

# Leistungsprofil Kühnhanss + Partner

Stand 04-2009 (Testimonials unter [www.kuehnhanss.de](http://www.kuehnhanss.de) „Referenzen“)

## Projektleitung / Projektmanagement (im IT- & Organisationsumfeld)

### ○ Personaldienstleister (2007 - 2008)

Einführung eines webbasierten Personal-Beratertools für die Abwicklung sämtlicher Kunden- und Kandidatenabläufe

- Einbindung von zehn Niederlassungen mit insgesamt ca. 30 Anwendern.
- Verbindung interner Backoffice-Abläufe mit einem Frontend im Internet-Auftritt (Jobbörse).
- Prinzipielles Ziel war die Abbildung sämtlicher Beratertätigkeiten in einem Tool, Live-Pflege des Internetauftritts und einer Jobbörse durch die einzelnen Anwender
- kaufmännische Aufgaben, Reporting, Controlling

### ○ Fulfillment-Dienstleister Medien (2004-2005)

Evaluierung eines alternativen, mehrmandantenfähigen IT-Systems zur weiteren Expansion und Flexibilisierung.

- Pflichtenheft (Check-Liste), Prioritäten, Erfüllungsgrade
- Vorabsondierung diverser Anbieter, u.a. SAP Business One, ABAS, MS Navision
- Schärfung/Profilierung des Pflichtenheftes in Zusammenarbeit mit Anbietern
- Ausschreibung/Angebotseinholung/Angebotsauswertung
- Endpräsentation

### ○ Versanddienstleister (2002-2003)

Projektleitung für ein neu einzuführendes System SAP R3 zur Ablösung des alten Systems und Vorbereitung auf geplante Expansion von ca. 3 Mio. Paketeinheiten/Jahr.

System: SAP R3 MM/SD/FI/LES

- Kunden-Projektleitung: Pflichtenheftüberarbeitung, SAP-Feinkonzeption mit Systemhaus
- Konzeption einer eigenständigen Kampagnenverwaltung in SAP
- Anbindung der existierenden Hand-Helds über Funknetz
- Schnittstellenkonzeption zu eigenständigem Telesales-System
- Organisationsanpassungen in Logistik/Customer Care/Finanzservice
- Erstellung von Schulungsunterlagen/Schulungsorganisation
- Budget- und Terminverantwortung für das Gesamtprojekt

### ○ Euro-Umstellung Dienstleister (2001)

Projektleiter "Euro-Umstellung" bei einem Telemarketing- und Fulfillment-Dienstleister.

- Prüfen der Systeme in Sales und Logistik

- Pflichtenheft und Timetable für
    - \* externe und interne IT
    - \* operative Änderungen
  - Umsetzung und Testing inkl. div. Schnittstellen
  - Live-Schaltung der Backend-Systeme vorab
  - Live-Schaltung Auftragsannahme am 31.12. 24:00
  - Insgesamt aufwändige, aber problemlose Umstellung
- **IT-Systemhaus (2001)**
- Konzeption und Systematik für auftraggeberseitige IT-Pflichtenhefte, die durch das IT-Systemhaus für die Mandanten erstellt werden sollten.
- Grundsystematik zur Pflichtenhefterstellung: Vorgehen, Aufbau, Regeln
  - Konzeption einer Ausarbeitungsform (html/word) mit
    - \* ausführlicher Beschreibung sämtlicher Punkte
    - \* Stichwortregister
    - \* Linkvernetzte Stichwortsuche
    - \* Automatische Generierung von Checklisten, Projektplänen, Nachverfolgungen etc.
- **Telemarketing-/Versanddienstleister (1999-2000)**
- Pflichtenhefterarbeitung und Konzeption einer IT-Lösung Module (Schwerpunkte): Call-Center, Warenwirtschaft, Disposition, Finanz-Service, Customer Care. Das Projekt stand "dank" des 2000-Problems unter einem enormen Zeitdruck (6 Monate).
- Schaffung der Entscheidungsgrundlagen, Lieferantenverifizierung/-verhandlungen
  - Projektvorbereitung/-Customising
  - Hardwarekonzeption und -umsetzung
  - Implementierung: Daten- und Stammdatenkonvertierung, Prozess/Strukturplanung, -anpassung
  - Reporting-Definitionen (Berichterstattung an Auftraggeber, internes Reporting),
  - Schulung, Einführung, User-Coaching für 250 Enduser, Ablaufoptimierung
- **Verlagshaus (1992-1994)**
- Realisierung einer System-Neueinführung  
Module (Schwerpunkte): Auftragsbearbeitung, Warenwirtschaft, Disposition/Einkauf  
System: AS400
- Pflichtenhefterarbeitung
  - Customising in Zusammenarbeit mit Softwarehaus
  - Testing der Anwendungen, Testscripts, Killing-Scenarios
  - Anpassung der bestehenden Aufbau- und Ablauforganisation
  - Implementierung: Projekteinführung, Support, Human Resources, Trainings
  - Ablaufoptimierung, Coaching

## Sales / Distribution /Change-Management

### ○ **Geschäftsaufbau Personaldienstleister (2006-2009)**

Aufbau einer auf kaufmännische Logistikfachkräfte spezialisierten Personalberatung. Zielgruppe ist die transportierende und lagernde Wirtschaft in allen Verkehrsträgern, Handel und Industrie.

