

Kollaborativ Zusammenarbeiten

Warum kollaborativ arbeitende Teams erfolgreicher sind

Will man den sich stetig rascher verändernden und komplexen Kundenanliegen erfolgreich begegnen, so braucht es neue Formen der Zusammenarbeit. Agilität und Flexibilität verkommen zur Workshop-Folklore, so lange an den alten Organisationsstrukturen festgehalten wird. **Kollaborativ arbeitende Teams erledigen ihre Aufgaben kundenorientiert, selbstorganisiert und um einiges effizienter.**

Kollaboration anstelle Kooperation

Im deutschen Sprachgebrauch werden die Begriffe Kollaboration und Kooperation oft synonym verwendet. Und da beginnt der Denkfehler. Es macht einen Unterschied, ob eine Organisation einen **hohen Grad an Zusammenarbeit** (Kollaboration) oder einen hohen Grad der Arbeitsteilung (Kooperation) anstrebt. Ein Blick ins angelsächsische hilft, um die zwei Arbeitsformen zu unterscheiden. So beschreibt Kollaboration die Form der Zusammenarbeit (das Miteinander), während mit Kooperation die Arbeitsteilung gemeint ist.

In traditionellen Organisationsstrukturen, wie etwa der Aufbau-Organisation, ist die zu erledigende Arbeit aufgeteilt. Darum gibt es Abteilungen mit einem Abteilungsleiter. Die Abteilungen wiederum arbeiten kooperativ zusammen, jedoch jede für sich. Als Kunde spüren wir das spätestens dann, wenn unser Anliegen durch die Abteilung A und B getrennt voneinander bearbeitet wird.

Gemeinsames Ziel

Die Krux besteht darin, dass jede Abteilung ihre eigenen Ziele hat. Wenn Sie zum Beispiel bei Ihrer Versicherung Ihren Wohnortwechsel melden und gleichzeitig eine Frage zur letzten Leistungsabrechnung haben. So kümmern sich zwei Abteilungen um Ihr Anliegen. Es kann vorkommen, dass Sie die schriftliche Antwort aus der Leistungsabteilung an ihre alte Wohnadresse geschickt erhalten. Die Adressmutation wiederum erfolgte erst nach der Antwort aus der Leistungsabteilung. Beide Abteilungen haben zwar ihre Aufgabe erledigt, jedoch ist das Kundenerlebnis nicht gerade berauschend.

In einem kollaborativ arbeitenden Team, wird **miteinander am Kundenanliegen gearbeitet**. Der springende Punkt dabei ist das gemeinsame Ziel: «Kundenanliegen zufriedenstellend und vor allem abschliessend lösen». In einem Team wo sich die unterschiedlichen Fähigkeiten und Kompetenzen ergänzen und alle das gleiche Ziel verfolgen, ist die Identifikation mit dem Kundenanliegen deutlich grösser. Kollaborativ arbeitende Teams sind agil und lösen ihre Aufgaben selbstorganisiert. Diese Arbeitsform erscheint komplex. Doch genau das ist die Lösung um einfach scheinende aber effektiv komplexe Kundenanliegen zu lösen.

Touchpoint-Kosmetik vermeiden

Wenn durch CEM-Massnahmen und UX-Manager das Kundenerlebnis vermehrt in den Fokus rückt, so ist dies erst der Anfang. Solange die damit einhergehenden organisatorischen Veränderungen ausgeblendet werden, ist es lediglich teure Touchpoint-Kosmetik. Das Problem bleibt jedoch ungelöst. Es ist, als ob an einer Ampel die Glühbirnen durch LEDs ersetzt würden. Die Farben leuchten heller, aber der Stau bleibt. Ein fließen des Verkehrs wird nur mit einem neuen Organisationsmodell erreicht – dem Kreisverkehr. Alle Verkehrsteilnehmer

ameglio

wollen so schnell wie möglich weiter – gemeinsames Ziel – organisieren sich selbst und das (Kunden)Erlebnis ist positiv.

Fazit

Komplexität durch Komplexität lösen – Kundenanliegen sind komplex und dem kann nur mit komplexen Organisationsformen begegnen werden.

Veröffentlichung

Dieser Artikel ist am 10. Dezember 2018 im ccm360° Magazin erschienen – Der Plattform für Kundenbeziehungen & Kundenmanagement im digitalen Zeitalter

<https://www.cmm360.ch/kreisverkehr-statt-ampel>