

*Olivia's*  
OlivenPaste  
*Bio & Vegan*

Entwickelt und erarbeitet von  
Marcel Spahr  
© 2023 - 2024



NACHHALTIG

BIO

FAIRTRADE

WÜRZIG

HANDVERLESEN

VEGAN

FRISCH



DAS  
PRODUKT

**NACHHALTIG**

Entdecken Sie unsere exquisit hochwertige Olivenpaste, die nicht nur Ihren Gaumen verwöhnt, sondern auch Ihre Werte unterstützt. Unsere Bio und Fairtrade zertifizierte Olivenpaste ist das Ergebnis leidenschaftlicher Handwerkskunst und nachhaltiger Landwirtschaft.

**WÜRZIG**

Unsere Olivenpaste ist ein wahres Geschmackserlebnis. Sie vereint die intensive Würze von sonnengereiften, schwarzen und grünen Oliven mit einem Hauch von mediterranen Kräutern und hochwertigem Olivenöl extra vergine. Diese Mischung ergibt eine Paste, die ideal als Brotaufstrich, Dip oder Zutat für kulinarische Meisterwerke verwendet werden kann.

**GAUMENSCHMAUS**

Gönnen Sie sich den Luxus eines Geschmackserlebnisses, das nicht nur Ihren Gaumen, sondern auch Ihr Gewissen erfreut. Mit unserer Bio und Fairtrade Olivenpaste holen Sie sich ein Stück mediterrane Sonne und soziale Verantwortung auf Ihren Tisch. Geniessen Sie den Geschmack von Qualität und Nachhaltigkeit in jedem Bissen.

**HÄNDERLESEN**

Unsere Oliven werden sorgfältig auf kleinen, familiengeführten Farmen in sonnenverwöhnten Regionen angebaut, wo die Olivenbäume seit Generationen in Einklang mit der Natur wachsen. Die Ernte erfolgt von Hand, um sicherzustellen, dass nur die besten Oliven in unsere Paste gelangen. Die Oliven werden sanft verarbeitet, um ihre natürlichen Aromen und Nährstoffe zu bewahren.

**FAIR**

Durch den Fairtrade-Ansatz unterstützen wir die Gemeinschaften vor Ort und tragen dazu bei, bessere Lebensbedingungen für die Olivenbauern und ihre Familien zu schaffen. Wir glauben an faire Entlohnung und den Schutz der Umwelt, was sich in jedem Glas unserer Olivenpaste widerspiegelt.

**PRODUKT  
BESCHREIBUNG**



## VISION UND ZIELBILD

Unsere Olivenpaste Olivia ist eine hochwertige und geschmacksintensive Olivenpaste, die aus den besten, handverlesenen biologisch angebauten Oliven hergestellt wird. Zudem werden die Oliven sorgfältig von unseren erfahrenen Landwirten handgepflückt.

Unsere Vision ist es, das marktführende Unternehmen für hochwertige Olivenpaste zu werden und dem Kunden eine gesunde Alternative zu herkömmlichen Olivenpasten anzubieten. Um diese Vision zu verwirklichen, setzen wir auf eine nachhaltige Produktion, bei der wir eng mit lokalen Bio-Bauern zusammenarbeiten. Wir legen grossen Wert auf den Schutz der Umwelt und fördern den ökologischen Anbau von Oliven, um sicherzustellen, dass unsere Produkte frei von Pestiziden und chemischen Zusätzen sind.



Mit Olivias Olivenpaste wollen wir nicht nur eine kulinarische Reise in die mediterrane Küche bieten, sondern auch eine gesunde und nachhaltige Lebensweise fördern. Unser Ziel ist es, Menschen für die mediterrane Küche zu begeistern und ihnen die Möglichkeit geben, unsere köstliche Olivenpaste in ihren eigenen Gerichten zu geniessen. Wir streben danach, eine starke und vertrauensvolle Beziehung zu unseren Kunden aufzubauen, indem wir ihnen ein qualitativ hochwertiges Produkt und einen perfekten Kundenservice bieten.

Wir wollen die erste Wahl für unsere Kunden sein, wenn es um Olivenpaste geht, und sie dazu ermutigen, unser Produkt mit ihren Freunden und Familien zu teilen. Olivenpaste Olivia steht für Qualität, Geschmack und Authentizität. Wir sind stolz darauf, ein Produkt anzubieten, das mit Leidenschaft und Hingabe hergestellt wird. Olivia – für ein genussvolles und gesundes Leben.



## MISSION

### DIE MISSION

In den malerischen Landschaften unserer Farm gedeihen die Olivenbäume unter der warmen Sonne. Unsere Leidenschaft gilt der Herstellung von hochwertigen Olivenpasten, die die reiche Tradition und den unverwechselbaren Geschmack unserer Region einfangen.

Unsere Mission ist es, durch sorgfältige Pflege und nachhaltige Landwirtschaftspraktiken Oliven von höchster Qualität zu erzeugen. Jede Olive wird mit Respekt für die Natur angebaut, um sicherzustellen, dass unsere Produkte nicht nur köstlich sind, sondern auch die Umwelt respektieren.

Wir streben danach, die Schönheit und Vielfalt der regionalen Küche zu feiern und unseren Kunden ein authentisches Geschmackserlebnis zu bieten. Wir wollen mit Innovation und Kreativität bei der Entwicklung unserer Produkte neue Standards setzen und die Besonderheiten unserer Region in jeder Flasche unserer Olivenpaste verankern.

