

WTT  
YOUNG  
LEADER  
AWARD  
**qualified**

FHO Fachhochschule Ostschweiz



**Praxisprojekt Managementkonzeption  
für die Voigt AG**

# Dienstleistungssortiment für Lieferanten – Wachstum mit strategischem Dienstleistungsmanagement

Der Arzneimittelmarkt in der Schweiz ist stark reglementiert und gibt Pharmagrossisten wie der Voigt AG Distributionsmargen vor. Um weitere Einnahmequellen zu generieren, rücken Lieferantendienstleistungen vermehrt in den Fokus. Die erarbeitete Managementkonzeption soll helfen, diese Dienstleistungen systematisch zu entwickeln und zu managen.

## Voigt AG

Die Voigt AG ist als Pharma-Vollgrossistin in der gesamten Deutschschweiz tätig und darauf spezialisiert, den Fachhandel mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten von rund 800 Lieferanten zu versorgen. Zur Kundschaft gehören Apotheken, Drogerien, Ärztelieferanten und Reformhäuser, denen sie als Partner zur Seite steht. Dabei sind Schnelligkeit und Zuverlässigkeit zwei ihrer wichtigsten Stärken.

## Methodik

Die Projektgruppe erfasste und analysierte das bestehende Dienstleistungssortiment. Daneben wurde das Dienstleistungsangebot zweier Schweizer Mitbewerber geprüft. Eine qualitative Befragung von ausgewählten Lieferanten diente zudem dazu, deren Bedürfnisse besser zu verstehen. Die Projektgruppe liess diese Erkenntnisse bei der Entwicklung der Managementkonzeption einfließen.

## Ergebnisse

Die Ergebnisse aus den Lieferantebefragungen zeigen eine hohe Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit und den Dienstleistungen. Besonders geschätzt werden die Flexibilität und Zuverlässigkeit der Voigt AG. Bei einzelnen Dienstleistungen gibt es dennoch Verbesserungspotenzial.

Um zukünftig die Dienstleistungen systematisch zu managen, hat die Projektgruppe eine praxistaugliche Konzeption entwickelt. Diese ermöglicht es der Voigt AG, bestehende und neue Dienstleistungen zu entwickeln, zu bewerten, zu überarbeiten und zu überprüfen. Dabei spielt es keine Rolle, in welcher Lebenszyklusphase sich die Dienstleistungen befinden. Dank der klaren Vorgaben und ausreichenden Flexibilität lässt sich die Managementkonzeption auf sämtliche Dienstleistungen anwenden.

[www.fhsg.ch/praxisprojekte](http://www.fhsg.ch/praxisprojekte)



Merkmale zur Zufriedenheit der Lieferanten an der Zusammenarbeit mit Voigt AG.

Quelle: eigene Darstellung.

## Projektteam (v. l. n. r.)

Ramon Tanner, Herisau, Projektleiter  
Dalia Sguazzato, Arbon  
Flavio Di Nicola, Amriswil  
Rubén Schoch, Herisau (nicht im Bild)

## Kundschaft

Voigt AG, Romanshorn  
Karin Müller, Leiterin Einkauf  
Dietmar Stock, Leiter Beschaffung  
[www.voigt.ch](http://www.voigt.ch)



Unser Ziel war einen für unsere Bedürfnisse relevanten Ansatz für die systematische Entwicklung und Bearbeitung von Dienstleistungen zu finden, der vor allem auch praxistauglich ist. Wir danken dem sehr motivierten Projektteam ganz herzlich für das Engagement und die Zusammenarbeit und freuen uns über das fundierte Ergebnis.

## Coach

FHS St.Gallen  
Dr. Christian Heumann



Die Studierenden haben eine überzeugende Lösung für eine herausfordernde Problemstellung mit hohem Komplexitäts- und Spezifitätsgrad erarbeitet. Durch Evaluation des bestehenden Dienstleistungsangebots, einer Zielgruppenbefragung und einer Wettbewerbsanalyse wurde eine fundierte Basis für das detailliert ausgearbeitete Managementkonzept geschaffen: Ein grundsolides Rahmenwerk zur systematischen Entwicklung von Dienstleistungen für einen Pharmagrosshändler!