

Erarbeitung eines Konzeptes für kundenspezifische Lösungen aus Standardprodukten

Studiengang: EMBA | Vertiefung: EMBA Innovation Management

Die stetig steigenden Anforderungen hinsichtlich der Produktionsoptimierung und Qualitätsverbesserung verlangen individuelle kundenspezifische Lösungen. Kunden verlangen heutzutage nach einer Sonderlösung, die ihr Standardprodukt-Sortiment ergänzt, damit ihre spezifischen Applikationen optimal auf die Produktion abgestimmt sind.

Ausgangslage

Das für diese Arbeit beauftragende Unternehmen ist eine global tätige Technologiegruppe und führender Maschinenbauer in ihrer Branche. Sie legt sehr großen Wert auf Kundenbindung. Deshalb verfügt sie weltweit über diverse Vertriebs- und Servicegesellschaften sowie Partnerschaften mit über 40 Distributoren. Das Produktportfolio umfasst halb- und vollautomatische Standardmaschinen für die Herstellung und Prüfung von anspruchsvollen Anwendungen im Bereich Kabelverarbeitung. Den stetig steigenden Bedürfnissen und Anforderungen von Kunden hinsichtlich Produktionsoptimierung können die Standardmaschinen des Unternehmens häufig nicht mehr standhalten. Kunden verlangen heutzutage nach einer Sonderlösung, die ihr Standardprodukt-Sortiment ergänzt, damit ihre spezifischen Applikationen optimal auf die Produktion abgestimmt sind. Aufgrund der organisatorischen Strukturen sowie den Geschäftsprozessen können den Kunden zurzeit keine vernünftige Lösung für kundenspezifisch konzipierte Produkte angeboten werden, da die bestehenden Geschäftsprozesse für die Erstellung von Standardprodukten sehr effizient optimiert sind. Jegliche Abweichungen vom Standardprozess würde für diverse Abteilungen zu erheblichem Mehraufwand führen, weshalb viele Kundenanfragen mit hoher kundenspezifischer Anforderung abgelehnt werden müssen.

Zielsetzung & methodisches Vorgehen

Im Rahmen der Master-Thesis wurde eine Situationsanalyse des Unternehmens durchgeführt und daraus ein Konzept für eine neue Dienstleistung für Projektgeschäfte erarbeitet. Innerhalb des Konzeptes wurden die Bereiche Geschäftsmodell, Prozesse und die Organisation analysiert und für die neue Dienstleistung optimiert. Dabei wurden die Anforderungen der externen sowie internen Stakeholder aufgenommen und bei der Konzeptausarbeitung berücksichtigt. Ziel des Konzeptes ist der Aufbau der neuen Dienstleistung mit den bestehenden Ressourcen, um aus

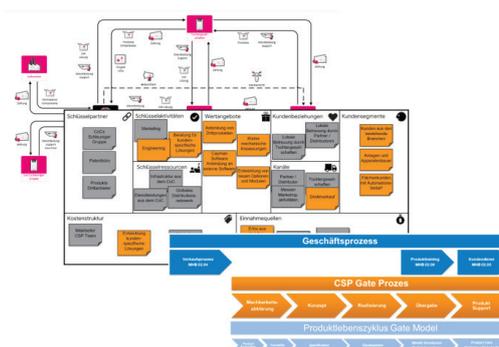
Standardprodukten die gewünschten Kundenanpassungen vorzunehmen.

Ergebnisse

Als Ergebnis dieser Master-Thesis liegt dem Unternehmen ein Konzept vor, welches Dienstleistungen für die Initialisierung einer, auf kundenspezifisch fokussierte Abteilung vorschlägt. Das Konzept enthält ein auf das Projektgeschäft abgestimmtes Geschäfts- und Ertragsmodell für das Unternehmen, Partner, Distributoren und Tochtergesellschaften. Basierend auf den bestehenden Geschäftsprozessen konnte ein neuer und schlanker Prozess für das Projektgeschäft definiert werden. Dabei wurden die vor- und nachgelagerten Geschäftsprozesse in neue Prozesse eingebunden. Der Projektgeschäftsprozess beinhaltet gegenüber den bestehenden Geschäftsprozessen, für die Erstellung von Standardprodukten, weniger administrativen Aufwand. Kürzere Dienstwege und weniger Formalitäten erlauben eine effizientere Umsetzung von kundenspezifischen Projekten. Eine eigene Abteilung für Projektgeschäfte wird als eine wichtige Grundvoraussetzung für den Erfolg der neuen Dienstleistung angesehen. Die neue Abteilung besteht aus verschiedenen Fachexperten aus der Maschinenentwicklung und ist direkt dem Geschäftsführer unterstellt. In der Startphase wird die neue Abteilung die fehlenden Ressourcen für die Realisierung der Projekte von anderen Abteilungen beziehen.



Rajeevan Kumaran



Konzept Customized Standard Products