

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Ziel und Vorgehensweise	5
3. Ist-Analyse	14
3.1 Systemabgrenzung der Ist-Analyse	14
3.2 Systembeschreibung	16
3.2.1 Aufbauorganisation	16
3.2.2 Beschreibung der Kernprozesse der XY GmbH	16
3.2.2.1 Vertrieb	17
3.2.2.2 Einkauf	18
3.2.2.3 Lager und Transport	19
3.2.2.4 Baukoordination	19
3.2.3 Beschreibung des Anwendungssystems	20
3.3 Faktenanalyse	21
3.3.1 Kennzahlenanalyse	21
3.3.1.1 Umsatzentwicklung	22
3.3.1.2 Auftragslage	22
3.3.1.3 Neukundenanfragen	23
3.3.2 Schwachstellenbericht	23
3.3.2.1 Geringe Anzahl erstellter Angebote	24
3.3.2.2 Geringe Angebotswahrscheinlichkeit	29
3.3.3 Fazit der Faktenanalyse	34
4. Sollkonzept	35
4.1 Systemabgrenzung des Sollkonzepts	35
4.2 Zielbildung	36
4.2.1 Umsatzsteigerung durch Erhöhung der Angebotsmenge	37
4.2.1.1 Steigerung der Kundenanfragen	37
4.2.1.2 Verkürzung der Planungszeit pro Angebotserstellung	38
4.2.2 Umsatzsteigerung durch Erhöhung der Angebotswahrscheinlichkeit	39
4.2.2.1 Verbesserung des Angebots	39
4.2.2.2 Verbesserung der Servicequalität	41
4.2.3. Umsatzsteigerung durch Verstärkung der Vertriebstätigkeit	42
4.2.3.1 Integration neuer Mitarbeiter	43
4.2.3.2 Entlastung des Vertriebsleiters	43
4.3 Die Balanced Scorecard als Controlling-Instrument bei der XY GmbH	44
4.3.1 Finanzperspektive	44
4.3.2 Kundenperspektive	45
4.3.3 Prozessperspektive	46
4.3.4 Mitarbeiterperspektive	47
4.4 Lösungsmodell	48

4.4.1 Beschreibung der Eingabedaten	48
4.4.1.1 Vertrieb	48
4.4.1.2 Einkauf	51
4.4.1.3 Transport	55
4.4.1.4 Baukoordination	56
4.4.2 Beschreibung der Ausgabedaten	58
4.4.2.1 Vertrieb	58
4.4.2.2 Einkauf	60
4.4.2.3 Transport	62
4.4.2.4 Baukoordination	63
4.4.3 Prozessorientierte Beschreibung des Lösungsmodells	65
4.4.3.1 Vertriebsprozess	65
4.4.3.2 Ressourcen	78
4.4.3.3 Baukoordination	79
4.4.3.4 Transport	83
4.4.3.5 Einkauf	84
4.5 Beschreibung des Service Blueprint	88
5. Fazit	93
Abbildungsverzeichnis	95
Quellenverzeichnis	97
Anhang	100