden, die redundant oder nicht wertschöpfend sind:**
  - ➔ Sortieren von Belegen
  - ➔ Erstellen von Kopien
  - ➔ Verwalten von Archiven, Ablagen etc.
  - ➔ Nacharbeiten/Nachfragen
- Im Rahmen der Neugestaltung werden Funktionsinhalte prozessorientiert zusammengefasst und auf (Teil-) Prozessverantwortliche übertragen
- Mit Hilfe der visualisierten Prozessketten ist eine Neugestaltung schnell durchführbar und für die Mitarbeiter gut nachvollziehbar

# Die Methode Basisverbesserung als Erfolgsgarant

## Arbeitsfeld: Mitarbeitermotivation und -qualifikation

- Die Herauslösung der Mitarbeiter aus ihrer Tagesarbeit für einen kurzen Zeitraum sowie die Möglichkeit der Neugestaltung der eigenen Prozesse und Arbeitsplätze führt zu einer **nach-haltigen Motivationssteigerung**
- Die Erarbeitung von Problemlösungen wird in Workshops durchgeführt und durch Techniken wie die Darstellung von Prozessen mit Piktogrammen und die Problemabfrage mit Metaplan-karten unterstützt. Diese Vorgehensweise bewirkt eine **intensive Einbindung** und **Beteiligung der Mitarbeiter** in den gesamten Veränderungsprozess
- Gleichzeitig lernen die Mitarbeiter mit Problemlösungsmethoden bspw. dem 5-Phasen-Modell und Moderationstechniken umzugehen, so dass sie nach Einübung in der Lage sind, **eigen-ständig Probleme zu identifizieren und Lösungen zu erarbeiten**

## Arbeitsfeld: Gestaltung Arbeitsumfeld

- Das Arbeitsumfeld hat erheblichen Einfluss auf die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter. Jedoch haben Mitarbeiter nur selten Zeit oder Gelegenheit Einfluss auf ihr Arbeitsumfeld zu nehmen: Die tägliche Arbeit steht im Vordergrund; störende Faktoren der Arbeitsumgebung werden zur Gewohnheit und nicht mehr bemerkt
- Die Basisverbesserung bietet Mitarbeitern die Möglichkeit, Störfaktoren beispielsweise in den folgenden Bereichen zu beheben:
  - Ergonomie der Arbeitsplätze
  - Büromittel zur Archivierung
  - Beleuchtung, Klima, Schallschutz
  - Wegzeiten zu Kopierer, Fax, Drucker etc.
  - Räumliche Verteilung der Mitarbeiter im Hinblick auf eine Verbesserung der Zusammenarbeit und Kommunikation
  - Innerbetriebliches Klima; auch interdisziplinär