Unsere Verpflichtung zur Nachhaltigkeit erstreckt sich über alle Aspekte unseres Betriebs von der Bewässerung unserer Felder bis zur Verpackung unserer Produkte. Wir setzen uns aktiv für umweltfreundliche Praktiken ein und streben danach, einen positiven Beitrag zur Erhaltung unserer natürlichen Ressourcen zu leisten.

Durch unsere enge Bindung an unsere Farm und unser Streben nach Exzellenz in jedem Schritt des Herstellungsprozesses streben wir danach, einzigartige Olivenpasten zu kreieren, die das Beste unserer Region widerspiegeln.

Wir freuen uns, ein Teil der kulinarischen Reise unserer Kunden zu sein und ihr Vertrauen mit aussergewöhnlichen Produkten und exzellentem Service anzuziehen.





## BUSINESS CANVAS





MARK

FORSCHUNG

## 1. Markttrends

**Gesundheitsbewusstsein:** In der Schweiz steigt das Bewusstsein für Gesundheit und Ernährung, was die Nachfrage nach natürlichen und gesunden Lebensmitteln wie Olivenpaste steigert. Olivenpaste, reich an gesunden Fetten, Antioxidantien und Vitaminen, wird von diesem Trend profitieren.

**Mediterrane Diät:** Die Beliebtheit der mediterranen Küche, bekannt für ihre gesundheitlichen Vorteile und ihren Geschmack, wird die Nachfrage nach Olivenpaste als wichtige Zutat fördern.

**Snacking-Kultur:** Die zunehmende Beliebtheit von Snacks und leichten Mahlzeiten wird die Verwendung von Olivenpaste als Aufstrich oder Dip fördern.

## 2. Konsumentenpräferenzen:

**Geschmacksvielfalt:** Schweizer Konsumenten können an verschiedenen Geschmacksrichtungen der Olivenpaste interessiert sein, einschliesslich traditioneller, würziger und mit anderen Zutaten angereicherter Varianten.

**Qualitätsbewusstsein:** Hohe Qualitätsstandards sind für Schweizer Konsumenten wichtig. Produkte mit Bio-Zertifizierung oder solche, die nachhaltige Praktiken fördern, werden bevorzugt.

## 3. Wettbewerbslandschaft:

**Markteintrittsbarrieren:** Die Präsenz etablierter Marken und lokaler Produzenten könnte den Markteintritt neuer Anbieter erschweren. Eine Analyse der Konkurrenten hinsichtlich Preisgestaltung, Produktqualität und Markenbekanntheit ist entscheidend.

**Differenzierungsmöglichkeiten:** Möglichkeiten zur Abgrenzung von Wettbewerbern könnten in der Produktinnovation, Verpackung oder durch besondere Merkmale wie Bio-Zertifizierung liegen.

## 4. Vertriebskanäle:

**Einzelhandel:** Supermärkte und Lebensmittelgeschäfte sind wichtige Vertriebskanäle. Die Platzierung in Bio-Läden oder Spezialitätengeschäften sind von Vorteil

**Online-Handel:** Der E-Commerce wächst in der Schweiz stetig. Eine starke Online-Präsenz und der Vertrieb über eigene Webseiten und Online-Marktplätze erleichtern den Zugang zu den Kunden.

## 5. Potenzielle Wachstumschancen:

**Exportmöglichkeiten:** Neben dem Inlandsmarkt kann die Olivenpaste auch in benachbarte Länder exportiert werden, insbesondere weil sie einzigartige Schweizer Qualitätsmerkmale aufweist.

**Kollaborationen:** Partnerschaften mit Schweizer Restaurants, Hotels oder kulinarischen Events werden die Markenbekanntheit und Akzeptanz erhöhen.





## SWOT ANALYSE



# Risiko Matrix – Notfallmassnahmen



NOTFALL  
MASSNAHMEN

## 4. Notfallmassnahmen

### • Frühzeitige Erkennung und Bewertung

i. Kontinuierliche Überwachung der Wetterbedingungen und Ernteprognosen in den Anbaugebieten.

ii. Einrichtung eines Frühwarnsystems zur schnellen Erkennung möglicher Ernteausfälle (z.B Mit einem Algorythmus, welcher eine Korrelation zu ähnlichen Rohstoffen in einer früheren Erntezeit haben.

### • Rohstoffbeschaffung

i. Aufbau von alternativen Lieferanten in verschiedenen Regionen

ii. Sicherheitsbestände von Oliven oder Olivenpasten, um Engpässe zu überbrücken

iii. Langfristige Verträge mit Olivenplantagen

### • Produktionsanpassung

i. Anpassung der Produktionspläne basierend auf der Verfügbarkeit der Rohstoffe

ii. Produkte entwickeln, welche länger haltbar sind.

### • Finanzmanagement

i. Aufbau von finanzieller Reserven zur Bewältigung der Mehrkosten welche bei einem Rohstoffengpass entstehen.

ii. Versicherungen überprüfen und abschliessen.

### • Kommunikation

i. Die Mitarbeiter regelmässig über den Stand der Ernte und die getroffenen Massnahmen informieren

ii. Transparente Kommunikation mit Kunden und Lieferanten über mögliche Auswirkungen und Massnahmen

iii. Vorbereitung von Kommunikationsstrategien für verschiedene Szenarien

## 5. Dokumentation und Berichterstattung

• Einen detaillierten Bericht über die Ursachen und Auswirkungen des schlechten Erntejahres erstellen.

• Erfahrungen aus Fehlern und Verbesserungsvorschläge analysieren um zukünftige Ausfälle zu vermeiden.

## 6. Wiederaufnahme des Normalbetriebs

• Der Krisenteam-Leiter bewertet den Status der Massnahmen und entscheidet über die Wiederaufnahme des Normalbetriebs.

