

Entwicklung eines Return-Material-Authorization Prozesses im internationalen Projektgeschäft einer „Connected Company“

Eine Fallstudie über die Einführung eines einheitlichen Reparaturservice-Portals in einem global agierenden Technologieunternehmen

Forschungsfrage

Wie kann der Gestaltungsprozess der Reparaturabwicklung innerhalb eines global agierenden Technologieunternehmens unter modernen Gesichtspunkten standardisiert und effizient gestaltet werden?

Methodik

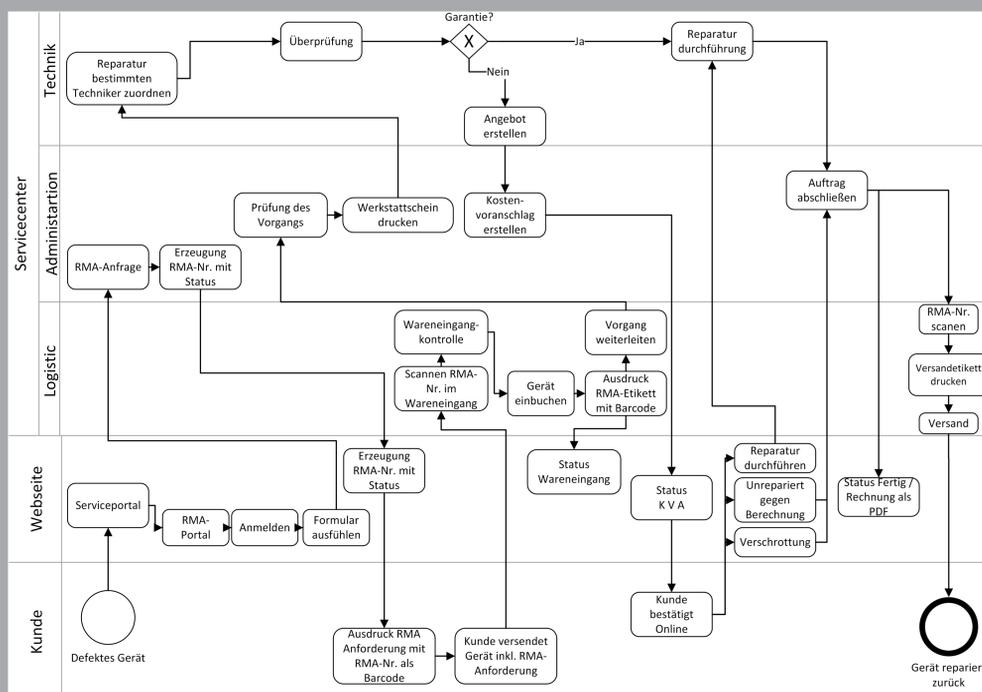
- Konstruktiv-evaluative Forschung
- Systemanalyse nach Krallmann 2010
- Fallstudienmethode nach Borchardt & Göthlich 2009
- Erstellung Anforderungskatalog und Schwachstellenanalyse
- Prozessoptimierung und -neugestaltung

Lösungsansatz

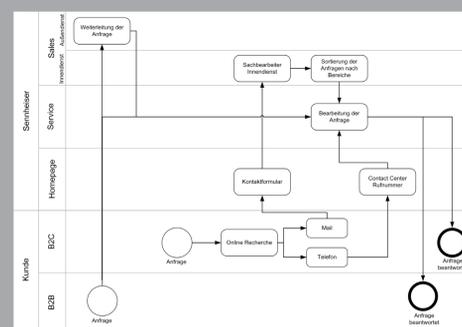
- Einführung eines RMA-Systems, um die Vereinfachung, Automatisierung und Globalisierung der bisherigen „manuellen“ Prozesse durch eine international einsetzbare Softwarelösung, zu ermöglichen.

