Konzept zur Betreuung der Kundschaft in der Digitalen Prozessoptimierung

Studiengang: Bachelor of Science in Holztechnik | Vertiefung: Process and Product Management
Betreuerin: Prof. Birgit Neubauer Letsch

In der Möbel- und Küchenindustrie stellt die übergreifende Produktionsdatenerfassung in Fertigungen mit Maschinen mehrerer Generationen von unterschiedlichen Herstellern eine grosse Herausforderung dar. Wertströme zu erfassen, darzustellen und daraus Optimierungspotenziale abzuleiten in einer noch zusätzlich heterogenen Maschinenumgebung war bis anhin sehr zeitaufwändig.

Ausgangslage

Die Holzbranche befindet sich im digitalen Wandel, wobei die übergreifende Produktionsdatenerfassung und -optimierung in einer heterogenen Maschinenumgebung eine Herausforderung darstellt. Die SCHULER Consulting GmbH hat eine Lösung mithilfe der Indoorlokalisierung entwickelt, wobei Wertströme digital erfasst und dargestellt werden, um daraus Optimierungspotenziale abzuleiten. Die Indoorlokalisierung wurde in der Küchen- und Möbelindustrie bei der Pilotkundschaft implementiert und erste Erfahrungen wurden gesammelt. Nun befindet sich das Produkt in der Übergangsphase zur Marktreife und die SCHULER Consulting GmbH benötigt ein Konzept zur Betreuung der Kundschaft in der digitalen Prozessoptimierung.

Zielsetzung

Ziel der Bachelorthesis ist es, ein Konzept zur Betreuung der Kundschaft zu erstellen, das anderen Consultants der SCHULER Consulting GmbH als Unterstützung bei der Projektierung dienen soll. Die Konzeptvarianten beinhalten die Projektabwicklungsprozesse und Anforderungen an die Stakeholder, um eine Skalierung des Produkts zu ermöglichen.

Methodik

Die Zielerreichung erfolgt mittels theoretischer Grundlagen im Bereich des klassischen Projektmanagements und dem agilen Projektmanagement mit dem Lean Ansatz. Es sind interne und externe IST-Analysen erstellt worden, welche die Projektabwicklungsprozesse und Pilotprojektierungen analysieren. Die externe IST-Analyse wurde durch geführt, indem sechs Unternehmen aus verschiedenen Bereichen der Holzbranche und aus angrenzenden Branchen fragebogengestützt befragt wurden. Aus den Interviewantworten und den Prozessanalysen wurden Erkenntnisse abgeleitet. Anschliessend wurden Optimierungsmöglichkeiten evaluiert und neue Konzepte zur Kundenbetreuung abgeleitet.

Konzepterarbeitung

Es sind zwei Konzepte für die digitale Wertstromoptimierung entwickelt worden, die unabhängig voneinander stehen und dokumentiert sind. Konzept 1 basiert auf dem klassischen Projektmanagement und ist horizontal in vier Phasen und vertikal in Hauptprozesse unterteilt. Konzept 2 basiert auf dem Lean Managementansatz und gliedert sich in acht Phasen, wobei die Projektinhalte und -ziele während eines Workshops mit den Kunden festgelegt werden. Beide Konzepte enthalten Vorlagen und Arbeitsdokumente, um die Kundenbetreuung zu optimieren und eine standardisierte Projektabwicklung zu gewährleisten.

Schlussbetrachtung

Beide Konzepte bieten Vor- und Nachteile und sollten je nach Bedarf eingesetzt werden. Eine klare Dokumentation der Prozesse und Abläufe ist von entscheidender Bedeutung. Die Konzepte müssen in der Praxis erprobt und an die Bedürfnisse der Kundschaft angepasst werden. Schulungen und die kontinuierliche Weiterentwicklung der Konzepte sowie die enge Zusammenarbeit mit der Kundschaft stehen dabei im Vordergrund.

Florian Müller

Konzeptvarianten: Klassisches Projektmanagement oben und Lean-Ansatz unten - First Layer Darstellung