• Alle Mitarbeiter, Kunden und Lieferanten über die Wiederaufnahme des normalen Betriebs informieren.

• Aufarbeitungstreffen um den Notfallplan zu besprechen und zu verbessern

## 7. Training und Übung

• Regelmässige Notfallübungen, um die Effektivität des Plans zu testen und das Krisenteam zu schulen

# Risiko Matrix



**RISIKO  
MATRIX**

Risiko	Wahrscheinlichkeit	Auswirkung	Risikowert	Priorität
Wirtschaftliche Unsicherheit	4	4	16	Hoch
Steigende Betriebskosten	3	5	15	Hoch
Regulatorische Änderungen	3	4	12	Mittel
Intensiver Wettbewerb	4	3	12	Mittel
Klimawandel	2	4	8	Klein
Abhängigkeit von Erntebedingungen	4	5	20	Sehr hoch
Abhängigkeit von Lieferketten	3	4	12	Mittel

## 1. Zweck des Plans

Der Zweck dieses Notfallplans ist es, Massnahmen zu identifizieren und umzusetzen, um die Auswirkungen eines schlechten Erntejahres zu minimieren.

## 2. Rollen und Verantwortlichkeiten

- Krisenteam-Leiter: Koordiniert alle Notfallmassnahmen und trifft Entscheidungen
- Einkaufsleiter: Verantwortlich für die Sicherstellung der Olivenversorgung.
- Produktionsleiter: Verantwortlich für die Anpassung der Produktionsprozesse.
- Finanzleiter: Verantwortlich für die finanzielle Planung.
- Kommunikationsleiter: Verantwortlich für die Kommunikation mit Kunden und Lieferanten

## 3. Notfallkontakte

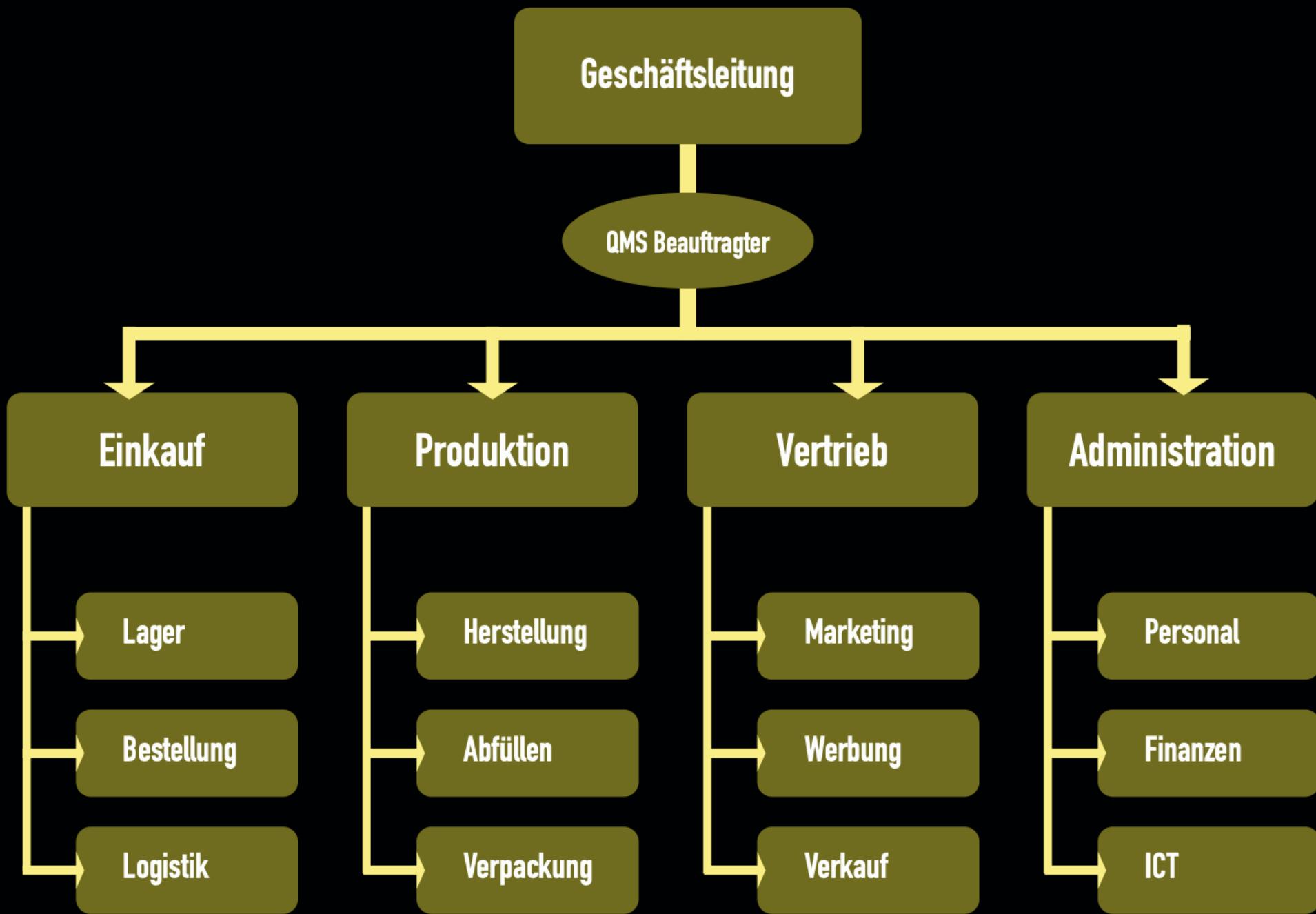
- Krisenteam-Leiter: 0793432943
- Einkaufsleiter: 0313942394
- Produktionsleiter: 0793529483
- Finanzleiter: 0783748219
- Kommunikationsleiter: 0314832964
- Olivenplantage in Italien: +39 334294838

## 4. Notfallmassnahmen

- Frühzeitige Erkennung und Bewertung
- Kontinuierliche Überwachung der Wetterbedingungen und Ernteprognosen in den Anbaugebieten.



