

Projekt Baustofflogistik:

Abwicklung beschleunigen, Kundenservice verbessern

Ziel: internen Prozesse verbessern, Kundenzufriedenheit zu erhöhen, langfristig wettbewerbsfähig bleiben und auf die Zukunft vorbereitet zu sein. Dies soll durch eine Kombination aus Prozessoptimierung, Mitarbeitermotivation, Generationswechsel und technologischer Innovation erreicht werden.

Wesentliche Themen

1. Prozesse verbessern:

- a. Beschleunigen der Auftragsabwicklung: Rückmeldung und Abrechnung mit Echtzeit-Updates

2. Kundenzufriedenheit erhöhen:

- a. 24/7 Verfügbarkeit: Angebote anfragen, Transporte buchen

3. Mitarbeiter entlasten und motivieren:

- a. Entlasten der Mitarbeiter von Routinearbeiten, Freiraum für flexible Arbeitszeiten und Weiterbildung schaffen

4. Einbinden der neuen Generation:

- a. Einbinden junger Mitarbeiter, Integration neuer Ideen und Technologien, das Unternehmens auf zukünftige Herausforderungen und Entwicklungen in der Branche ausrichten

5. Wettbewerbsfähigkeit und Wachstum stabilisieren:

- a. Interner Prozesse verbessern, bei gleichbleibender Mitarbeiterzahl durch effektivere Nutzung der Ressourcen Umsatz steigern

Das Unternehmen plant den Aufbau von Spezialbereichen, um die Schwankungen im Baugeschäft auszugleichen.

Die Umstellungen erfolgen parallel zu dem laufenden Tagesgeschäft, Mitarbeiter und Pilotkunden sollen frühzeitig beteiligt werden.

Die bestehende Logistiksoftware muss auf neue Module umgestellt werden, digitale Assistenten, Online-Marketing und Bewertungsportal sollen vorbereitet werden.

Business Case: Skalierung der Prozesse und Verbesserung des Kundenservice in der Baustofflogistik

Highlights

Projektziel: Digitalisierung und Automatisierung der Auftragsabwicklung in der Baustofflogistik

Vorteile:

- **Umsatzsteigerung:** Erhöhung des Umsatzes von 5 auf 6 Millionen Euro bei gleichbleibender Mitarbeiterzahl.
- **Kostenreduktion:** Einsparungen von 600.000 € jährlich durch reduzierte Bearbeitungszeit, automatisierte Prozesse und weniger Überstunden.
- **Verbessertes Betriebsklima:** Deutliche Reduzierung von Überstunden und verbesserte Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter.
- **Schnellere Einarbeitung:** Neue Mitarbeiter können durch vereinfachte Prozesse schneller und effizienter eingearbeitet werden.
- **Flexibilität:** Saisonale Schwankungen und krankheitsbedingte Ausfälle können durch den Einsatz von Aushilfsmitarbeitern und Homeoffice besser kompensiert werden.

Kosten: Gesamtinvestition von 450.000 €, die durch Fördermittel entlastet werden kann.

Projektdauer: Schrittweise Umsetzung in drei Phasen, jeweils 6 Monate, mit direkter Amortisation der Investitionen in weniger als zwei Jahren.

Return on Investment: 75%

Projektablauf

- Projekt vorbereiten: Projektziel festlegen, Aufgaben und Meilensteine identifizieren, Verfügbarkeit externer Partner sicherstellen, Projektteam intern/extern benennen
- **Meilenstein:** Freigabe Projektbeschreibung durch die Geschäftsleitung

Analyse Soll/Ist

- Identifikation der Verbesserungspotenziale, Anforderungen spezifizieren
- **Meilenstein:** Freigabe Bedarfsanalyse durch Geschäftsleitung

Lösungskonzept

- Design der Prozessabläufe, Entwickeln der Online-Marketing-Strategie, Machbarkeitsprüfung/Kostenvoranschlag für Erweiterung/Upgrade Logistiksoftware, Toolvorschlag Online-Marketingstrategie, Projektplan, Kostenübersicht, Risikobewertung
- **Meilenstein:** Freigabe des Lösungsdesigns

1. Modernisierung der Logistiksoftware

- a. Festlegen von Testfällen für die neuen Prozessabläufe
- b. Bereitstellen Testumgebung
- c. Test und Pilotbetrieb
- d. **Meilenstein:** Tagesgeschäft komplett umgestellt