## Inhalt

**1** Die Methode Basisverbesserung als Erfolgsgarant

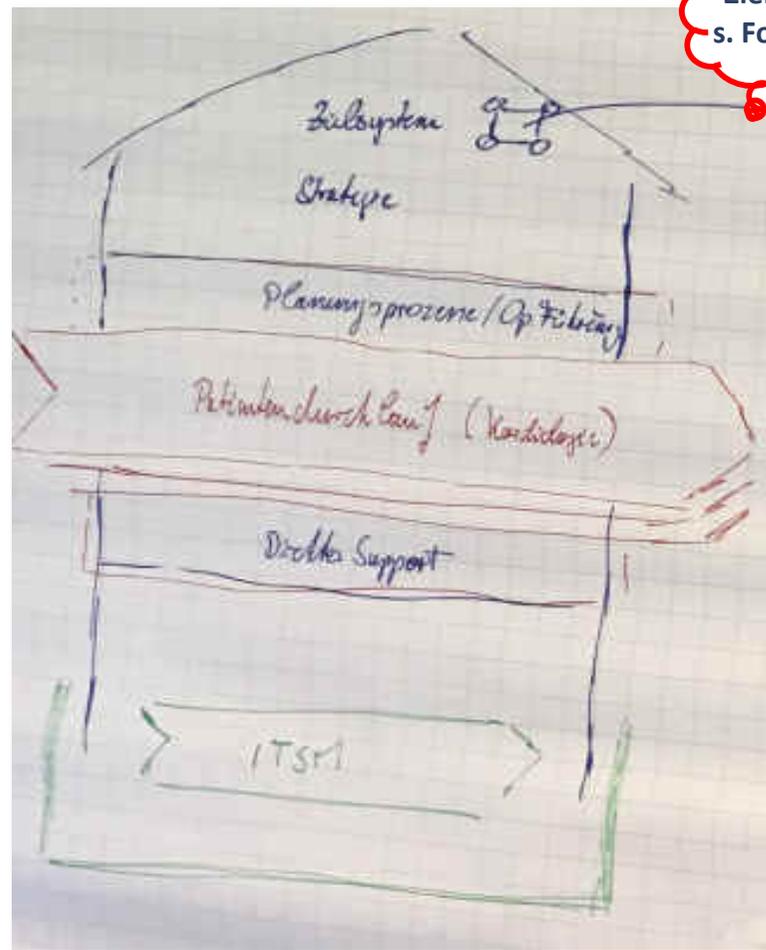
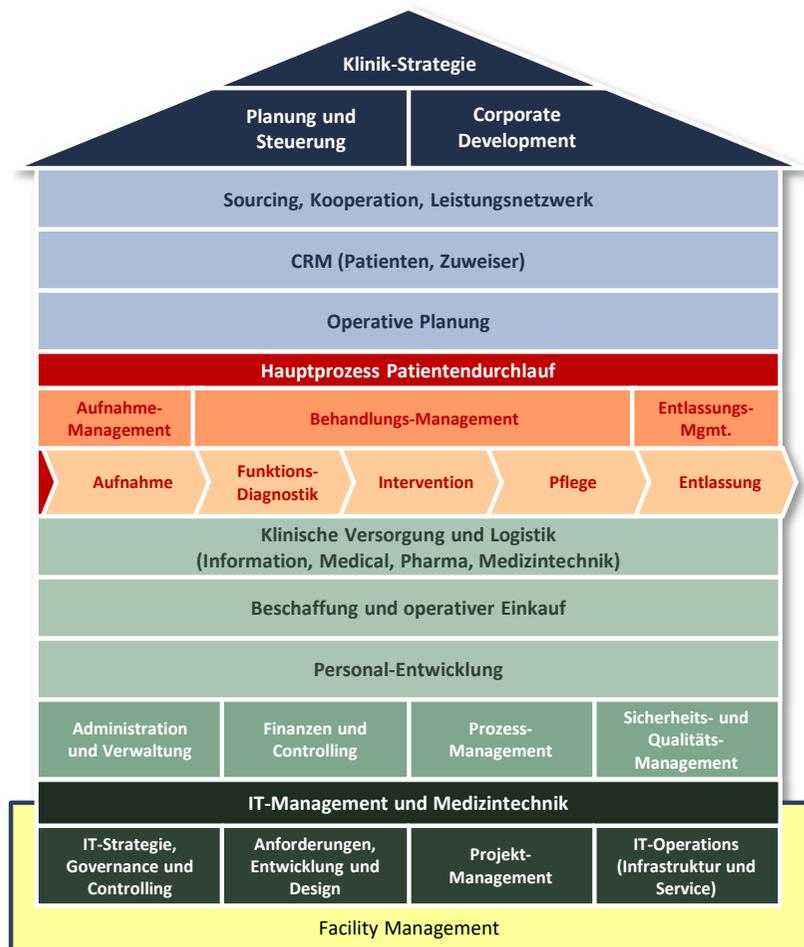
**2** **Basisverbesserung in der Praxis**

**3** Exxent als Partner und Berater

## Durchführung der Basisverbesserung

- Im Vorfeld der eigentlichen Basisverbesserung findet in einem **eintägigen Vorbereitungsworkshop** gemeinsam mit den Basisverbesserungs-Moderatoren...
  - ... eine grober Prozeßdurchlauf der zu behandelnden Prozesse statt
  - ... eine Aufnahme des aktuellen Zielmodells des Unternehmens statt.
  - ... eine Besichtigung der möglichen Bereiche und Funktionen statt, bei der die zu untersuchenden Bereiche festgelegt und genau abgegrenzt werden.
  - ... eine finale Entscheidung über die Detailabläufe an den 4 Workshoptagen statt (wer, wann, wo, mit wem und welchen Hilfsmittel)
- Der Untersuchungsbereich sollte dabei in sich abgeschlossen sein und eine Größe von 15-30 Mitarbeitern haben
- Das Basisverbesserungs-Team setzt sich aus 9-12 Mitarbeitern sowie drei Moderatoren zusammen. Das Team kann aus folgenden Personengruppen bestehen:
  - ➔ Mitarbeitern des ausgewählten Untersuchungsbereiches
  - ➔ Mitarbeitern aus den vor- und nachgelagerten Bereichen
  - ➔ Mitarbeitern aus unterstützenden Bereichen (z.B. EDV)
  - ➔ Betriebsrat

## Brown Paper Fotodokumentation – das Prozesshaus: Noch etwas in der Schiefelage



Zielsystem  
s. Folgeseite

## Brown Paper Fotodokumentation – Zielsystem aus der Kick off - Veranstaltung



### Zielsystem für die Reha-Klinik

#### (1) Patient

- Individueller Behandlungserfolg
- Patientensicherheit
- Patientenzufriedenheit
- Compliance/Patienten-Adhärenz

