

Service Audit Reifegradmodell



Von der Prozessprüfung zur Servicekultur-Analyse.

Systematisch. Branchenspezifisch. Wirksam.

Das marillabax Service Audit Reifegradmodell

Wie beim Sport gilt auch im Service: Fitness ist kein Zustand, sondern ein Weg. Serviceorganisationen entwickeln sich schrittweise weiter - von der reaktiven Problemlösung über strukturierte Prozesse bis hin zur strategischen Serviceexzellenz.

Kundenorientierung ist eben auch kein Zufall, sondern das Ergebnis von drei zentralen Einflussfaktoren:

- **Persönliche Haltung und Qualifikation:** Empathie, Beratungskompetenz und eine respektvolle Grundhaltung prägen das Kundenerlebnis unmittelbar.
- **Strukturen und Prozesse:** Klare Abläufe, Transparenz und Zuverlässigkeit schaffen Vertrauen und ermöglichen "Leichtigkeit" im Tagesgeschäft.
- **Kultur und Zusammenarbeit:** Die Arbeitsatmosphäre und Führungskultur bestimmen, ob Mitarbeitende als Partner der Kunden agieren – oder nur als Sachbearbeiter.



Prozesse allein machen noch keinen guten Service. Wie Menschen kommunizieren, wie Teams zusammenarbeiten und welche Haltung Führung vorlebt – das prägt das Kundenerlebnis mindestens ebenso stark. Genau diese Dimensionen blenden klassische Performance-Audits oder Frameworks wie ITIL oft aus. Wir nicht.

Unser Service Audit Reifegradmodell bietet Ihnen genau das passende Werkzeug für Ihre aktuelle Entwicklungsphase. Ob Sie einen schnellen Gesundheitscheck benötigen, Ihre Störungsmechanismen verbessern wollen oder Service als strategischen Wettbewerbsvorteil positionieren möchten - wir haben die richtige Auditstufe für Sie.

Das Besondere: Unsere Audits sind keine starren Checklisten, sondern passgenaue Analysen, die Ihre Branche, Ihre Sprache und Ihre spezifischen Herausforderungen berücksichtigen und den „Schmerzpunkt“ auf die Servicekultur legen.

Drei Auditstufen für jede Entwicklungsphase

Warum drei Stufen?

„Exzellenter Service entsteht nicht über Nacht – er wächst Schritt für Schritt. Deshalb unterscheiden wir drei Reifegrade, die aufeinander aufbauen:

Service Fitness sichert die Grundlagen: Läuft das Tagesgeschäft zuverlässig? Sind Rollen klar, Prozesse definiert und Eskalationen geregelt? Ohne diese Basis verpuffen spätere Optimierungen.

Service Governance schafft Steuerbarkeit: Kennzahlen, strukturiertes Feedback und kontinuierliche Verbesserung machen Service planbar und messbar – intern wie gegenüber Kunden.

Service Excellence hebt den Unterschied: Hier wird Service zum echten Wettbewerbsvorteil – durch proaktives Handeln, emotionale Kundenbindung und eine gelebte Servicekultur.

Erreichen von Service-Exzellenz



Nicht jedes Unternehmen startet auf derselben Stufe. Excellence ist das Ziel – der Weg dorthin beginnt mit einer ehrlichen Standortbestimmung. Unser Audit zeigt Ihnen, wo Sie stehen, auch im Benchmark zu anderen, vergleichbaren Organisation – und welche nächsten Schritte den größten Hebel bieten.

Deshalb bieten wir drei aufeinander aufbauende Stufen an, die sich an Ihrem aktuellen Reifegrad und Ihren Zielen orientieren.

