

Optimierung des weltweiten Vertriebs in einem Unternehmen der Metallindustrie

Verbesserung der Prozesse & Schnittstellen zwischen Supply Chain und Vertrieb

Ausgangssituation

- | Unternehmen / Branche: Metallproduzierende und -verarbeit. Industrie, > 2.000 Mitarbeiter
- | Unzufriedenheit in der weltweiten Vertriebsorganisation mit der Kommunikation und Lösungsfähigkeit der Supply-Chain (SCM)-Organisation im Rahmen der Auftragsabwicklung

Zielsetzung

- | Klarheit über bestehende Schwachstellen in der Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, ausländische Niederlassungen und SCM
- | Verbesserung der Prozesse und der Zusammenarbeit durch Optimierung der Schnittstellen im Auftragsabwicklungsprozess

Methodisches Vorgehen

- | Abbildung des Auftragsabwicklungsprozesses, Identifizierung von Schwachstellen
- | Systematische Identifizierung der Optimierungsfelder durch strukturierte Erhebung
- | Erarbeitung / Abstimmung von Verbesserungsmaßnahmen in interdisziplinären Teams
- | Direkte Umsetzung priorisierter Verbesserungsmaßnahmen
- | Konzeption und Einführung optimierter Soll-SCM-Prozesse
- | Einführung eines Regelkreises zur kontinuierlichen internen Zufriedenheitsmessung im Vertrieb

Ergebnisse

- ✓ IST-Auftragsabwicklungsprozess inkl. vorhandener Schwachstellen und Anforderungen abgebildet
- ✓ Konzept für eine strukturierte Erhebung der Schwachstellen und Anforderungen in den internationalen Vertriebsniederlassungen entwickelt
- ✓ Bewertete Analyseergebnisse aus über 40 schriftlichen Erhebungen und Interviews
- ✓ 48 Handlungsfelder innerhalb der Auftragsabwicklung und Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und SCM identifiziert und beschrieben
- ✓ Priorisierte Lösungsansätze ausgearbeitet, abgestimmt und umgesetzt
- ✓ Für weitere Lösungsansätze Umsetzungsplanung erstellt und mit Schnittstellen abgestimmt
- ✓ Optimierter Soll-Auftragsabwicklungsprozess konzipiert und eingeführt
- ✓ Positives Feedback aus der Vertriebsorganisation bzgl. der bereits realisierten Optimierungen noch innerhalb der Projektlaufzeit
- ✓ Beschleunigung und Optimierung der Abläufe

Strukturierte Prozess-Abbildung



Kunden-Nutzen im Überblick

- | Schaffung von Prozess-Transparenz für alle internen Beteiligten und den Kunden
- | Verbesserung und Beschleunigung der Abläufe und internen Kommunikation
- | Optimierung wesentlicher Leistungsindikatoren der Auftragsabwicklung wie Lieferstatus, Timing und Qualität der Information
- | Dadurch Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- | Basis für eine kontinuierliche Messung der Kundenzufriedenheit Vertrieb