

Prozesse der System-Zentrale

Lean Management ist ein Führungs-Prinzip aus der modernen Unternehmenskultur, das auch in Franchise-Systemen angewendet wird.

Die System-Zentrale ist das so genannte Support-Center für alle Franchise-Partner im Netzwerk: sie erbringt all diejenigen Leistungen, die die Franchise-Partner in ihrem Alltagsgeschäft entlasten und ihnen ermöglichen, sich auf ihre Hauptaufgaben zu konzentrieren, nämlich auf den Vertrieb und den Verkauf.

Die System-Zentrale unterstützt die Franchise-Partner, um ihren Erfolg mit abzusichern und erhält ihre Daseinsberechtigung aus dem Erfolg der Partner. Einige Franchise-Systeme haben sich als Ziel für ihre System-Zentralen das Erreichen der Kostendeckung gesteckt, viele jedoch erwarten, dass auch die System-Zentrale Gewinne erwirtschaftet.

Wie muss eine System-Zentrale organisiert sein, damit nicht mit jedem neuen Franchise-Partner ein neuer Mitarbeiter zur Abdeckung des notwendigen Supports eingestellt werden muss?!

Schlanke Abläufe und Prozesse innerhalb der System-Zentrale sind die Antwort.

Im Normalfall wächst eine System-Zentrale aus einem kleinen 1-2 Personen-Team heran zu einem modernen und leistungsfähigen Support-Center für die Franchise-Partner. Mit jedem neuen Mitarbeiter der eingestellt wird, kommen neue Aufgabenbereiche hinzu und die Prozesse und Arbeitsabläufe gehen zumeist „verschlungene Pfade“. Doppelarbeiten bzw. die Nicht-Erbringung von Leistungen sind oftmals ein Resultat von „wild“ gewachsenen System-Zentralen, in denen prinzipiell jeder alles kann, sich jedoch auf keinen Arbeitsbereich spezialisiert hat, keine klaren Grenzen für Aufgabengebiete abgesteckt sind und sich niemand konkret verantwortlich und zuständig fühlt – die Arbeit wird nach dem „Zufallsprinzip“ erledigt.

Franchising lebt von den Synergien, die im Verbund mit selbstständigen Partnern entstehen. Diese Synergien müssen jedoch auch in der System-Zentrale entstehen, um das Support-Center System-Zentrale auch zu einem Profit-Center machen zu können. Ein bewährter Satz im Franchising findet auch hier seine Anwendung: „1 x gedacht – 100 x gemacht“.

Um dies zu erreichen, werden in vielen Franchise-Systemen nicht nur Franchise-Handbücher zur Betriebsorganisation der Partner entwickelt, sondern auch Prozesse-Manuals für die Organisation der System-Zentrale. Die Aufgaben der einzelnen Mitarbeiter der System-Zentrale werden klar definiert, Arbeitsbereiche abgesteckt und die Arbeitsschritte auf ihre Effizienz und Aktualität hin überprüft und im Manual niedergeschrieben. Sichtbar

werden dabei Schnittstellen zu anderen Mitarbeitern, eine Übersicht der notwendigen Instrumente für die Umsetzung sowie eventuelle Lücken.

Die Arbeiten in der System-Zentrale orientieren sich an vier großen Prozess-Bereichen:

- 1. Den Bereich der Rekrutierung: die Phase der Suche nach geeigneten Franchise-Partnern.*
- 2. Den Bereich der System-Integration: die Phase der beginnenden Franchise-Partnerschaft (vor bzw. ab Vertragsabschluss), in der der Franchise-Partner in das System eingegliedert wird, seine Grundausbildung erhält und sich (auch emotional) an das System bindet.*
- 3. Den Bereich der laufenden Beratung und Betreuung: diese Phase umfasst die gesamte Laufzeit einer Franchise-Partnerschaft. Der Franchise-Partner wird durch die Mitarbeiter der System-Zentrale und durch seinen Partner-Manager vor Ort optimal betreut, beraten und entlastet, um an der „Verkaufsfront“ erfolgreich zu sein – erfolgreicher als seine Mitbewerber.*
- 4. Der Bereich der De-Rekrutierung: die Phase der Trennung von einem Franchise-Partner ist einer der sensibelsten Bereiche im Franchising und die System-Zentrale muss auf so eine Situation vorbereitet sein, um sich professionell von einem Partner trennen zu können.*

Das Prozesse-Manual ist somit eine wichtige Voraussetzung für eine effizient arbeitende System-Zentrale und dies wird in der Zusammenarbeit von den Franchise-Partnern positiv wahrgenommen.

Statement:

„Vor der Qualität kommt die Kreativität des STYLE IN BUNDY BUNDY Franchise-Systems. Und um dieser Kreativität den größtmöglichen Freiraum in unseren Salons bieten zu können, verlangt die Organisation im Headoffice unseres Franchise-Systems nach klaren Formen und Strukturen. Gemeinsam mit Experten haben wir die Bereiche, Abläufe und Prozesse der Mitarbeiter im Headoffice im Detail analysiert und dokumentiert. Somit wissen alle im Team heute wer für was, wie, wann und wo zuständig ist und die Prozesse laufen nicht „nach dem Zufallsprinzip“, sondern effizient und strukturiert ab.“
(www.bundybundy.at)

Quelle: SYNCON International Franchise Consultants