#### (2) Mitarbeiter

- Prozess-Sicherheit und Standards
- Informationssicherheit und -qualität
- Planungs-Sicherheit
- Dienstplansicherheit
- Rahmenbedingungen
- Individualisierung der Leistung
- Einhaltung der Regeln

#### (3) Wirtschaftlichkeit

- Keine Gewinnmaximierung
- 1 % EBITDA
- Effizienz nutzen und re-investieren

#### (4) Kultur und Respekt

- Fehlerkultur
- Verbindlichkeit
- Prozess-Disziplin (Erziehung)

#### (5) Gesellschafter

- §1 SGB VI Teilhabeorientierung
- Erwerbsfähigkeit

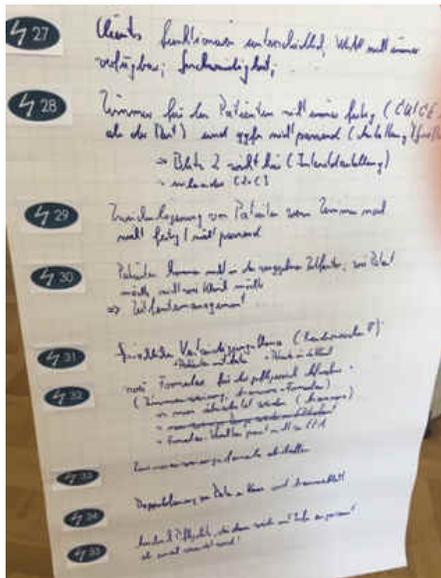
### Durchführung der Basisverbesserung – Die Basisverbesserung ist ein viertägiger Workshop mit fest durchstrukturiertem Rahmenprogramm:

	1. Tag	2. Tag	3. Tag	4. Tag
<b>vormittags</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Vorstellung konzeptionelle Grundlagen</li><li>■ Prozessanalyse „Brown Paper“</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Prozessanalyse „Brown Paper“</li><li>■ Kartenabfrage und Problemsammlung</li><li>■ Priorisierung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Gruppenarbeit: Planung von Lösungen, Bewertung und Einführung der Verbesserungen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Finalisierung Gruppenarbeit; Vorbereitung der Präsentation</li></ul>
<b>nachmittags</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Prozessanalyse „Brown Paper“</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clusterung Ergebnisse</li><li>■ Gruppenbildung;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Gruppenarbeit: Planung von Lösungen, Bewertung und Einführung der Verbesserungen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Ergebnispräsentation durch die Prozess-träger, unterstützt durch Moderatoren</li></ul>
<b>abends</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Ggfs. Gemeinsames Abendessen</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>■ Ggfs. Abstimmung konkrete Umsetzungsschritte</li></ul>



## Durchführung der Basisverbesserung

- Aufbauend auf der Prozessdarstellung werden die Hauptprobleme und Verschwendungsquellen identifiziert, gruppiert und bewertet.



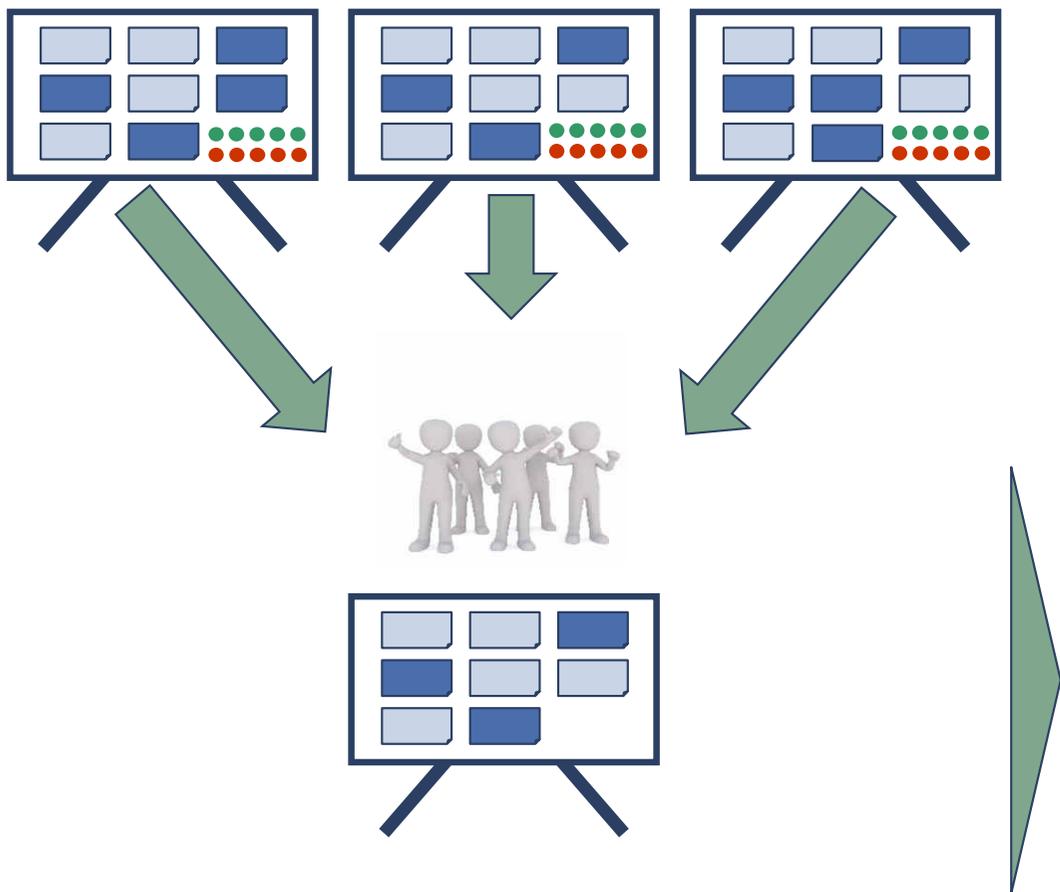
### Themendcluster Team 1:

