

**BplusE** Beatrice Erb  
Beratung plus Entwicklung GmbH  
Bahnhofplatz 7  
Postfach 1584  
CH-8401 Winterthur  
[www.bpluse.ch](http://www.bpluse.ch)



Liebe Kundin, lieber Kunde  
Liebe Leserin, lieber Leser

Ziehen Unternehmen für die Lösung von Problemen Berater bei, sind die internen Fronten oft schon verhärtet und notwendige Veränderungen dadurch blockiert. Zudem bekomme ich im Erstkontakt für gewöhnlich zu hören: «Wir haben keine Zeit für langwierige Prozesse.» Verlangt sind Problemlösung, Optimierung und nachhaltige Lösungen – und zwar lieber heute als morgen. Problemlösungen nach Schema X wären zwar speditiv, sind aber reines Wunschdenken: Jedes Kundensystem ist anders, jede Problemstellung auch. Beide sind in der Regel sehr komplex.

Diese Ausgangslage verlangt einen klar strukturierten Beratungsprozess. Die Herausforderung besteht darin, den Zeitdruck des Kunden ernst zu nehmen und trotzdem nachhaltige Problemlösungen zu evaluieren. **Schliesslich geht es darum, das Kundensystem in seiner Gesamtheit zu befähigen, so dass es auch in Zukunft unvorhersehbare und turbulente Umweltsituationen meistern kann.** Der beiliegende Artikel beschreibt einen Beratungsprozess, bei dem ich dank der Kombination von Prozessarchitektur mit handlungsorientierten Methoden Entwirrung stiften konnte – rasch und nachhaltig.

Beatrice Erb  
B plus E Beratung plus Entwicklung GmbH

