

Prozessoptimierung der Dienstleistung „Lieferung und Montage“

«Mit den Praxisprojekten können wir das theoretisch erlernte Wissen aus verschiedenen Modulen in der Praxis anwenden!»

FHS-Projektteam

Erika Schweizer, Wil / Projektleiterin
Rebecca Müller, Wil
Thanh Tran Behluli, St.Gallen
Hans Peter Rohner, St.Gallen

Kundschaft

Fly Sitz Schweiz Manor AG, Egerkingen
Martin Gerlach / Vize-Direktor Fly
www.fly.ch

FHS-Coach

Dr. Gabriele Schwarz

Unternehmen

Fly verkauft an 19 Standorten in der Schweiz Möbel und Wohn-Accessoires. Sie ist eine Tochtergesellschaft der Manor-Gruppe und Franchise-Partner der Firma Fly France. Mit der Manor-Gruppe nutzt Fly vor allem Synergien in den Bereichen IT, Salärwesen, Human Resources und Sozialleistungen. Synergien mit Fly France bestehen unter anderem in der Corporate Identity und dem Wareneinkauf.

Ausgangslage

Die Kundschaft von Fly kann die gekauften Produkte entweder selber nach Hause

transportieren oder gegen einen Aufpreis den Service Lieferung und Montage beanspruchen. Dieser wird derzeit von ungefähr 55 % der Kunden genutzt. Die Ausführung übernehmen externe Lieferfirmen, wobei je nach Region neun verschiedene Unternehmungen im Auftragsverhältnis für Fly tätig sind.

Ziel und Auftrag

Mittels einer Untersuchung des IST-Prozesses, einer Kundenzufriedenheitsanalyse sowie einem Benchmarking der wichtigsten Mitbewerber im Möbelmarkt Schweiz gilt es den Prozess auf seine Stärken und



«Kommentar vom Fach»

sein Verbesserungspotenzial zu untersuchen. Aufgrund der daraus gewonnen Erkenntnisse ist eine nachhaltige Prozessoptimierung zu erarbeiten.

Vorgehensweise

Zwei Gruppenmitglieder besichtigen während einem Tag das Lager von Fly Abtwil, um sich ein erstes Bild zu machen. Interne Unterlagen dienen als weitere Informationsquelle zur IST-Analyse. Des Weiteren erhält man von 56 Personen den Fragebogen zur Kundenzufriedenheitsanalyse des bestehenden Liefer- und Montageprozesses zurück. Um die „best practice“ zu ermitteln, führt die Projektgruppe ein Benchmarking mit den wichtigsten Marktteilnehmern mittels Internetrecherchen und einer Analyse vor Ort durch.

Ergebnisse

Die Analysen ergeben einerseits ein gutes bis sehr gutes Feedback seitens der Kunden; 93 Prozent würden Fly weiterempfehlen. Andererseits zeigen sie einiges Verbesserungspotenzial auf. Dies vor allem in den Bereichen Lagerbewirtschaftung, IT-Infrastruktur, dem Beschwerdemanagement und den Preisskalierungen für die Lieferung und Montage. Die Gruppe gibt Fly demgemäss viele kurzfristig umsetzbare Empfehlungen bekannt. Zudem erstellt sie einen zukunftsorientierten SOLL-Prozessablauf und zählt Instrumente zur Messung und Beibehaltung der hohen Qualität auf.



Gabriele Schwarz

«Bei diesem Projekt konnten die Studierenden Ihr Wissen aus den verschiedensten Disziplinen anwenden und konkret umsetzen. Von Marketing über Informationsmanagement bis zu Statistik. Es hat mich positiv überrascht, wie konkret und realistisch umsetzbar die Handlungsempfehlungen herausgearbeitet wurden.»



Martin Gerlach

«Durch die strukturierte und kompetente Vorgehensweise des Projektteams konnten die Kernpunkte für die Erstellung des Massnahmenkataloges rasch lokalisiert und konkrete Optimierungsvorschläge ausgearbeitet werden. Die Projektdokumentation dient uns heute als wertvolle Grundlage für die Verbesserung unseres Qualitätsmanagements.»

Kundenbeurteilung Montageprozess

Kompetenz des Montagepersonals n=33	48.5%	39.4%	9.1%
Qualität und Genauigkeit der Montagearbeit n=34	52.9%	38.2%	8.8%
Effizienz der Montagearbeit n=35	48.6%	42.9%	2.9%
Eingehen auf individuelle Wünsche n=34	50.0%	32.4%	14.7%

sehr gut
 gut
 genügend
 ungenügend
 schlecht
 sehr schlecht