#### IT und Technik/Raum und Technik/Supportprozesse

Supportprozesse		
Ab C2 Aufwärts gibt es keine Transportunterstützung für Patienten	Zuständigkeit Pflege für Abendessen	Unterstützung des Patienten beim Anschalten TV/Internet -> viel Aufwand z.B. nach Zeitumstellung
Bettverlängerungen durch Servicepool	Patientenbegleitung für Neuzugänge	Kofferrückholung bei Neuanmeldungen durch Pflegekraft
Bettverlängerungen zu wenig	Zuständigkeit Servicepersonal für Abendessen	Leihgeräte zur Bl.-Bestimmung müssen bestellt werden
Frühstückspause Hauswirtschaft zu einem späteren Zeitpunkt	Bei vielen Abreisen weitere Hilfen beim Putzen	
Zimmer oft nicht fertig	Bettverlängerungen fehlen (wer bringt diese auf Station)	
Unerwarteter interner Patiententransport notwendig	Kein einheitliches Bestellwesen	
Kein Transportsystem für Patienten	Zwei Pflegekräfte allein im Nachdienst, Seifentücher teilweise zugänglich	

- Hohes Potenzial -> Wichtig
- Schnelle Umsetzbarkeit -> Machbar

## Clusterung der Blitzkarten und Problemkarten auf 3-4 Moderations-Boards



## Durchführung der Basisverbesserung

- Ab dem zweiten Tag teilt sich das Basisverbesserungs-Team in zwei bis drei Arbeitsgruppen auf, um die identifizierten Probleme zu analysieren und zur Umsetzungsreife zu bringen.

### Team 1: Top 10 Arbeitsthemen – Arbeitsplatz Pflegestützpunkt

#### 1 Identifizieren

- Nur ein Drucker auf Station
- Standort des Druckers (Verbandsraum)
- Arzt geht sehr häufig durch Stützpunkt und Verbandsraum in sein Arztzimmer
- Ärzte besprechen sich im Stützpunkt
- Stützpunkt immer geöffnet

#### 2 Analysieren

- Arzt muss zum Drucker laufen (keine Alternative)
- Störung Behandlungsprozess Verbandswechsel
- Störung Arbeitsabläufe Pflege
- Konzentriertes Arbeiten nicht möglich
- Fehleranfälligkeit und Zeitaufwand höher

#### 3 Planen

- Zusätzlichen Drucker für Arztzimmer
- Drucker in den Stützpunkt verlegen (zentral)
- Durchgangstür schließen und gewonnenen Raum nutzen
- Arzt bitten seine Arztzimmertür zu nutzen
- Zeitfrequenz für Schließung Stützpunkt definieren

#### 4 Bewerten

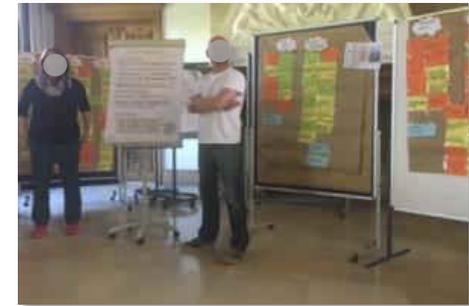
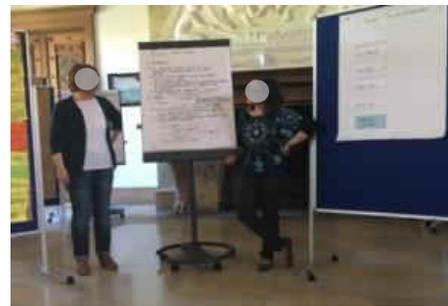
- Drucker: Kosten in Höhe von ca. 5000 € (geschätzt)
  - Reduzierungen von Störungen
  - Verbesserung von Arbeitsergebnissen
    - RR Messung
    - VW Wechsel
    - Aufnahmegespräch
    - Einhaltung von Hygienestandards
  - Gewinnung von Zeitressourcen (ca. 160 Std./Jahr/Station)