Ergebnisse

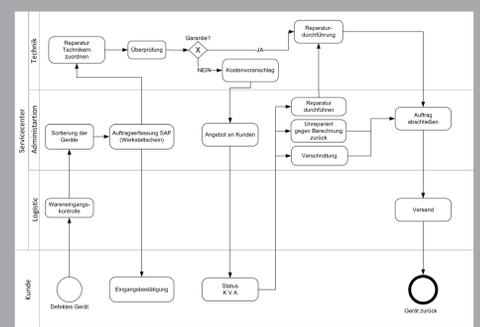
- Maximale Geschwindigkeit der Informationsverarbeitung, minimale Antwortzeit
- Moderne Kunden-Kommunikationstechnik nach globalen und regionalen Anforderungen
- Reduzierung der Komplexität um ca. 70%
- Aufwandsreduzierung um ca. 70%
- Globale Prozessstandardisierung (inkl. Backup)



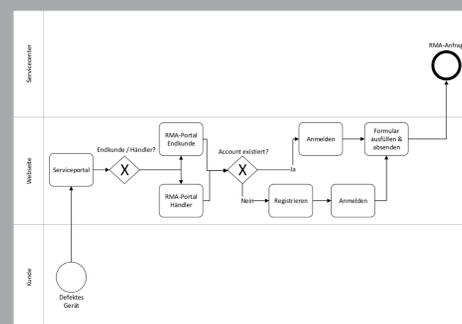
RMA-Prozessbeschreibung



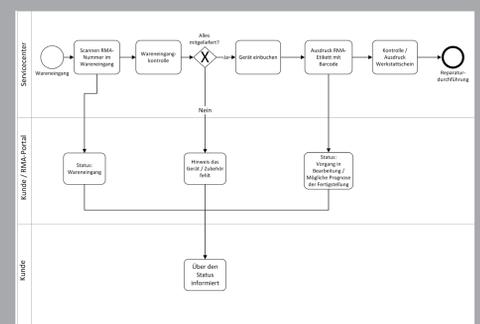
Prozess Informationsgewinnung



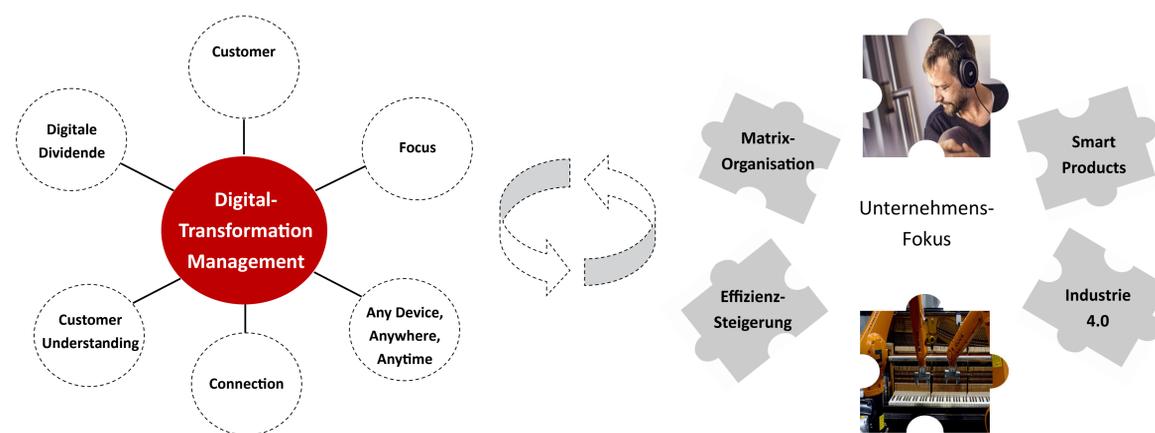
Prozess „Erfassung“ Status quo



Teilprozess „RMA-Anfrage“



Teilprozess „Wareneingang“



Quellen

- [1] Krallmann, H. (2015). Systemanalyse im Unternehmen: Prozessorientierte Methoden der Wirtschaftsinformatik. Oldenbourg
- [2] Borchardt, A., & Göthlich, S.E. (2009). Erkenntnisgewinnung durch Fall-studien (S. 33-48). Gabler
- [3] Winter, R. (2014). Gestaltungsorientierte Forschung in der Betriebswirtschaftslehre mit spezieller Berücksichtigung der Wirtschaftsinformatik in Wissenschaft und Praxis (S. 65-85). Springer Berlin Heidelberg.