

# Beratung legt Potenziale frei

Kleine und mittelständische Unternehmen sollen **Leistungsfähigkeit optimieren**. Kundenanfragen werden bei der Firma Veda gezielter bearbeitet.

VON STEFAN SCHAUM

**Alsdorf.** Es ist die Summe der kleinen Dinge, die zählt. Eine schnelle Beratung hier, eine prompte Verbindung da. Ergibt unterm Strich viele zufriedene Kunden. „Wir haben die Möglichkeiten in unserem Support deutlich verbessert“, sagt Dr. Ralf Gräßler, geschäftsführender Gesellschafter der Veda GmbH in Alsdorf. Verbessert, weil dieser Bereich des IT-Unternehmens jüngst auf dem Prüfstand war. Bei einer Potenzialberatung, wie sie das NRW-Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales kleinen und mittelständischen Betrieben anbietet.

Im April startete das Projekt für die Veda, in das die Mitarbeiter des firmeneigenen Call-Centers eng eingebunden waren. „Es gab am Anfang natürlich Vorbehalte“, sagt Gräßler. „Mancher hat sich gefragt, ob er wohl schlecht arbeite und womöglich gar sein Arbeitsplatz gefährdet sei.“ Solche

Ängste seien völlig unbegründet gewesen. Denn anders als bei einer Unternehmensberatung, bei der meist die Finanzoptimierung im Vordergrund steht, geht es bei der Potenzialberatung allein darum, die Effizienz des gesamten Teams zu erhöhen.

## Praktische Beispiele

Praktische Beispiele dafür, wie es effizienter geht, fanden sich rasch. Gräßler: „Zu Beginn des Projektes wurden eingehende Anfragen von Kunden je nach Priorität mit Zahlen versehen.“ Erst später hat dann der jeweilige Fachmann zurückgerufen. „Das konnte schon mal ein paar Stunden dauern.“ Mittlerweile geht es – dank interner Umstrukturierungen – deutlich zügiger. „Jeder Anrufer wird gleich gezielt zu einem Spezialisten für seinen Fall durchgestellt.“ Bei rund 70 000 Kundenanfragen pro Jahr, die das 1977 gegründete Unternehmen erhält, macht das



Viel Spaß an effizienter Arbeit: Neue Impulse für den telefonischen Kundensupport der Veda GmbH begrüßen der geschäftsführende Gesellschafter Dr. Ralf Gräßler (l.) und Personalleiterin Sabine Schmitt (2.v.r.). Die Potenzialberatung haben Elke Breidenbach, Leiterin der Regionalagentur Aachen, und Dieter Begaß, Vorsitzender des Fachausschusses Arbeit der Region Aachen, begleitet.  
Foto: Stefan Schaum

einen erheblichen Zeitgewinn aus. Dieses Ergebnis sei deshalb möglich gewesen, weil die Mitarbeiter die anfängliche Skepsis rasch überwunden „und dann begeistert mitgezogen“ haben. So soll es weitergehen. Gräßler: „Das war keine einmalige Thematik für uns. Wir werden immer hinterfragen, wo noch Veränderungspotenzial liegt.“

## Der Handel reagiert noch zögerlich

**Rund 150** Potenzialberatungen meldet die Regionalagentur Aachen für 2009. Unternehmen im Bereich Handwerk und IT nutzen sie vermehrt. „Der Handel ist zögerlicher“, sagt Agenturleiterin Elke Breidenbach. „Dabei ist Ressourcennutzung notwendig.“

**Gefördert** wird die Beratung zu 50 Prozent aus dem Europäischen Sozialfonds. Vorgabe: Die Unternehmen müssen mindestens fünf Jahre alt sein.

 Infos online: [www.mags.nrw.de](http://www.mags.nrw.de)