#### 5 Umsetzung

- Drucker:
  - Analyse bzgl. Infrastruktur
  - Einholung Angebote unter Einbeziehung vorhandener Ressourcen
  - Freigabe GF
  - Umsetzung, MA Information
  - Bis 30.6.17
- Umsetzung Durchgangstür
  - Abstimmung/Kommunikation mit arzt, Direktor
  - Information an MA
  - Umsetzung
- Umsetzung Zeitfenster Stützpunkt:
  - Abstimmung Pflegeteam untereinander
  - Erarbeitung von Lösungsalternativen
  - Präsentation an PDL

## Durchführung der Basisverbesserung

- Abschließend werden die Ergebnisse in einem größeren Plenum vorgestellt. Hier sollten die zuvor angesprochenen Schnittstellen und auch der gesamt betroffene unmittelbare Personalstamm eingeladen werden.



### Der Übergang in die Umsetzungsphase nach dem Workshop und dessen Dokumentation

Im Anschluss des Basisverbesserungsworkshops gilt es den Schwung des Workshops umgehend in Umsetzungserfolge zu überführen. Nachfolgende Umsetzungsschritte haben sich als sinnvoll erwiesen:

- Interdisziplinäre Abstimmung der Sollprozesses unter Exxent-Moderation  
Ziel: Gewinnung für die gemeinsame Prozessoptimierung
- Umsetzung von Sofortmaßnahmen aus der Teamarbeit durch Projektleitung mit Teammitgliedern
- Erstellung der mittelfristigen Projektarbeiten in einem Masterplan
- Aufbau eines Prozessmanagements
- Einführung des Prozesscontrolling als nachhaltiges Instrumentarium
- Laufende Umsetzungskontrolle



## Inhalt

**1** Die Methode Basisverbesserung als Erfolgsgarant

**2** Basisverbesserung in der Praxis

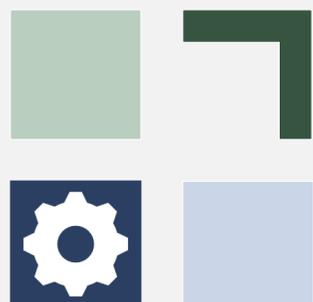
**3** **Exxent als Partner und Berater**

### Positionierung von Exxent in vier strategischen Geschäftsfeldern mit einem leistungsstarken Team

Exxent Consulting

- Gründung in **2003** als **Symbiose** von Beratern aus der **Strategie**, der **Operativen Exzellenz** und dem **Prozess-** sowie **IT-Management**
- **Nachfolge und Teamentwicklung 2012** mit Ausrichtung auf die Themen der Zukunft
- Fokussierung auf Unternehmen, die eine **hohe Wertschöpfungstiefe** haben und **mittelständisch geprägt** sind
- Fachliche **Beratung für Unternehmensgruppen und Konzerne** in den Themen Operational Excellence, SCM und ITSM
- Spezialisierung auf **Zukunftsmärkte** wie **Gesundheit, Lebensmittel, Logistik, Mobility, Maschinenbau** und **weitere Industriebranchen**
- Leistungen in den **5 Arbeitsfeldern Strategie, Organisation, Prozesse, Logistik, IT**
- Projektportfolio in **4 strategischen Geschäftsfeldern: Industrie, Supply Chain, Krankenhäuser und Lebensmittel**
- Spezialisierte **Expertise, Methodik und Umsetzungsstärke** durch **leistungsstarkes Team** und zeitgemäßes Wissensmanagement
- Erfahrene **Partner, Projektleiter und Senioren**
- **Schlanke eigene Strukturen** mit geringen Fixkosten und hoher Kundenwertschöpfung

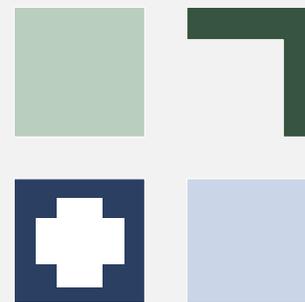
#### Die Strategischen Geschäftsfelder von Exxent



