

Komplexitätsmanagement industrieller Dienstleistungssysteme

– Bewertung der eigenen Komplexität

Herzlich willkommen zum Komplexitätsbewertungstool. Mit diesem Werkzeug können Sie ein erstes Assessment der Komplexität Ihres Dienstleistungsportfolios vollziehen.

Dieses Werkzeug ist im Rahmen des AiF Projekts KomiD – Komplexitätsmanagement industrieller Dienstleistungen entstanden. Bei dem die wesentlichen Einflussfaktoren der Erhöhung von Komplexität in einem Serviceportfolio gemessen worden sind.

Komplexität beschreibt die Verflochtenheit von Systemen. Eine hohe Verflochtenheit macht Systeme besonders unverständlich. Dies erschwert Ihren Kunden ihr Serviceportfolio hinreichend gut zu verstehen. Anhand von x fragen können Sie Ihren größten Komplexitätstreiber identifizieren. Während KomiD wurden ebenfalls Best-Practices identifiziert, die Sie in unserem Abschlussbericht finden. Bitte schätzen Sie sich auf Basis Ihrer eigenen Erfahrungen auf einer Skala von „Stimme zu“ bis „Stimme nicht zu“ ein. Ihre Daten werden nicht aufgenommen.

Portfoliokomplexität

Jede unserer Leistungen ist miteinander verknüpfbar

Wir haben viele Teilleistungen im Portfolio

Unsere Teilleistungen bilden ein breites Spektrum ab

Jede unserer Teilleistungen ist individuell gestaltbar

Portfoliokomplexität

Mitarbeitende und Standorte interagieren häufig miteinander

Unsere internen Prozesse zur Entwicklung oder Erbringung einer Dienstleistung haben viele einzelne Schritte

Die Entscheidungsspielräume bei der Durchführung einer Leistung sind vielfältig

Es kommt häufig zu Unsicherheiten oder unvorhergesehenen Abweichungen im Erbringungsprozess

Die Leistungen hängen häufig miteinander zusammen

Die Anzahl der zu erledigenden Teilaufgaben für eine Dienstleistung sind hoch

Unsere Mitarbeitenden erbringen viele verschiedene Leistungen

Die Leistungen, die wir erbringen, ändern sich häufig