## FIRMEN ORGANIGRAMM





**PROZESS  
LANDKARTE  
PROZESSBEREICH  
LEVEL 1**

Kunde

## Wertschöpfungskette

### Rohstoffbeschaffung:

- Strategischer Einkauf sicherstellen
  - Lieferantenauswahl und Bewertung
  - Vertragsverhandlungen
  - Qualitätskontrolle der Oliven

- Qualitativ Einkaufen
  - Direkte Beschaffung von geeigneten Lieferanten
  - Kurzfristige Bestellungen und Lagerung

### Produktion der Olivenpaste:

- Vorbereitung sicherstellen
  - Waschen und Entsteinen der Oliven
  - Grobe Zerkleinerung

- Feinmahlen und Mischen sicherstellen
  - Feinmahlen der Oliven
  - Mischung mit anderen Zutaten

### Qualitätskontrolle:

- Prozesskontrolle und Qualitätsprüfung
  - Kontinuierliche Überwachung der Produktion
  - Sensorische und chemische Tests

### Produkt verpacken:

- Gläserreinigung sicherstellen
  - Reinigung und Sterilisation der Gläser
  - Abfüllung und Verschließen sicherstellen
    - Abfüllung der Olivenpaste in Gläser
    - Automatisches Verschließen
- Etikettierung sicherstellen
  - Anbringen der Etiketten
  - Qualitätsprüfung der Etiketten
- Gläser in Kartons (12 Stk) stapeln

Management Prozesse

### Strategische Planung

- Entwicklung der Unternehmensvision, -mission und -ziele.
- Festlegung der Geschäftsstrategie zur Erreichung der langfristigen Ziele.
- Marktanalyse und Wettbewerbsanalyse zur Identifizierung von Chancen und Risiken.

### Finanzmanagement

- Budgetierung: Planung und Zuweisung finanzieller Ressourcen zu verschiedenen Geschäftsbereichen.
- Finanzberichterstattung: Erstellung von Bilanzen, Gewinn- und Verlustrechnungen und Cashflow-Analysen.
- Kostenkontrolle: Überwachung und Management der Betriebskosten.

### Risikomanagement

- Identifikation von potenziellen Risiken, die die Geschäftsabläufe beeinträchtigen könnten (z.B. Rohstoffknappheit, Maschinenausfälle).
- Entwicklung von Strategien zur Risikominderung und -vermeidung.

### Qualitätsmanagement

- Entwicklung und Implementierung von Qualitätsstandards und -verfahren.
- Durchführung von Qualitätskontrollen und -audits zur Sicherstellung der Produkt- und Prozessqualität.

### Personalmanagement

- Personalplanung: Ermittlung des Personalbedarfs und der Kompetenzen.
- Rekrutierung, Auswahl und Einarbeitung neuer Mitarbeiter.
- Mitarbeiterentwicklung und -schulung.
- Leistungsbewertung und Mitarbeitermotivation.

### Supply Chain Management (SCM)

- Planung und Steuerung der Lieferkette vom Rohstoffeinkauf bis zur Auslieferung des Endprodukts an den Kunden.
- Optimierung der Lagerhaltung und des Transports.
- Beziehungsmanagement mit Lieferanten und Logistikdienstleistern.

### Informations- und Technologiemanagement

- Auswahl und Implementierung geeigneter IT-Systeme zur Unterstützung der Geschäftsprozesse.
- Gewährleistung der Datensicherheit und des Datenschutzes.

### Umwelt- und Nachhaltigkeitsmanagement

- Budgetierung: Planung und Zuweisung finanzieller Ressourcen zu verschiedenen Geschäftsbereichen.
- Finanzberichterstattung: Erstellung von Bilanzen, Gewinn- und Verlustrechnungen und Cashflow-Analysen.
- Kostenkontrolle: Überwachung und Management der Betriebskosten.

Lieferanten

Unterstützungs Prozesse

- Bereitstellung und Wartung der IT-Infrastruktur (Hardware, Software, Netzwerke).
- Unterstützung bei der Implementierung und Nutzung von Unternehmensressourcenplanung (ERP) und anderen spezialisierten Softwaresystemen für Produktion, Lagerverwaltung und Vertrieb.

- Personalbeschaffung, -entwicklung und -schulung zur Sicherstellung, dass das Unternehmen über qualifizierte Mitarbeiter verfügt.
- Verwaltung von Mitarbeiterbeziehungen, Gehaltsberechnungen, Leistungsbeurteilungen und Compliance mit Arbeitsgesetzen.

- Finanzberichterstattung, Buchhaltung, Kostenrechnung und Finanzplanung.
- Liquiditätsmanagement und Investitionsplanung.

- Beschaffung von Rohstoffen (Oliven), Verpackungsmaterialien und anderen Betriebsmitteln.
- Lieferantenmanagement und Verhandlung von Einkaufskonditionen.

- Wartung und Instandhaltung von Produktionsanlagen und Ausrüstung.
- Verwaltung von Betriebsstätten, einschließlich Reinigung, Sicherheit und Umweltmanagement.