- Bedienung der Märkte in Baden, Bodensee, Nordwest- und Ostschweiz
- Aufbau eines repräsentativen Kundenstammes, Ausbau der vertrieblichen Skills

### ○ **Hersteller technischer Teile (2005)**

Vertriebsanalyse und Erstellung Pre-Business-Plan und Empfehlung Vertriebsstruktur

- Mitarbeiter Assessments + Interviews
- Vertriebsanalyse
- Wettbewerbsanalyse
- Pre Business-Plan
- Neuaufbau Vertriebsstruktur

### ○ **Fulfillment-/Logistik-Dienstleister (2005)**

Reorganisation der Abteilung „Distribution“, verantwortlich für die Betreuung der Endkunden und der Auftraggeber/Mandanten.

- Ist-Aufnahme der Strukturen und Prozesse
- Kurzfristiges Eskalationsmanagement (Hohes Frustrationspotential)
- Aufstellung eines Problemkataloges
- Ausarbeitung eines kurzfristigen Lösungsszenarios, bewusst ohne tiefgreifende, strategische Änderungen
- Umsetzung der kurzfristigen Massnahmen
- Anschlussprojekt: Ausarbeitung und Umsetzung längerfristiger Struktur- und Prozessänderungen.

### ○ **Auftragsannahme/Versandhaus (2003)**

Leitung auf Zeit und Umstrukturierung der Auftragsabwicklung eines mittelständischen Versandunternehmens

- Call-Center-Management
- Auftragseingangs-Management
- Customer-Care/After Sales
- Prozessanalyse
- Vorschlagsliste/Pflichtenheft Umstrukturierung

### ○ **Callcenter / Logistikzentrum (1998/1999)**

Überbrückungsmanagement auf Zeit in der Leitung eines Call-Centers und Logistikzentrums. Das Dienstleistungspektrum umfaßt die Bereiche Ordertaking, Helpline, Customer Care im In- und Outbound, Versand, Retouren- und Finanzabwicklung.

- Management Callcenter und Logistikzentrum
- Steuerung der Abteilung Customer Care und Finanzabwicklung
- Stammkundenbetreuung, Neukundenakquisition
- Finanzsteuerung, Budget- & Personalverantwortung, Berichtswesen
- Bericht direkt an die Geschäfts- & Unternehmensleitung

## Logistik / Materialwirtschaft

### ○ **Fulfillment-/Logistik-Dienstleister (2007)**

Implementierung eines Versandhandelsprojektes mit ca. 10.000 Versendungen. Der Challenge dieses Projektes war die sehr kurze Projektzeit und die knapp bemessenen Personal-Ressourcen des Auftraggebers.

- Customizing und Einführung einer komplett neuen Versandhandelssoftware
- Aufbau eines neuen Logistikzentrums
- Anbindung eines externen Callcenter-Dienstleisters
- Einbindung des bestehenden webshops

### ○ **Versanddienstleister Medien (2004)**

US-Dienstleistungskonzern, am Standort BW: Anschlussprojekt zum Auf-/Ausbau des Qualitätswesens und Sicherung der bestehenden Strukturen.

- Abbilden der bestehenden Abläufe in Qualitätsdatenbank
- Prozessdiagramme und -beschreibungen
- unter Einbeziehung sämtlicher Mitarbeiter
- Audits für alle Logistikbereiche
- Konzeption einer Fehlerdatenbank mit Nachverfolgung
- Qualitätssichernde Massnahmen

### ○ **Versanddienstleister Medien (2003-2004)**

US-Dienstleistungskonzern, am Standort BW: Coaching des neuen Versandmanagements, Überprüfung sämtlicher Abläufe in Logistik und Versand operativ und IT (SAP R3 SD,MM,FI,LES).

Ca. 150.000 Versendungen, 24 Mio. units/Jahr.

- Massgebliche Warenflussbereinigungen
- Tool für Lageroptimierungen
- Aufbau eines Reportingwesens intern/Europamanagement
- Controlling- und Steuertools für alle Abteilungen: Produktivität, Personal, Kosten
- Coaching der massgeblichen Leitungsfunktionen
- Spürbare Verbesserung in Produktivität/Kosten + Service-Level

### ○ **Etuihersteller (2002)**

Überbrückungsmanagement auf Zeit und Projektleitung der hauseigenen Logistikabwicklung.

- Leitung der Logistikabwicklung
- Umstrukturierung/Anpassung der Prozesse
- Operative Einführung von SAP R3 MM/SD
- Coaching/Begleitung und Funktionsübergabe

### ○ **Versanddienstleister (2001)**

Überbrückungsmanagement auf Zeit der Versandabwicklung. Das Dienstleistungspektrum umfaßt die Bereiche Versandabwicklung, Prozessteuerung, Disposition.

- Betreuung der Logistikabwicklung
- Steuerung und Ausbau der Mitarbeiter
- Prozessoptimierung/IT-seitige Anpassungen

- **Video/DVD-Kopierwerk (1997-1998)**

Projektleitung für eine neu einzurichtende Vertriebs-Abteilung Im Bereich Fachhandel, Warenhäuser, Grosshandel im In- und Ausland. Call-Center (Inbound/Outbound), Auftragsabwicklung, Logistik System: SAP R3 MM/SD/FI

- Kunden-Projektleitung SAP R3 MM/SD/FI: Customising, Implementierung, Optimierung
- Aufbau- und Ablauforganisation für Sales/Telesales/Logistik
- Personalmanagement
- Konzeption/Realisierung: Warenfluss, Lagerorganisation, Lager- & Fördertechnik, Versanddienstleister

- **Logistikdienstleister (1996-1997)**

Projektierung/Realisierung eines Logistikzentrums mit ca. 2 Mio. Paketeinheiten Jahreskapazität

- Aufbau- und Ablauforganisation
- Warenfluss, Lagerkonzeption, Lagertechnik
- Fördertechnik
- Qualitätskontroll-Tools
- IT-seitige Anpassungen
- Umsetzungsmanagement