



Eidgenössische Technische Hochschule Zürich  
Swiss Federal Institute of Technology Zurich



ETH-Zentrum für Unternehmenswissenschaften  
Logistik- und Informationsmanagement

Nikolai Iliev, Dipl.-Ing. Dipl.-Kfm.

Zürichbergstr. 18  
CH-8028 Zürich

Tel. +41 1 632 09 24, Fax +41 1 632 10 40  
Nikola.Iliev@ethz.ch  
<http://www.lim.ethz.ch>

Frau  
Celine Costamagna

## Diplomarbeit

Zürich, 15. November 2006

Arbeitsbeginn: Oktober 2002  
Abgabetermin: Januar 2003

---

# Referenzmodell für die Auftragsabwicklung bei einem Anbieter von Corporate Fashion

---

Das im Jahre 1919 in Zofingen unter dem Namen Ritex gegründete Unternehmen der Bekleidungsindustrie firmiert seit 2000 als Swisstex Logistics AG mit selbem Stammsitz weiterhin als Hersteller von hochwertigen Anzügen und Mode-Accessoires. Das Unternehmen erwirtschaftet mit rund 160 Mitarbeitern überregional einen Umsatz von 18 Mio. CHF in den drei weitgehend gleichgewichtigen Geschäftsbereichen der Serienproduktion im Corporate Fashion mit Unternehmen und Vereinen als Mittel- und Grosskunden, den Maßanzügen sowie der Serienproduktion für den Fachhandel mit Geschäftshäusern und Endkunden. Während die Stoffe für die Geschäftsbereiche der Mass- und Serienanzüge meistens für die Produktion im Lager bereits vorhanden sind, erfolgt die Beschaffung, Produktion und Distribution bei sich einkleidenden Unternehmen und Vereinen mit Corporate Fashion abhängig von der Auftragsart entweder im eigenen Haus oder in Fremdvergabe.

Bisher waren im Geschäftsbereich des Corporate Fashion Arbeitsschritte für verschiedene Auftragstypen bis in operativen Ebenen noch nicht festgelegt. Die Anzahl Abteilungen, die im gesamten Auftragsabwicklungsprozess involviert sind, variiert dabei abhängig vom Auftrag erheblich. Durch eine verbesserte Koordination und den zielgerichteten Einsatz hauseigener Kapazitäten in den Bereichen des Marketing, der Angebots-, Kapazitäts- und Produktionsplanung sowie der Lieferantenentwicklung verspricht sich die Firma Swisstex die Einsparung von Fehlervermeidungskosten durch zu späte oder nicht richtige Lieferungen und eine bessere Positionierung im Markt durch zufriedeneren Kunden und möglichen Folgeaufträgen.

Sie erhalten deshalb die Aufgabe die Anforderungen an eine Auftragsabwicklung im Geschäftsbereich des Corporate Fashion festzustellen, unterschiedlichen Auftragsarten zuzuordnen und ein Konzept zu deren Umsetzung im Betrieb zu erarbeiten. Hierbei sind unter Umständen verschiedene Konzepte vorzustellen und kritisch zu bewerten.

Wir empfehlen Ihnen die folgende Vorgehensweise:

Erstellen Sie in einem ersten Schritt eine Systemabgrenzung, und legen Sie fest, welche Elemente (Personen, Abteilungen, Maschinen- oder IT-Systeme) Ihr Eingriffssystem darstellen. Identifizieren Sie die Beziehungen zwischen den Systemelementen und die Einflüsse des Umsystems. Führen Sie in einem ersten Schritt eine ausführliche Situationsanalyse durch und bearbeiten dabei Fragen wie zum Beispiel:

- Welche unterschiedlichen Auftragstypen gibt es derzeit im Bereich des Corporate Fashion ?
- Welche Abteilungen sind momentan davon betroffen ?

- Wie gestalten sich die dazugehörigen Prozesse und deren Koordination einer Auftragsabwicklung ?
- Welchen Anforderungen müssen einzelne Aufträge hinsichtlich einer pünktlichen Lieferung, kostenoptimaler Beschaffung und/oder Produktion, sowie einer genügenden Qualität und Flexibilität genügen ?

Fassen Sie die Analyseergebnisse in einer übersichtlichen Form zusammen und verdichten Sie Ihre Analyseresultate in einer prägnanten Stärken/Schwächen-Analyse der vorherrschenden Auftragsabwicklung sowie in einer Chancen/Gefahren-Analyse in naher und ferner Zukunft. Leiten Sie aufgrund Ihrer Erkenntnisse einen Katalog wesentlicher Ziele und Anforderungen an die zukünftige Auftragsabwicklung ab. Operationalisieren Sie die von Ihnen gefassten Ziele, so dass sie sich zu einer Bewertung möglicher Massnahmen eignen. Erarbeiten Sie in einem weiteren zentralen Schritt ausgehend von den Ergebnissen Ihrer Spezifikation mögliche Konzepte zur Auftragsabwicklung im Bereich des Corporate Fashion. Führen Sie auf der Grundlage Ihres Zielkatalogs eine Bewertung der Massnahmen durch.

Dabei sollten unter anderem folgende Punkte geklärt werden:

- Welche organisatorischen Änderungen sind für die von Ihnen vorgeschlagenen Massnahmen notwendig?
- Welche Einrichtungen und Mittel müssen zur Verwirklichung der Vorschläge zur Verfügung stehen?
- Welche Kosten und welcher Nutzen sind mit den jeweiligen Massnahmen verbunden?

Legen Sie die Auswirkungen der von Ihnen untersuchten Massnahmen dar und zeigen Sie auf, welche Schritte zu ihrer Verwirklichung notwendig sind. Diskutieren Sie die Vor- und Nachteile der Massnahmen und beziehen Sie Stellung, welche Massnahme Sie befürworten und welche Schritte zur Umsetzung vonnöten sind.

In jeder Phase Ihrer Arbeit sind die verantwortlichen bzw. betroffenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen einzubeziehen. Wir erwarten von Ihnen:

- Ein angemessenes Studium der Fachliteratur,
- eine sorgfältige Ausarbeitung des Berichtes und eine klare Argumentation,
- eine Vorgehensweise nach den Grundsätzen des Systems Engineering und dessen korrekte Anwendung sowie
- die Berücksichtigung der üblichen Regeln zur Abfassung eines wissenschaftlichen Berichts.

Frau Krüssmann, stellvertretend Frau Amman, werden Sie in das Unternehmen und die Problematik einführen und Sie während Ihrer Arbeit betreuen.

Zürich, 03. Juni 2002

Prof. M. Bärtschi

Nikolai Iliev