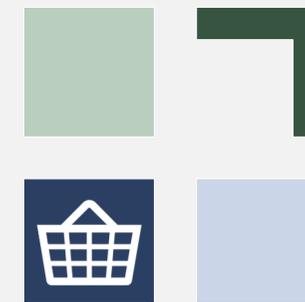
Excellence in  
Industrial Operations



Excellence in  
Logistics & Supply Chain



Excellence in  
Health Care & Hospitals



Excellence in  
Food & Beverage

### Das Strategische Geschäftsfeld (SGF): Health Care & Hospital Excellence

Die starke Beratung für Kliniken, Krankenhäuser, Pflegeeinrichtungen & Pharma



- Krankenhäuser und Klinikgruppen
- Grundversorger, Regelversorger, Schwerpunktkrankenhäuser, Maximalversorger
- Universitätskliniken
- Fachkrankenhäuser
- Reha-Kliniken und - Gruppen
- Pflegeeinrichtungen
- MVZ, Ärztehäuser
- Verbandsorganisationen (Marke I:VM)

#### Erfahrungen & Expertise

- Patientendurchlauf und Patientenmanagement
- Prozessmanagement, KVP und Digitalisierung
- Road Map Digitalisierung für das Krankenhaus
- Transparenz, Landkarten und Kostentreiber und Potenzialanalysen
- Simulationen multisituativ und prozessual
- Tätigkeitsstruktur-Analysen
- Personalbedarfskalkulation nach Szenarien
- Prozessual-technologische Stellhebelkonzepte
- Ergebnisverbesserung für Kliniken: Erlöse und Kosten
- IT - Service - Management (ITSM)
- Ausschreibung und Auswahl von IT – Systemen
- Verbesserung des KIS – Einsatzes und Schnittstellenlösungen
- Organisation der Notaufnahme
- Gestaltung der Notaufnahmeprozesse
- Zentrale Notaufnahme
- Elektive Aufnahme
- Elektive Aufnahmezentren
- OP-Management und perioperative Prozess
- Stationsmanagement
- Zeitmanagement und Wertschöpfung in den Funktionen
- Logistik für das Krankenhaus und die Gruppe
- Materialwirtschaft für Funktionen, Stationen und OPs
- PDMS und elektronische Patientenakte/Kurve
- Standardisierung der Subsysteme

**Das Exxent Geschäftssystem ist zu verstehen wie eine Matrix:  
Strategische Geschäftsfelder (SGF als Marktsegmente) und Projektbereiche (Arbeitsfelder)**

					
		Supply Chain & Logistics Excellence	Industrial Excellence	Health Care & Hospital Excellence	Food & Beverage Excellence
Projektbereiche	SGF				
Strategie					
Prozesse					
Organisation					
Logistik					
IT - Management					

## Vision & Mission als Leitbild in dynamischen und innovativen Märkten

### Vision & Mission von Exxent

- Wir verstehen uns als **Partner des Mittelstands** und Schnellboot der Konzernberatung. Unsere Kunden erwarten vom Berater **schnelle, professionelle und wirksame Unterstützung: Schnellboote** also. Dieses Bild wird uns oft als Stärke attestiert: Denn es kommt darauf an, mit hoher Geschwindigkeit treffsicher am Ziel anzukommen.
- Bei aller **Flexibilität und Agilität erwartet der Mittelständler** von seinem Berater maximale Kompetenz und Erfahrung in der Umsetzung sowie ein hohes Maß an sozialen Fähigkeiten im Umgang mit Führungskräften und Mitarbeitern.
- Mittelständische Unternehmen sind oft **Champions und Marktführer in ihrem Segment**. Die Organisationsstrukturen und Prozesse sind stets **evolutionär gewachsen** und stehen vor **neuen Herausforderungen**. Am Ende kommt es auf **nachhaltige Wertsteigerung** an, um die Existenz und Finanzkraft des Unternehmens mit seinen wertvollen Mitarbeitern im globalen Wettbewerb zu sichern.
- Die **tiefgehende und langfristige Betreuung unserer Kunden** hat dazu geführt, dass wir in vielen Branchen zuhause sind und eine Fülle von Erfahrungen über Sektor - Grenzen hinweg übertragen können: **Good Practice Transfer**. Das heißt voneinander zu lernen, ohne dass der vermeintliche Branchenprimus immer alles vormachen muss und die anderen adaptieren dürfen.

### Voraussetzungen der erfolgreichen Umsetzung



Kontinuierliche Kontrolle



Nachvollziehbare Konzepte



Verdauliche Umsetzungsschritte



Barrieren und Misserfolge erkennen



Ausreichende Information



Einbindung der Keyplayer



Bedenkenträger motivieren



Messbarkeit der Effekte

## Die Erfolgsfaktoren unserer Positionierung: Consulting Excellence



### Beratungsansatz

Unser Beratungsansatz ist konsequent auf alle operativen Funktionen und Prozesse ausgerichtet und stellt die Umsetzung in den Mittelpunkt.



### Stellhebelsystem

Wir konzentrieren uns auf die wesentlichen Stellhebel und operativen Potenziale unserer Kunden, um außergewöhnliche Resultate messbar zu erzeugen und um die operative Prozesswelt auf die Strategien hin richtig auszurichten.



