
Titel: **Elektro-Handel**

1. Aktuelle Problemstellung

In Ihrer Aufgabe als Leiter Finanzen“ sind Sie gemeinsam mit Ihren Kollegen an einem Tisch und erarbeiten Massnahmen zur Reduktion der Handling-Aufwände und Eliminierung der Fehlerquellen im Produkte-Handling (zu hohe Anzahl Retouren).

Leiter Beschaffung: mit dem Ziel, die Lieferanten in die Optimierungen einzubinden und die Kosten zu reduzieren.

Leiter Lager (Wareneingang, Lager, Kommissionierung): mit der Zielsetzung, einen Retouren-Prozess zu implementieren, der folgenden internen Aufwand zur Folge hat: Ware auspacken, prüfen, Triage durchführen, neu verpacken und einlagern.

Leiter Versand/Distribution: mit der Zielvorgabe, zusätzliche Produkte/ Kunden zu bedienen (mit bestehendem Fahrzeugpark, evt. mit zusätzlichen Fahrern).

2. Zielsetzung

Die Produkte werden zwischen Anlieferung und Eingang beim Kunden mehrmals in die Hände genommen, umgepackt und beschriftet. In diesen Prozessen treten besonders bei ähnlichen Produkten immer wieder Fehler auf, welche hohe Aufwände über alle Abteilungen verursachen und den Kunden nicht befriedigen.

Im Rahmen eines Projekts sind diese Fehler einzugrenzen und mit geeigneten Massnahmen zu eliminieren.

3. Fragestellung

Stellen Sie die möglichen Prozessoptimierungen für die beteiligten Fachabteilungen zusammen, priorisieren Sie die Massnahmen basierend auf der zeitlich machbaren Umsetzbarkeit:

- Stellen Sie die messbare Kriterien zusammen, welche die Fehleranzahl und deren Ursachen aufzeigen.
- Nennen Sie die Werkzeuge zur Reduktion der Fehler/Schnittstellen und Optimierungen im Produkte-Handling. Involvierem Sie Lieferanten und Kunden in geeigneter Weise.
- Erstellen Sie aus den Erkenntnissen eine Empfehlung z.H. der Geschäftsleitung

Anmerkung: Fehlende Angaben sind durch zweckmässige, klar bezeichnete Annahmen zu ergänzen.