- Unterstützung der Produktionsprozesse durch Qualitäts sicherung und -kontrolle.
- Implementierung und Überwachung von Qualitätsmanagement-Systemen.

- Beratung in rechtlichen Angelegenheiten, Vertragsgestaltung und -prüfung.
- Sicherstellung der Einhaltung von Vorschriften und Gesetzen im Bereich Lebensmittelsicherheit, Arbeitsrecht, Umweltschutz etc.

- Interne Kommunikation, um Mitarbeiter über wichtige Unternehmensentwicklungen zu informieren.
- Externe Kommunikation und PR, um das Unternehmensimage und die Markenbekanntheit zu fördern.

### IT- und Systemmanagement

### Personalwesen (HR)

### Finanz- und Rechnungswesen

### Einkauf und Beschaffung

### Facility Management

### Qualitätsmanagement

### Rechtsberatung und Compliance

### Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit



## PROZESS LANDKARTE HAUPTPROZESSE LEVEL 2

Lieferanten

### Rohstoffbeschaffung:

**Lieferantenauswahl:**  
Identifizieren und Bewerten potenzieller Lieferanten basierend auf Kriterien wie Qualität, Preis, Zuverlässigkeit und Nachhaltigkeit.

**Qualitätsprüfung der Rohstoffe:**  
Durchführung von Stichproben und Labortests an den gelieferten Oliven, um sicherzustellen, dass sie den festgelegten Qualitätsstandards entsprechen.

**Vertragsverhandlungen:**  
Aushandeln von Verträgen mit den ausgewählten Lieferanten, die Lieferbedingungen, Preise, Mengen und Qualitätsstandards festlegen.

**Einkaufsplanung:**  
Planung und Koordinierung der Bestellungen basierend auf Produktionsanforderungen und Lagerbeständen, um Engpässe und Überbestände zu vermeiden.

**Nachhaltigkeitskontrolle:**  
Überprüfung und Sicherstellung, dass die Oliven aus nachhaltigen Quellen stammen und die Lieferanten umweltfreundliche Praktiken einhalten.

### Produktion der Olivenpaste:

**Vorbereitung der Oliven:**  
Die frisch geernteten Oliven werden gründlich gewaschen, um Schmutz und Fremdkörper zu entfernen, und anschließend entsteint.

**Grobe Zerkleinerung:**  
Die entsteineten Oliven werden in einer Zerkleinerungsmaschine grob zerkleinert.

**Feinmahlen:**  
Die grobe Olivenmasse wird durch Feinmahlgeräte geleitet, um eine gleichmäßige Paste zu erzeugen.

**Mischung und Homogenisierung:**  
Die fein gemahlene Olivenpaste wird in großen Mischbehältern mit den anderen Zutaten (Salz, Gewürze) vermischt und Homogenisiert.

**Prozesskontrolle und Qualitätsprüfung:**  
Während des Produktionsprozesses werden sensorische (Geschmack, Geruch, Textur) Tests (Feuchtigkeit) durchgeführt, um die Qualität der Paste zu überwachen und sicherzustellen.

### Qualitätskontrolle:

**Hygiene Test:**  
Durchführung sensorischer und chemischer Tests an der fertigen Olivenpaste. Überprüfung auf Geschmack, Textur, Farbe und mikrobiologische Sicherheit.

**Verunreinigungen:**  
Sicherstellen, dass die fertige Olivenpaste den festgelegten Qualitätsstandards entspricht und für den Verzehr sicher ist.

**Füllmenge:**  
Überprüfung der abgefüllten und verschlossenen Gläser auf korrekte Füllmenge, Dichtigkeit und richtige Etikettierung.  
Sicherstellen, dass die Verpackung intakt und ansprechend ist.

**Korrekte Beschriftung:**  
Sicherstellen, dass die Produkte sicher verpackt und korrekt etikettiert sind, um eine ansprechende und informative Präsentation im Handel zu gewährleisten.

**Stichproben:**  
Stichprobenartige Überprüfung der Gläser nach dem Abfüll- und Etikettierungsprozess.  
Kontrolle auf korrekte Angaben wie Zutatenliste, Haltbarkeitsdatum und Chargennummer.

### Produkt verpacken:

**Gläserreinigung:**  
Die leeren Gläser werden in speziellen Maschinen gründlich gereinigt und sterilisiert, um alle Verunreinigungen und Keime zu entfernen.

**Abfüllung der Olivenpaste:**  
Die gereinigten Gläser werden in eine Abfüllmaschine eingeführt, die eine genaue Menge Olivenpaste in jedes Glas füllt.

**Verschließen der Gläser:**  
Die gefüllten Gläser werden automatisch mit Deckeln verschlossen. Anschließend wird die Dichtigkeit überprüft, um sicherzustellen, dass nichts ausläuft und keine Luft eindringt.