### Individuelle Lösungen

Hierzu entwickeln wir individuell zugeschnittene Lösungen und unterstützen intensiv die Umsetzung. Der größte Anteil unserer Projekte ist Umsetzungsarbeit.



### Exxent Toolbox

Unsere Erfahrungen bereiten wir systematisch in Stellhebelkonzepten, Frameworks und Maßnahmenbibliotheken auf, sodass wir über eine umfangreiche Toolbox verfügen.



### Starke Expertise

Für unsere Schwerpunkt-Branchen stellen wir spezialisierte Teams bereit, die mit hervorragendem Praxis- und Methodenwissen schnell zum Ergebnis kommen.



### Praxisnähe

Unsere Kunden schätzen daher unsere Praxisnähe, die Bereitschaft "die Ärmel hochzukrempeln" und dabei zu bleiben bis es läuft.



### Good Practice

Unsere Stärke liegt darin, dass wir für die unterschiedlichen Problem- und Aufgabenstellungen in den Operations unserer Kunden stets die richtige Antwort bezüglich Good Practise, Konzeptlösungen und Methodik finden.



### Implementierung und Change-Management

Der professionelle Einsatz unserer Implementierungs- und Change-Management-Fähigkeiten sichert messbare Umsetzungsergebnisse, an denen wir uns gerne messen lassen.

## Kundenstimmen - Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns auf Platz 1

### Industriieberater im Krankenhaus

„Exxent bringt viel Know-how aus Logistik und Lean Management in die Klinikberatung ein. Da geht es um Begriffe wie Verschwendung und Effizienzpotenziale, die man sonst eher aus der Industrie kennt. Auch wenn wir keine Fabrik sind, können wir in Sachen Prozessgestaltung vieles aus diesem Bereich lernen und übernehmen. Genau dabei helfen uns John Eke und sein Team. Und das auf eine Art und Weise, die insbesondere Ärzte und Pflegekräfte mitnimmt.“



**Gerald Götz**

Leiter Geschäftsbereich Technologiemanagement  
München Klinik gGmbH

### Wissen teilen

„Mir gefällt die Offenheit, mit der John Eke sein Wissen teilt. Das ist nicht selbstverständlich für einen Berater. Davon profitieren wir langfristig, weil wir durch die Zusammenarbeit mit Exxent viel dazu lernen können. Uns hilft auch, dass John Eke und sein Team die aktuellen Trends der Logistikwelt kennen und daraus Strategien ableiten, die punktgenau auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten sind.“



**Stefan Braß**

Leiter Supply Chain Management  
Bitburger Braugruppe GmbH

### Akzeptanz bei Mitarbeitern

„Was nützt es, wenn Berater und Geschäftsführung schlüssige Konzepte ausarbeiten und die Mitarbeiter dann nicht mitziehen? Zu den Stärken von John Eke und seinem Team gehört es, dass sie bei der Reorganisation von Prozessen die Mitarbeiter von Anfang an einbinden und auf ihre Praxiserfahrung setzen. Damit fördert Exxent ihre Lösungskompetenz und gewinnt eine hohe Akzeptanz auf allen Hierarchieebenen. Eine Folge ist, dass wir schnell zu konkreten Ergebnissen kommen.“



**Robert Zucker**

Geschäftsführer  
Klinik Höhenried gGmbH

### Food-Fachkompetenz

„In internen Workshops haben uns John Eke, Thomas Fiedler und Dr. Hans Werner Busch dabei geholfen, das eigene Geschäft noch besser zu verstehen und neue Geschäftsmodelle zu entwickeln. Die Methodik war hochstrukturiert und gekennzeichnet von einer ausgeprägten Fachkompetenz in puncto Lebensmittel-Wertschöpfungsketten.“



**Dr. Georg Schirmmacher**

Director European  
Institute of Innovation & Technology (EIT) Food

### Strukturierter M&A-Prozess

„Seit 25 Jahren arbeite ich mit John Eke zusammen. Meistens geht es um Logistikprojekte oder um die Prozessgestaltung und ich kann nur sagen: Das, was vorher an Ergebnissen versprochen wurde, ist nachher tatsächlich herausgekommen. Vor drei Jahren bewiesen John Eke und sein Team zudem Kompetenz in Sachen Mergers and Acquisitions. Mit ihrer Unterstützung haben wir aus einhundert Interessenten die zu uns passende Investorengruppe gefunden.“



**Dr. Armin Seitz**

Geschäftsführender Gesellschafter  
Moll Marzipan GmbH

## Kundenstimmen - Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns auf Platz 1

### Die Sprache des Mittelstandes

„Als BGL-Vorteilswelt-Partner begleitet Exxent unsere Transportlogistikunternehmen bei Expansionsvorhaben und bei der Prozessoptimierung. Außerdem unterstützt Exxent die in der Regel mittelständisch geprägten Familienbetriebe, wenn sie sich neue Geschäftsfelder erschließen oder einen Käufer suchen. Erfolgreiches Consulting setzt voraus, dass der Berater die Sprache seines Kunden spricht. John Eke und sein Team treffen den richtigen Ton und finden deshalb Gehör und Vertrauen.“



**Andreas Schmidt**

Leiter Mitgliederakquisition und -betreuung  
Bundesverband Güterkraftverkehr, Logistik und  
Entsorgung (BGL) e.V.

