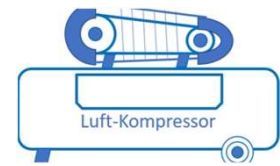


Projekt-Nr. 101-08-2019, Firma : Hersteller von Kompressoren

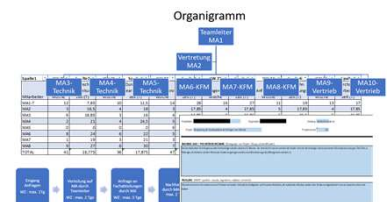
Die mittelständische Firma (150 MA) entwickelt, produziert und verkauft weltweit Kompressoren für den Handwerksbedarf und die Industrie. Dabei verwendet sie verschiedene Vertriebswege : Handelsvertretungen, eine eigene Vertriebsorganisation, Agenten im Ausland und eigene Niederlassungen. Diese werden zentral vom Herstellerwerk mit allen technischen und kommerziellen Informationen versorgt.



Für diesen Zweck gibt es im Unternehmen ein Backoffice (Vertriebs-Innendienst) das sich um alle nötigen Informationen wie Beantwortung der technischen Fragen, Preise, Lieferzeiten, Versand usw. kümmert. Der Auftragswert bewegt sich je nach Typ, Anzahl und Ausführung zwischen 8 Teuro und 1.200 Teuro. Standardmaschinen werden ab Lager geliefert, Sonderausführungen haben bis zu 6 Monate Lieferzeit.

Beschreibung der Aufgabenstellung und Projektdurchführung:

Das Management wurde laufend mit Beschwerden über zu lange Antwortzeiten (2-6 Wo.) aus dem Vertriebsinnendienst (11 MA) konfrontiert; für Fragen die von den Handelsvertretern, den Niederlassungen, Agenten und dem eigenen Vertrieb per Telefon, Fax oder E-Mail gestellt wurden. Dabei handelte es sich in erster Linie um Klärung dringender technischer oder kommerzieller Fragen, die zu weiteren Aufträgen führen könnten. Die Beschwerden bezogen sich aber immer wieder auf einzelne Personen in den Abteilungen.



Die uns gestellte Aufgabenstellung bestand in :

Analyse der Abläufe in der Abteilung Vertriebsinnendienst; herausfiltern der Schwachstellen und Definition kurzfristiger Maßnahmen um die mittlerweile kritische Zusammenarbeit zwischen Innen- / und Außendienst wieder zu deeskalieren.

Die Projektdurchführung startete mit Gruppen- und Einzelgesprächen Innen-/Außendienst; einem gemeinsamen Workshop; einer Bestandsaufnahme über die vorhandenen technischen internen Hilfsmittel die zum Einsatz kommen und der Erstellung einer Matrix über den aktuellen Wissenslevel der einzelnen MAs.

Dabei stellte sich schnell heraus, dass es mehrere Ursachen gab:

1. Der langjährige Abteilungsleiter selbst. Da alle nicht sofort beantwortbaren Anfragen bei ihm auf den Tisch landeten, war er quasi selbst der „Flaschenhals“.
2. Weiterhin gab es keine gemeinsame Wissensplattform oder zentrale Speicherung der Fragen / Antworten und E-Mails. Dadurch wurde der Nachwuchs „kurz“ gehalten.
3. Keine direkten Personen-Zuständigkeiten zu Agenten /Vertrieb.
4. Keine gemeinsame Hilfsmittel wie Preislisten, techn. Dokumentation, etc.
5. Bisher aus „Zeitgründen“ keine Schulungen für die MAs

Projekt-Ergebnis

Nach nur 6 Wochen Umsetzung der definierten Hauptfaktoren für die zu lange Beantwortung der Anfragen, konnte durch das TEAM diese Zeit **um 60 %** reduziert werden.

Die Aufbereitung der Unterlagen und ein anstehendes intensives Training wird noch einige Zeit in Anspruch nehmen.

Auch die Neudefinition von Verantwortlichkeiten und weitere Umsetzungen möchte das dortige Management mit unserer Unterstützung durchführen, um kontinuierliche Verbesserungen zu erzielen.