2. Online-Marketing für Neukunden

- a. Definieren Nische, Dienstleistung, Zielgruppe, Vertriebskanal, Kampagnen (Business Canva)
- b. Gestalten Webseiten, E-Mail-Vorlagen, Gesprächsleitfaden Vertrieb
- c. Einführung Tools, Schulung und Einarbeitung Mitarbeiter
- d. **Meilenstein:** Erste Kampagne gestartet, Messen Kennzahlen zur Erfolgskontrolle aktiviert

3. Abschluss

- a. Feedback einholen und Anpassungen vornehmen
- b. **Meilenstein:** Erfolgreicher Abschluss aller Teilprojekte
- c. **Nachhaltigkeit:** regelmäßige Kennzahlen für die Geschäftsleitung eingeführt

Kostentreiber

1. **Personalkosten:**
 - a. Projektleitung
 - b. Marketing- und IT-Spezialisten
 - c. Schulungen
2. **Technologie und Tools:**
 - a. KI-Software und Lizenzen
 - b. Marketing-Tools
 - c. Hardware und Infrastruktur
3. **Modernisierung der Logistiksoftware:**
 - a. Anschaffung und Implementierung neuer Module
 - b. Integration zusätzlicher Assistenten
4. **Pilotprojekte und Tests:**
 - a. Durchführung von Testläufen
 - b. Evaluierung und Anpassung der Systeme
5. **Sonstige Kosten:**
 - a. Beratungskosten
 - b. Kontingenzreserven (Budgetpuffer für unvorhersehbares)

Risikoabschätzung

1. Technische Risiken:

- a. Upgrade und Erweiterung der Logistiksoftware, Integration neue Tools
- b. **Maßnahme:** Umfassende Tests und Pilotkunden einbinden

2. Marktrisiken:

- a. Ungewissheit über die Akzeptanz der neuen Spezialangebote
- b. **Maßnahme:** gezieltes Marketing, Entwicklung als Vorlage für weitere Produkte

3. Menschliche Risiken:

- a. Noch mehr Belastung für die Mitarbeiter
- b. **Maßnahme:** zusätzliche Ressourcen mobilisieren (ehemalige Mitarbeiter, jetzt Rentner, temporär), saisonale Schwankungen bei der Zeitplanung nutzen, externe Ressourcen engagieren für Entlastung des internen Projektleiters, Erstellen Marketingstrategie, ...

4. Finanzielle Risiken:

- a. Störungen nach Upgrade, ungeplantes Nachrüsten Infrastruktur wegen Geschwindigkeit
- b. **Maßnahme:** Puffer einplanen

Maßnahmen vor Projektbeginn

1. Machbarkeitsstudie:

- a. Die technische, operative und finanzielle Machbarkeit lag vor.
- b. Risikoanalyse und Empfehlung zur Projektinitiierung

2. Pilotprojekt mit bestehenden Ressourcen:

- a. Durchführung eines Pilotprojekts zur Validierung der Konzepte
- b. Anpassungen basierend auf den Ergebnissen des Pilotprojekts

Feedback der kaufmännischen Leiterin:

... ich hätte nie gedacht, dass diese stets dringenden Tätigkeiten sich so schnell und effektiv täglich erledigen lassen, kein Arbeitstag mehr ohne meine virtuellen Assistenten. Endlich Wochenende dank automatisiertem Online-Service. Maßgeschneidertes, skalierbares - Konzept von Jutta Holtkamp. Ja es war viel Arbeit, ja es hat sich gelohnt.

Priorisierte Teilprojekte mit 6-monatiger Laufzeit:

Phase 1: Digitalisierung und Automatisierung der grundlegenden Auftragsabwicklung

Investitionskosten:

- **Digitalisierung der Auftragsabwicklung:** 100.000 €
- **Automatisierung manueller Prozesse:** 50.000 €
- **Gesamtkosten der Investitionen:** 150.000 €

Einsparungen und Zusätzliche Einnahmen:

- **Reduzierung der Bearbeitungszeit um 50%:** Einsparung von 75.000 € jährlich (entspricht ca. 37.500 € in den ersten 6 Monaten)
- **Automatisierung der manuellen Prozesse:** Einsparung von 50.000 € jährlich (entspricht ca. 25.000 € in den ersten 6 Monaten)
- **Gesamteinsparungen und zusätzliche Einnahmen:** 62.500 € in den ersten 6 Monaten

Phase 2: Einführung eines 24/7-Online-Services und Marketing

Investitionskosten:

- Einführung eines 24/7-Online-Services: 100.000 €
- Marketing und Kundenakquise: 50.000 €
- Gesamtkosten der Investitionen: 150.000 €

Gesamt-ROI nach 18 Monaten:

Einsparungen und Zusätzliche Einnahmen:

- **Reduzierung der Überstunden um 30%:** Einsparung von 50.000 € jährlich (entspricht ca. 25.000 € in den ersten 6 Monaten)
- **Erhöhung der Kundenbindung und Neukundenakquise:** Zusätzliche Einnahmen von 300.000 € jährlich (entspricht ca. 150.000 € in den ersten 6 Monaten)
- **Gesamteinsparungen und zusätzliche Einnahmen:** 175.000 € in den ersten 6 Monaten

Phase 3: Erweiterung des Geschäftsbereichs Anlagenbau

Investitionskosten:

- **Modernisierung der Logistiksoftware:** 100.000 €
- **Schulungen und Weiterbildungen der Mitarbeiter:** 50.000 €
- **Gesamtkosten der Investitionen:** 150.000 €

Einsparungen und Zusätzliche Einnahmen:

- **Steigerung der Effizienz und Erweiterung des Geschäftsbereichs:** Zusätzliche Einnahmen von 200.000 € jährlich (entspricht ca. 100.000 € in den ersten 6 Monaten)
- **Gesamteinsparungen und zusätzliche Einnahmen:** 100.000 € in den ersten 6 Monaten

$$337.500 \text{ € (Phase 1)} + 350.000 \text{ € (Phase 2)} + 100.000 \text{ € (Phase 3)} = 787.500 \text{ €}$$

Gesamt-ROI nach 18 Monaten:

Gesamtkosten der Investitionen: 450.000 €

Gesamteinsparungen und zusätzliche Einnahmen nach 18 Monaten:

337.500 € (Phase 1) + 350.000 € (Phase 2) + 100.000 € (Phase 3) = 787.500 €

$$\text{ROI} = \frac{787.500 \text{ €,€} - 450.000 \text{ €,€}}{450.000 \text{ €,€}} = 0,75 \text{ \, \text{{(oder 75%)}}$$

Ein ROI (Return on Investment) von 0,75 oder 75% ist für ein solches Projekt durchaus positiv zu bewerten. Hier sind einige Überlegungen dazu:

1. **Rentabilität:** Ein ROI von 75% bedeutet, dass das Projekt nach Berücksichtigung der Investitionskosten einen zusätzlichen Wert von 75% des eingesetzten Kapitals generiert. Das ist ein deutlicher Hinweis darauf, dass das Projekt finanzielle Vorteile bringt.
2. **Amortisationszeit:** Da die Amortisationszeit bereits bei weniger als zwei Jahren liegt, können die Investitionen schnell wieder eingespielt werden. Dies ist besonders wichtig für mittelständische Unternehmen, die häufig einen schnelleren Return auf ihre Investitionen benötigen.
3. **Wettbewerbsvorteil:** Durch die Digitalisierung und Automatisierung der Prozesse sowie die Einführung eines 24/7-Online-Services kann das Unternehmen seine Wettbewerbsposition stärken, indem es effizienter arbeitet und einen besseren Kundenservice bietet.
4. **Langfristige Vorteile:** Obwohl der ROI auf kurze Sicht berechnet wird, könnte das Projekt langfristig noch größere Vorteile bringen, wenn die verbesserten Prozesse und der neue Geschäftsbereich erfolgreich etabliert sind.
5. **Qualitative Verbesserungen:** Neben den finanziellen Aspekten bringt das Projekt auch qualitative Vorteile wie verbessertes Betriebsklima, schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter und die Flexibilität durch Homeoffice und Aushilfsmitarbeiter.

Insgesamt ist ein ROI von 75% ein sehr guter Wert, der zeigt, dass das Projekt sowohl kurzfristig als auch langfristig vorteilhaft ist.

Fazit:

Durch diese priorisierte und schrittweise Vorgehensweise kann das Unternehmen bereits nach der ersten 6-monatigen Phase deutliche Einsparungen erzielen. Jede weitere Phase baut auf den Ergebnissen der vorherigen auf und nutzt die erzielten Einsparungen und zusätzlichen Einnahmen zur Finanzierung der nächsten Schritte. So wird eine kontinuierliche Verbesserung und Wertschöpfung ermöglicht. Dieses Vorgehen ermöglicht außerdem Ruhephasen zwischen den Projektabschnitten, was die Mitarbeiter entlastet, die Technik stabilisiert und Puffer für Unvorhergesehenes innerhalb des Projektes und Veränderungen der Randbedingungen schafft, wodurch das Risiko weiter reduziert wird.