Auditstufe	Zielgruppe	Kernfrage
Service Fitness Check <i>Für den Einstieg</i>	Organisationen ohne etablierte Servicestruktur oder mit Bedarf an schnellem Überblick	<i>Wie gut liefern wir heute im Alltag?</i>
Service Governance Audit <i>Für mehr Verbindlichkeit</i>	Organisationen mit ersten Prozessen, die Steuerung und Verbindlichkeit verbessern wollen	<i>Ist unser Service verlässlich organisiert und steuerbar?</i>
Service Excellence Audit <i>Für strategische Differenzierung</i>	Reife Organisationen, die Service als strategischen Wettbewerbsvorteil entwickeln wollen	<i>Ist Service Teil unserer Unternehmensstrategie?</i>

Was wir prüfen: Vier Perspektiven

Guter Service entsteht durch das Zusammenspiel verschiedener Dimensionen. Unsere Audits folgen daher einem einheitlichen Kriterienkatalog, der Service aus vier zentralen Perspektiven beleuchtet.



Mehr zum marillabax 4-6-3-Modell: marillabax.de/unternehmen/methoden/marillabax-4-6-3-modell/

Perspektive	Was wir prüfen	Beispielkriterien
Versprechen	Was sagen Sie Ihren Kunden zu - und halten Sie es ein?	Servicekatalog aktuell gepflegt? Leistungsgrenzen transparent? Eskalationswege klar?
Führen	Wie wird Service gesteuert und entwickelt?	RACI vorhanden? Kundenfeedback systematisch ausgewertet? KPI-Steuerung aktiv?
Organisieren	Wie gut greifen Ihre Prozesse?	Incident-Prozess dokumentiert? Wissenslogistik vorhanden? Toolunterstützung durchgängig?
Dienst leisten	Wie erleben Kunden den Service im Alltag?	Ticketqualität ausreichend? Reaktionszeiten eingehalten? Kundenzufriedenheit spürbar?

Die **vier Perspektiven** zeigen, **WAS** wir prüfen. Die drei **Einflussfaktoren** erklären, **WIE** Servicekultur entsteht. Die drei **Auditstufen** bestimmen, **WIE TIEF** wir analysieren.

Kriterien Umfang nach Auditstufe:

- **Fitness Check:** ca. 30 Kernkriterien - fokussiert auf das operative Tagesgeschäft
- **Governance Audit:** ca. 45 Kriterien - erweitert um Steuerung und Prozessreife
- **Excellence Audit:** ca. 50 Kriterien - zusätzlich strategische und kulturelle Themen

Reifegradermittlung: So bewerten wir

Jedes Kriterium wird auf einer fünfstufigen Reifegradskala bewertet. Diese Skala bildet den typischen Entwicklungsweg einer Serviceorganisation ab - vom reaktiven Feuerwehrmodus bis hin zum strategischen Wertbeitrag für das Business.

Hier am Beispiel Branchen-Audit für IT Organisationen:

IT Service Governance Reifegrade
Bewertung: Menschen · Prozesse · Tools · Kundenerlebnis



Der Mittelwert aller bewerteten Kriterien ergibt Ihren Gesamtreifegrad.

Stufe	Bezeichnung	Punkte	Typische Ausprägung
1	Reaktiv	20	Einzelfallgetrieben, personenabhängig, Feuerwehrmodus
2	Strukturiert	40	Erste Regeln und Rollen vorhanden, Umsetzung uneinheitlich
3	Kundenorientiert	60	Standards greifen, Service wird bewusst gesteuert
4	Proaktiv	80	Messung, Ursache-Wirkung, Verbesserungslogik etabliert
5	Strategisch	100	Service liefert sichtbaren Wertbeitrag für das Business

Was Sie davon haben

- **Vergleichbarkeit:** Benchmark innerhalb Ihrer Branche
- **Transparenz:** Klare Entwicklung über die Zeit sichtbar
- **Fokus:** Priorisierte Handlungsfelder statt Bauchgefühl
- **Weniger Eskalationen, höhere Kundenbindung, geringere Fluktuation** im Team – messbar nach 6-12 Monaten

Der Auditablauf

Ein Service Audit ist mehr als eine Checkliste - es ist eine fundierte Analyse Ihrer Serviceorganisation durch erfahrene Experten.