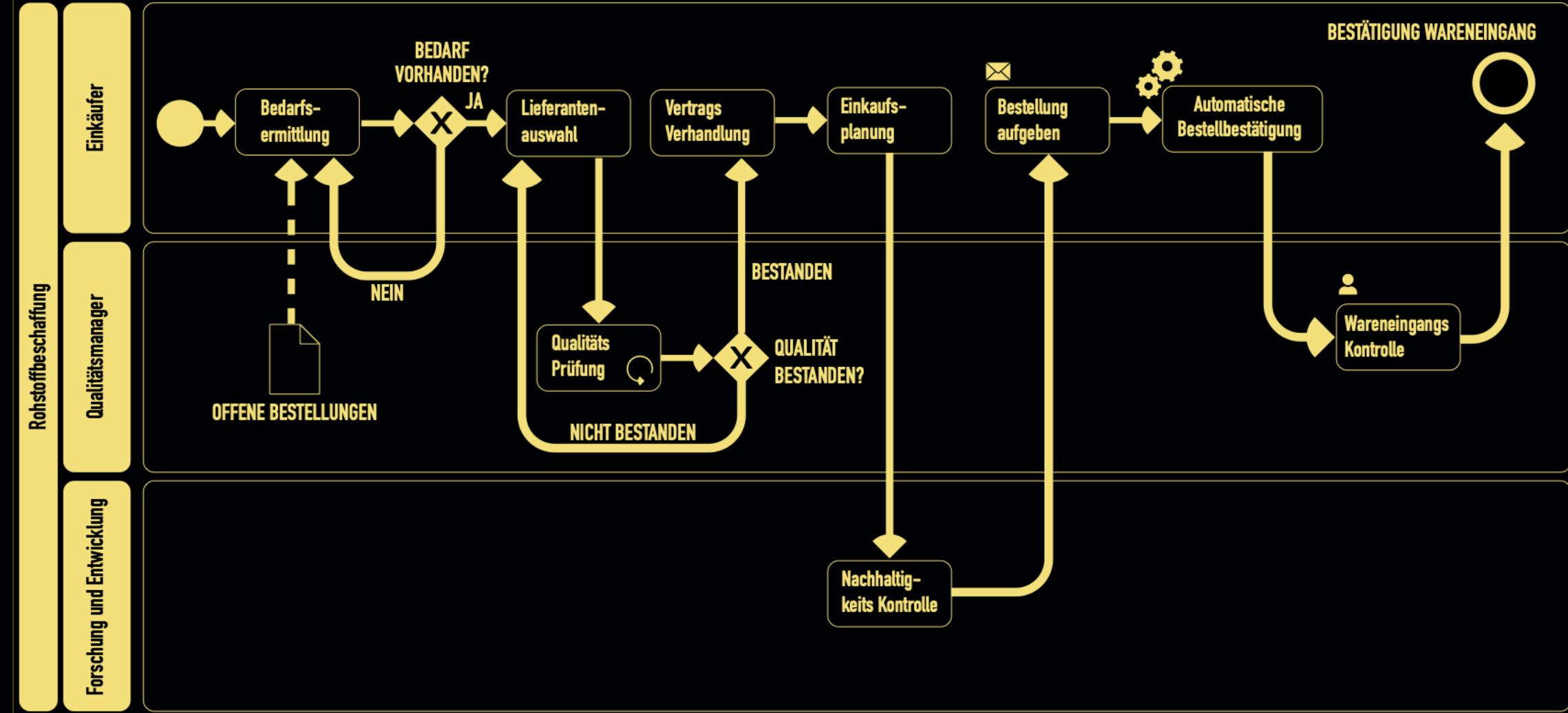
**Etikettierung:**  
Die verschlossenen Gläser durchlaufen eine Etikettiermaschine, die jedes Glas präzise mit einem Etikett versieht. Die Etiketten enthalten alle notwendigen Produkt Informationen.

**Primär- und Sekundärverpackung:**  
Die etikettierten Gläser werden in kleinere Verpackungseinheiten (Kartons mit 12 Gläsern) verpackt und diese wiederum in größere Kartons für den Großhandel.

