

Standardisierung der Sales-Prozesse von Angst+Pfister Deutschland

Standardisierung der Sales-Prozesse APDE

Diplomand



Florian Kaufmann

Ausgangslage: Die Angst+Pfister Gruppe, ein Schweizer Unternehmen mit über 100 Jahren Erfahrung in der Entwicklung von technischen Lösungen, agiert international und umfasst die Business Unit Angst+Pfister Deutschland (APDE). Trotz bestehender globaler Prozesssammlung fehlt es bei APDE an einer strukturierten Dokumentation der Sales-Prozesse. Dies führt zu Ineffizienzen und erschwert die Einarbeitung neuer Mitarbeitender. Ziel dieser Arbeit ist es, die Sales-Prozesse von APDE zu standardisieren und in einem digitalen Prozesshandbuch zentral abzulegen. Darüber hinaus sollen gezielte Prozessoptimierungen die Effizienz steigern.

Vorgehen: Das Vorgehen stützt sich auf wissenschaftliche Literatur. Es umfasst einerseits die Analyse der Modellierungskonventionen. Im Weiteren wird eine zweistufige Prozessarchitektur gemäss Freund und Rücker (2017) erstellt. Diese besteht aus einer Prozesslandkarte sowie detaillierten BPMN-Modellen. Im zweiten Teil der Arbeit wird anhand von Interviews mit Mitarbeitenden der Prozess Create Offer als prioritär zu optimieren identifiziert. Mithilfe der Lean-Prinzipien nach Hänggi et al. (2021) werden zwei wesentliche Verbesserungen umgesetzt. Im letzten Teil der Arbeit wird ein Implementierungskonzept erstellt. Dieses orientiert sich an den Lean-Change-Prinzipien.

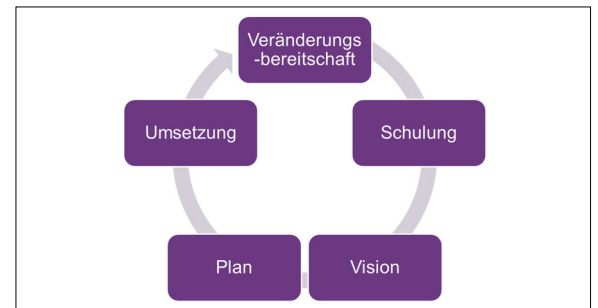
Ergebnis: Die Arbeit liefert umfassende Lösungen zur Verbesserung der Sales-Prozesse von APDE. Das primäre Ergebnis stellt das digitale Prozesshandbuch dar. Die Sales-Prozesse werden in einem zentralen Handbuch dokumentiert. Das sekundäre Ergebnis bildet die Optimierung des Create Offer Prozesses. Dabei werden zwei zentrale Änderungen zur Einführung vorgeschlagen: Einerseits soll ein neues

Gateway implementiert werden. Es ermöglicht die frühzeitige Identifikation und Ablehnung irrelevanter Anfragen. Andererseits muss eine klare Rollenabgrenzung definiert werden. Eine Entscheidungsregel definiert die Zuständigkeiten für den Create Offer Prozess. Die Umsetzungsempfehlungen umfassen ein schrittweises Vorgehen mit Fokus auf Schulungen, technischer Integration und Feedbackschleifen.

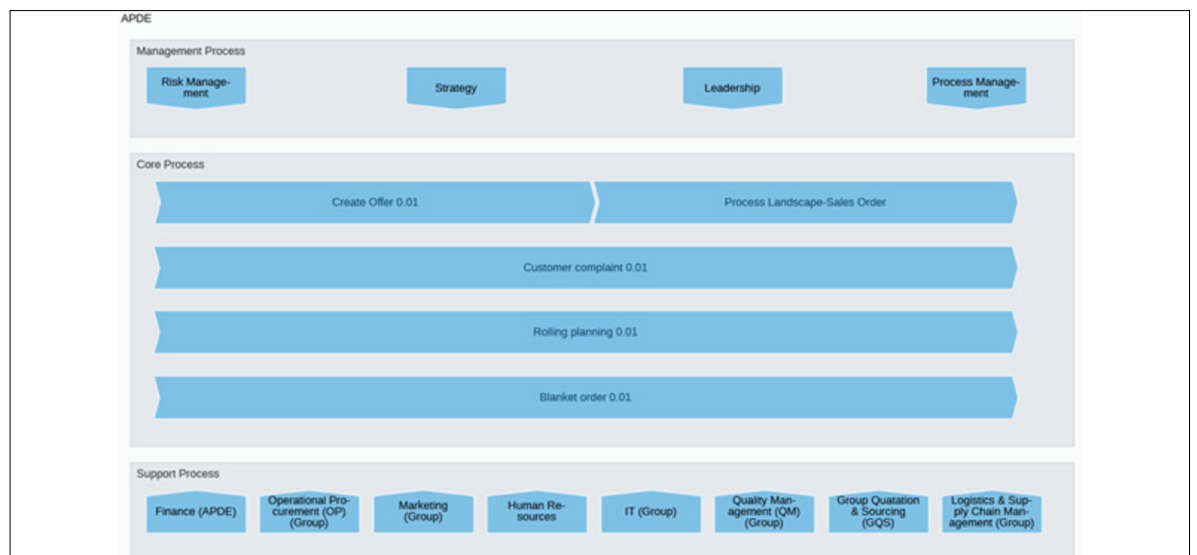
Angst+Pfister Globales Logistik Center, Embrach
© 2024 Angst+Pfister AG



Lean-Change, Hänggi et al. (2021)
Eigene Darstellung



Prozesslandkarte APDE
Eigene Darstellung



Referent
Prof. Dr. Christian Bodmer

Korreferentin
Dr. Claudia Wohlfahrtstätter,
Zürich, ZH

Themengebiet
Organisation und Prozesse

Projektpartner
Angst+Pfister GmbH,
Fellbach, Baden-Württemberg,
Deutschland