Service Governance Audit
Bewertung: Menschen · Prozesse · Tools · Kundenerlebnis



1. Analyse vor Ort (1-3 Tage je nach Umfang)

- Beobachtung des Tagesgeschäfts
- Interviews mit Team und Führungskräften
- Dokumenten- und Prozessanalyse
- Optional: Prüfung externer Dienstleister

2. Ihr Ergebnisbericht

- Darstellung des Status quo mit konkreter Bewertung (0-100 Punkte)
- Stärken und Optimierungspotenziale je Perspektive
- Auf Wunsch mit Benchmark zu vergleichbaren Organisationen
- Priorisierte Handlungsempfehlungen (kurzfristig, mittelfristig, langfristig)
- Empfehlung zur Weiterentwicklung im Rahmen eines Service Improvement Plans

3. Ergebnispräsentation (2-3 Stunden)

- Vorstellung und Diskussion der Ergebnisse
- Gemeinsame Abstimmung der Prioritäten
- Festlegung konkreter nächster Schritte

Sie erhalten einen vollständigen Bericht als PDF - klar strukturiert, sofort nutzbar.

In Ihrer Sprache, für Ihre Branche

Die Bewertungskriterien sind einheitlich - aber wir sprechen Ihre Sprache. Service bedeutet in jeder Branche etwas anderes.

Branche	Sprachstil und Fokus
IT-Service	ITIL-nah, von Incident bis Change Management
Maschinenbau	Pragmatisch, von Ersatzteil bis Wartungsvertrag
Medizintechnik	Regulatorisch sicher, von MDR bis Zertifizierung
Energiebranche	Verfügbarkeitsorientiert, von Netzbetrieb bis Entstörung
Gebäudetechnik	Objektbezogen, von Wartungsintervall bis Facility Management

Ihr Vorteil: Sie erkennen sich sofort wieder. Das Audit passt sich nahtlos in Ihre Welt ein, wie eine maßgeschneiderte Lösung für Ihre Branche.

Erweitern Sie Ihr Audit

Ein Audit zeigt den Status quo aus Expertensicht. Für ein vollständiges Bild empfehlen wir ergänzende Bausteine:

Kundenbefragung / Customer Voice Audit

Holen Sie die Außenperspektive ein: Wie erleben Ihre Kunden den Service wirklich? Die strukturierte Befragung liefert belastbare Daten zur Kundenzufriedenheit und deckt Erwartungslücken auf.

Teambefragung

Verstehen Sie die Innenperspektive: Wie sieht Ihr Team die Servicequalität? Die anonyme Befragung schafft ein ehrliches Stimmungsbild und zeigt Verbesserungspotenziale auf.

Service Improvement Workshop

Übersetzen Sie Ergebnisse direkt in Maßnahmen: Im moderierten Workshop erarbeiten Sie mit Ihrem Team konkrete Verbesserungen und einen verbindlichen Umsetzungsplan.

Ihr Nutzen auf einen Blick

- **Klare Standortbestimmung:** Wo stehen wir wirklich?
- **Priorisierte Handlungsfelder:** Was sollten wir als erstes angehen?
- **Vergleichbarkeit:** Wie schneiden wir im Branchenvergleich ab?
- **Entwicklungspfad:** Was sind die nächsten logischen Schritte?
- **Servicequalität:** Gesteuert und regelbasiert gesichert, statt abhängig von individueller Einzelleistung

Messbare Servicequalität, bessere Zusammenarbeit, höhere Kundenzufriedenheit.

Bereit für Ihr Service Audit in einer der drei Stufen?

Der konkrete Umfang und Preis richten sich nach Ihrer individuellen Situation:

- Unternehmensgröße und Größe des Serviceteams
- Gewählte Auditstufe (Fitness Check, Governance, Excellence)
- Field Service Audit (Außendienst) ja/nein
- Dienstleisterprüfung ja/nein
- Kundenbefragung und/oder Teambefragung

Sprechen Sie uns an - wir erstellen Ihnen ein individuelles Angebot.

Kontakt

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!



marillabax #kundenorientierer

marillabax GmbH & Co. KG

Königsallee 43
71638 Ludwigsburg

Tel. +49 7141 7020990

info@marillabax.de

www.marillabax.de