### Bleiben am Ball

„Exxent unterstützt als Team. Allen voran sehe ich da die beiden Geschäftsführer. Marc Eke hat bei Transport-Ausschreibungen das Beste für uns herausgeholt und John Eke seine Erfahrung in unsere Prozessgestaltung eingebracht. So zum Beispiel als wir ein Hochregallager eingerichtet haben. Die Exxent-Leute kommen nicht mit Standardlösungen. Und sie geben sich auch nicht damit zufrieden, Empfehlungen auszusprechen. Stattdessen bleiben sie am Ball und setzen gemeinsam mit uns das um, was wir uns vorgenommen haben.“



**Carsten Lange**

Hauptabteilungsleiter Supply Chain Management und  
Einkauf Privatbrauerei Eichbaum GmbH & Co. KG

### Persönliches Engagement des Inhabers

„Mit Exxent entwickeln wir Transport- und Lagerkonzepte, die immer zu Kosteneinsparungen führen. Eine Stärke unseres langjährigen Partners besteht darin, dass die Geschäftsführer John und Marc Eke ein gut eingespieltes Team haben. Sie bringen sich persönlich ein, entwickeln neue Ideen und begleiten die Umsetzung. Damit unterscheidet sich Exxent deutlich von den großen Consulting-Unternehmen.“

RP

**Roman Peters**

Geschäftsführender Gesellschafter  
Peters Unternehmensgruppe GmbH & Co. KG

### Den Weg zum Ziel gezeigt

„Die besondere Stärke von Exxent liegt in der Prozessoptimierung. Unsere Berater John Eke und Thomas Fiedler haben zuerst den Aufnahmeablauf exakt analysiert. Anschließend sind sie mit uns die Schwachstellen durchgegangen und haben Wege aufgezeigt, sie zu beheben. Ziel unseres gemeinsamen Projektes war es, die Wartezeiten für die Patienten durch klinikweit einheitliche Prozesse zu verkürzen. Die Tools von Exxent haben uns geholfen, dieses Ziel zu erreichen.“



**Jacqueline Schaller**

Leitung Aufnahme- und Belegungsmanagement  
Klinikum Garmisch-Partenkirchen GmbH

### Exzellente Prozessgestalter

Mit Herrn Eke hat unser Verband eine strategische Einkaufskonzeption entwickelt und umgesetzt. Davon profitiert jedes Verbandsmitglied. Exxent hat einzelne Brauereien auch dabei unterstützt, ihr Leergutmanagement neu zu organisieren. Herrn Eke schätze ich als Branchenkenner und exzellenten Prozessgestalter im Umfeld von Fast Moving Consumer Goods.“



**Jürgen Keipp**

Geschäftsführer  
Die Freien Brauer GmbH & Co. KG

# Exxent als Partner und Berater



Ihre Ansprechpartner



**John A. Eke**  
Geschäftsführender Gesellschafter

Mob.: +49 (0) 172 824 88 03  
[john.eke@exxent.de](mailto:john.eke@exxent.de)



**Marc A. Eke**  
Geschäftsführer

Mob.: +49 (0) 173 721 43 41  
[marc.eke@exxent.de](mailto:marc.eke@exxent.de)



**Thomas Fiedler**  
Partner

Mob.: +49 (0) 162 79 69 593  
[thomas.fiedler@exxent.de](mailto:thomas.fiedler@exxent.de)



**Exxent Consulting GmbH**  
Firmensitz

**Kontaktdaten:**

Adresse: Exxent Consulting GmbH  
Dahlienstr. 13  
D-84174 Eching

Ansprechpartner: John Albert Eke (Geschäftsführer)  
Mob.: +49 172 824 88 03  
Tel.: +49 8709 943 02 89  
Fax: +49 8709 943 02 90  
E-Mail: [john.eke@exxent.de](mailto:john.eke@exxent.de)  
Internet: [www.exxent.de](http://www.exxent.de)



Digitale Visitenkarte



Website

Copyright © 2020 by Exxent Consulting GmbH

Kein Teil dieser Publikation darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm, Aufnahme oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung der Exxent Consulting GmbH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden