

Beispiel: Gurit implementiert Unternehmensdesign, um zukünftige Anforderungen zu meistern.



«Als globales Unternehmen ist für uns eine funktions- und standortübergreifende Zusammenarbeit zwischen Verkauf, Produktion und Entwicklung enorm wichtig. Das Target Operating Model, welches mit hpo erarbeitet und implementiert worden ist, hat klare Rollen, Verantwortlichkeiten und Schnittstellen definiert. Dadurch konnte die Zusammenarbeit global und regional deutlich verbessert und die Kundenbetreuung entlang der Customer Journey verbessert werden.

Mit ihrem methodischen Vorgehen und branchenübergreifenden Know-how konnte uns hpo in einem fordernden Marktumfeld und unserer multikulturellen Aufstellung professionell begleiten. Die von hpo eingebrachte Methodik entwickelte sich schnell zur gemeinsamen Sprache zwischen allen Projektbeteiligten. Der breite Einbezug von unseren Mitarbeitenden brachte dadurch schnell die notwendigen Resultate und garantierte eine hohe Akzeptanz der Lösung.»

Stefan Gautschi,
General Manager,
Gurit Composite Materials



Als global agierendes Unternehmen kennt Gurit die Wichtigkeit, am Puls der Zeit zu bleiben. Eine Differenzierung über den Service entlang der Customer Journey ist ein wichtiger Aspekt, um auch künftig zu den Top-Playern im Bereich der Hochleistungskunststoffe zu gehören.

Die Analyse der «globalen Business Mechanik» (Zusammenspiel Verkauf, Produktions- sowie Entwicklungsstandorte) sowie der Prozesse an den Standorten ergab die Notwendigkeit, folgende Bereiche zu optimieren:

- Erhöhung Kundenwahrnehmung durch einheitliche Customer Journey der Geschäftseinheiten betreffend Touchpoints und Interaktionsvorgaben;
- Performance-Verbesserungen durch klare Definition der Rollen und Verantwortlichkeiten im Tagesgeschäft und in der Innovation;
- Reduktion von Komplexität an den Standorten, speziell im Zusammenspiel mit Verkauf, Produktmanagement und Planung.

Aufbauend auf den Ergebnissen der Analyse entwickelte hpo gemeinsam mit Gurit eine «globale Business Mechanik» mit definierten Rollen und Verantwortlichkeiten, die mit dem Geschäftsprozessmodell operationalisiert wurde. Ein wichtiges Element bildete eine einheitliche Customer Journey, welche als klarer Differenzierungsfaktor bezüglich Service-Leadership

ausgebildet wurde. Eine angepasste Führungsstruktur komplettierte das globale Unternehmensdesign (Target Operating Model).

In einem «Operational Excellence Project» wurden ein Kernstandort prozessual den Anforderungen des Unternehmensdesigns angepasst und die internen Prozesse entsprechend ausgerichtet. Das umfasste im wesentlichen sowohl Auftrags- und Reklamationsmanagement als auch Produktionsplanung und Industrialisierung. Das «Operational Excellence Project» war als Pilotprojekt konzipiert und lieferte den «Blueprint» für die anderen Standorte.

Das Target Operating Model und dessen Anforderung wurde als Ausgangspunkt zur Definition einer durchgängigen IT-Landschaft, bestehend aus CRM und standortbezogenen ERP-Lösungen verwendet. Durch Training und Kommunikation wurde das Target Operating Model zum Operating Model. Erneut lässt sich erkennen, dass durch ein strategieunterstützendes Unternehmensdesign ein wesentlicher Hebel für eine nachhaltige Wettbewerbsfähigkeit geschaffen werden konnte.

Nutzen für den Kunden: Die Rollen, Verantwortlichkeiten und Schnittstellen wurden bei Gurit klar definiert. Dadurch konnte die Zusammenarbeit deutlich verbessert und die Kundenbetreuung massgeblich professionalisiert werden.