

## Kundenzufriedenheit durch Fokussierung



Ralf Bäumer  
Senior Consultant

E-Mail:  
rbaeumer@conlab.de  
Mobil:  
+49 170 452 8573



<b>Branche</b>	Technischer Handel
<b>Kompetenz</b>	Strategie & Geschäftsmodelle
<b>Detaillkompetenz</b>	Sortimentsstrategie
<b>Projekt</b>	Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch strukturierte Sortimentsbereinigung
<b>Unternehmen</b>	Das börsennotierte S&P 500 Unternehmen verfolgt eine nachhaltige Buy and Hold Strategie. Es ist vorwiegend in einem nicht konsolidierten, und von Lieferanten dominierten Markt tätig. Es zählt zu den weltweit erfolgreichsten Industriemischkonzernen mit ca. 45.000 Mitarbeitern und Präsenz in mehr als 55 Ländern
<b>Aufgaben und Projekthinhalte</b>	<p>Der Projektumfang beinhaltete die Analyse des Kunden- und Produktsortiments einer neu erworbenen Geschäftseinheit mit dem Ziel einer klaren, transparenten und vereinfachten Absatz- und Bevorratungsstrategie. Durch klassische Kunden und Produktsegmentierungen wurden im Rahmen einer 80/20 Analyse die Kerngeschäftsbestandteile identifiziert. Alle Vertriebsaktivitäten, Fertigungsprozesse und Lagerkapazitäten wurden am Kerngeschäft ausgerichtet. Sämtliche nicht den Kerngeschäft zugehörigen Kunden und Produkte wurden individuell nach Wachstumspotenzial analysiert und die Betreuungskomplexität durch Überstellung an einen Handelspartner oder Produktumstellungen reduziert.</p> <p>Alle Debitor- und Produktstammdaten wurden im ERP System nach Kategorien aktualisiert und im Rahmen eines jährlichen Überprüfungsprozesses analysiert. Die resultierende Komplexitätsreduktion in der Kundenbetreuung, Produktionsplanung und Materialbeschaffung ermöglichte eine größere Fokussierung auf die wichtigen Kunden. Nach anfänglicher Skepsis führten erste Erfolge schnell zu einer nachhaltigen Akzeptanz. Die Mitarbeiter erhielten nach Kunden und Produktkategorie einen eigenen Entscheidungsrahmen, indem Sie selbstbewusst agieren konnten. Die Schlüsselerkenntnis der Mitarbeiter war, dass mehr Kunden und mehr Produkte nicht automatisch, zu mehr zufriedenen und profitable Kunden führen.</p>
<b>Ergebnisse</b>	Die Bereinigung des Produktsortiments um mehr als 20%, und die klare Kundenkategorisierung, mit einhergehender Erstellung eines differenzierten Servicemodells, führten zu einer Verbesserung der Kundenzufriedenheit und aller klassischen KPI's. Die durch die Fokussierung geschaffene Flexibilität und zusätzliche Rendite ermöglichte eine positiven Cash Flow, der für weitere Akquisitionsprojekte genutzt wurde

Sprechen Sie uns an - Ihr Kontakt :

Ralf Bäumer · [rbaeumer@conlab.de](mailto:rbaeumer@conlab.de) · Telefon 0170 452 8573

conlab Unternehmensverbund · Königsallee 61 · 40215 Düsseldorf · Tel. 0211 - 88 242 321 · [info@conlab.de](mailto:info@conlab.de) · [www.conlab.de](http://www.conlab.de)