Kunde

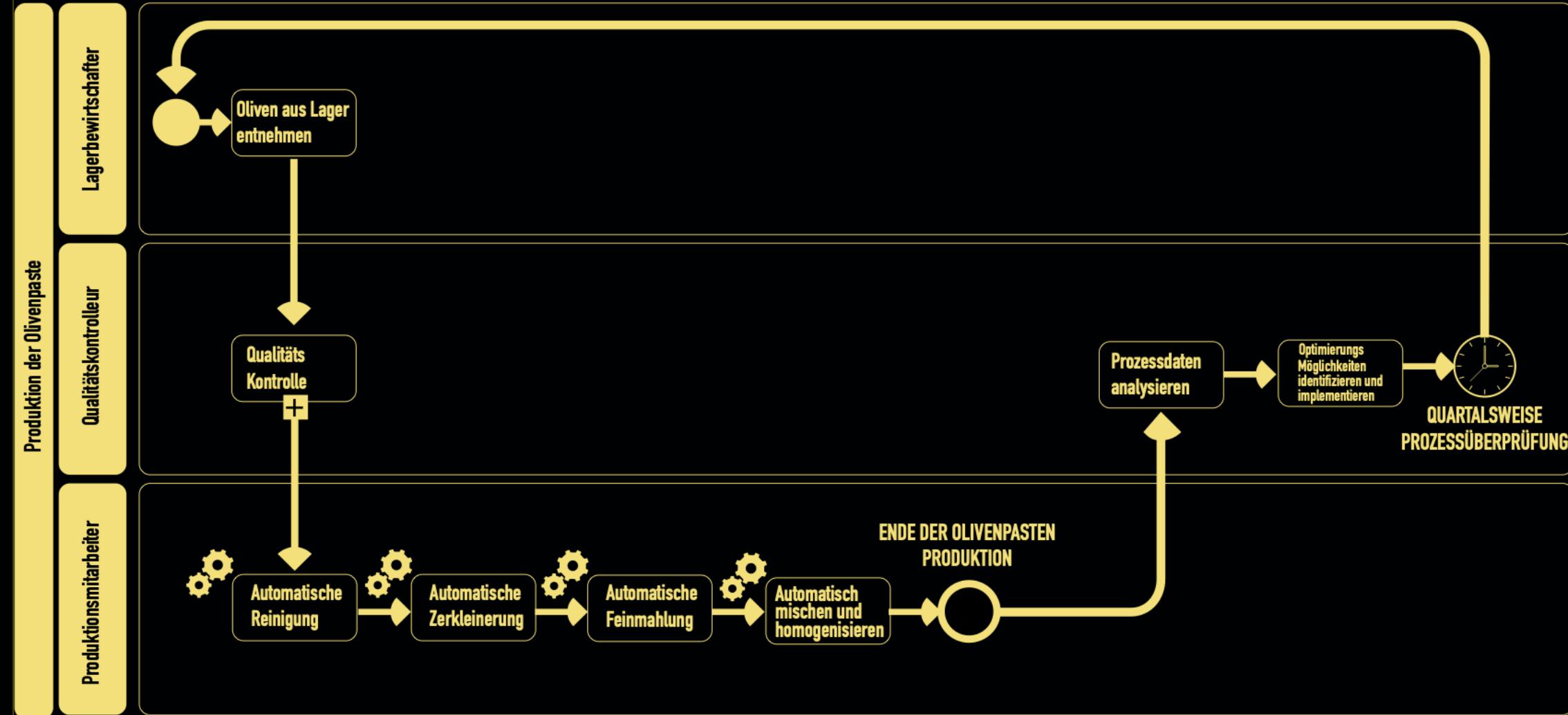


## BPBM 2.0 KERN PROZESS





## BPNM 2.0 KERN PROZESS



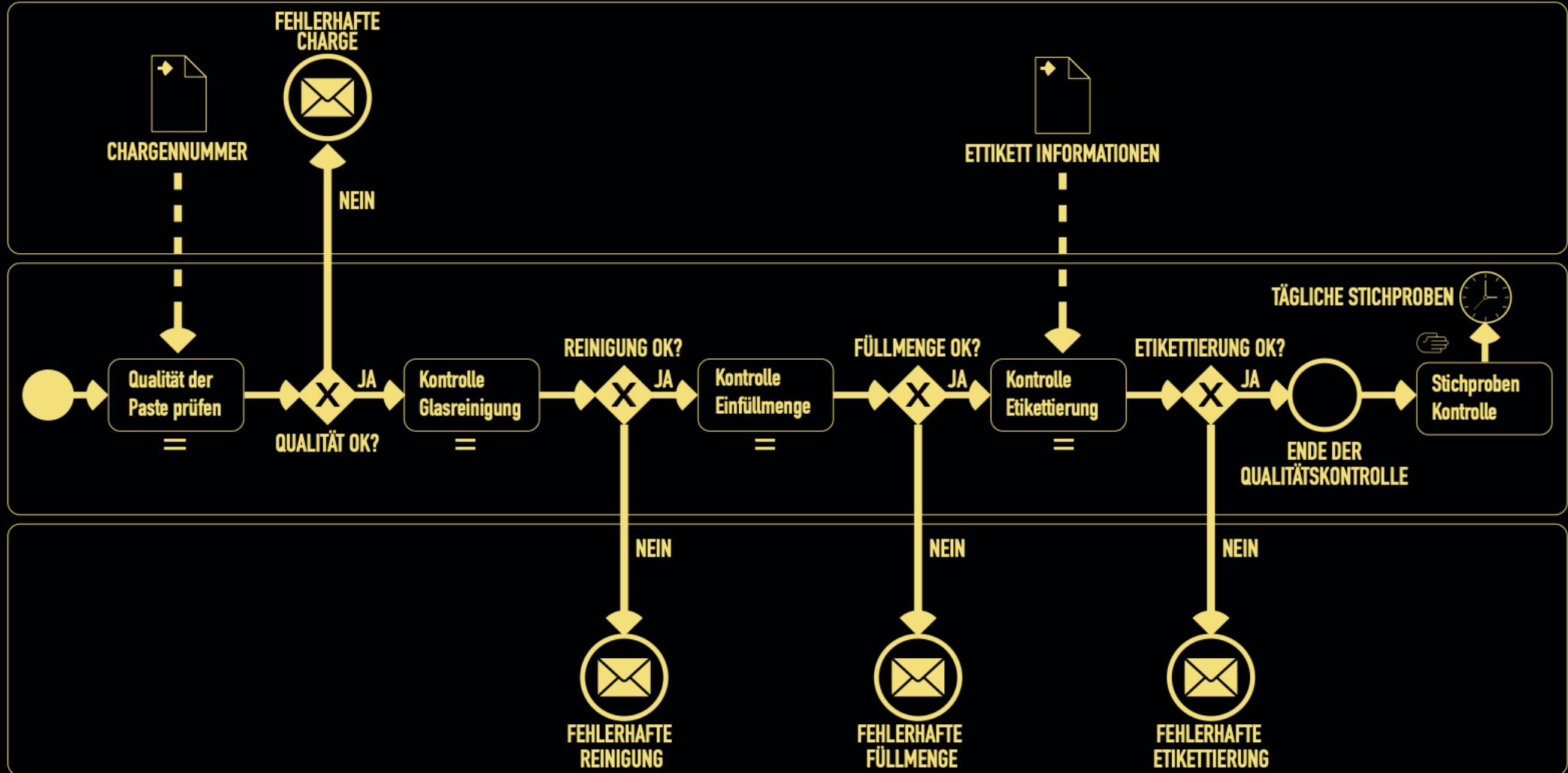


## BP NM 2.0 KERN PROZESS

Lagerbewirtschaftung

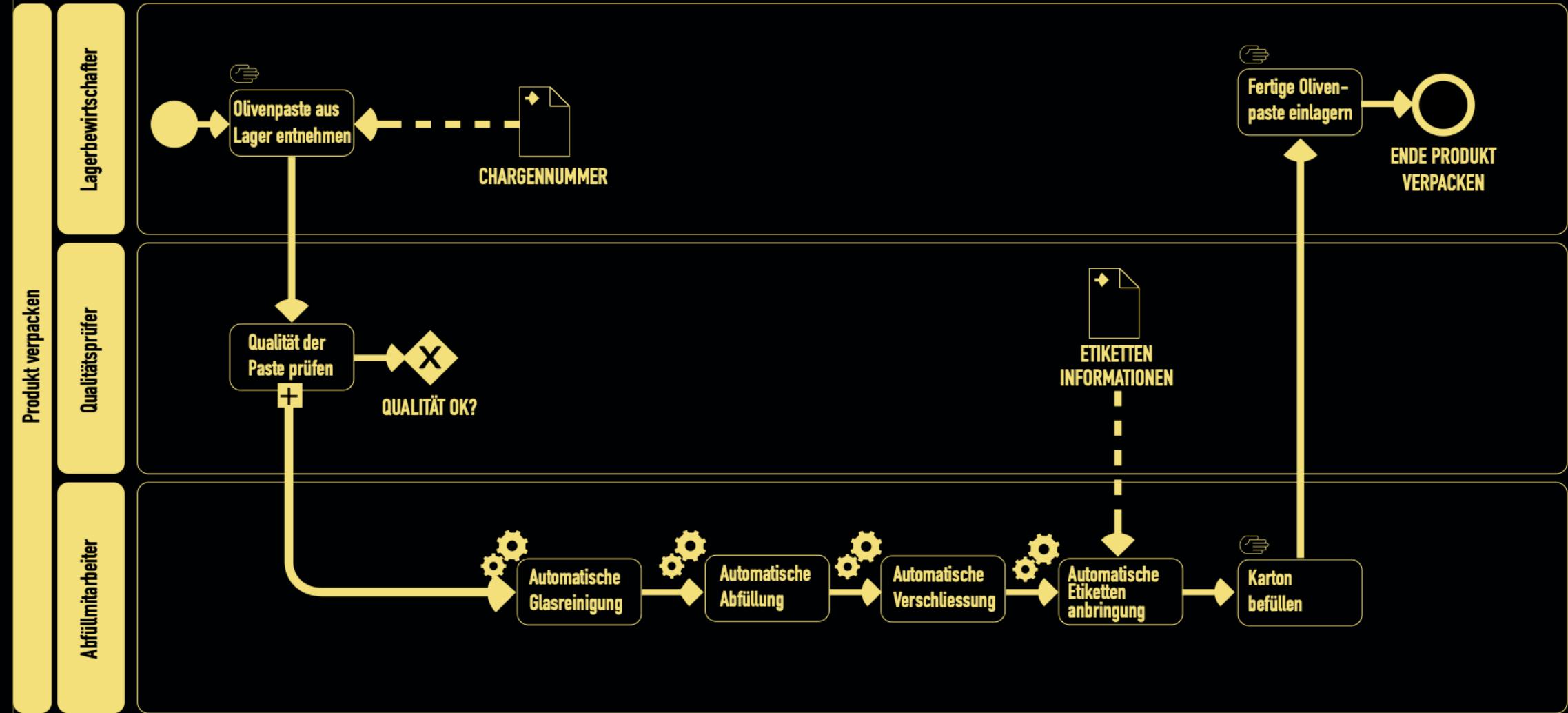
Qualitätskontrolle

Abläufemitarbeiter





## BPNM 2.0 KERN PROZESS





## RACI MATRIX

Aufgabe	Produktionsleiter	Qualitätsmanager	Marketing Manager	Vertriebsleiter	IT-Support Manager	Einkaufs Leiter	Forschungs & Entwicklungs Manager
Rezepturenentwicklung	C	C	I	I		I	R
Rohstoffbeschaffung	I	C		I		R	C
Lieferantenauswahl	I	C		I		R	A
Produktionsplanung	R	C		I	C	I	A
Qualitätskontrolle Rohstoffe	I	R		I		C	I
Produktionsüberwachung	R	C	I	I	C	I	
Verpackungsdesign	I	C	A	I			R
Verpackung	R	C	I	I			A
Lagerhaltung	R	I		I	C	I	
Logistik	R			I	C	I	A
Vertrieb			C	R	C	I	
Kundenbetreuung		I	C	R	C		I
Marketingkampagne		I	R	C	C	I	I
Marketinganalyse		I	R	C		I	C
IT-Systemwartung				I	R		
Schulungen für Mitarbeiter	A	C	I	I	C	I	R

R=Responsible  
Ist die Person, welche die Arbeit ausführt

A=Accountable  
Verantwortliche Person. Es sollte nur eine Person A sein.

C=Consulted  
Personen oder Rollen, die konsultiert werden müssen, bevor eine Entscheidung getroffen oder eine Aufgabe abgeschlossen wird.

I=Informed  
Personen oder Rollen, die informiert werden müssen, nachdem eine Entscheidung getroffen oder eine Aufgabe abgeschlossen wird.



## Gesamtübersicht der Rohstoffbeschaffung: Auswahl und Einkauf von hochwertigen Oliven

AKV

Prozessschritt	Aufgabe	Responsible	Accountable	Consulted	Informed
Identifizierung geeigneter Lieferanten	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recherche und Kontaktaufnahme</li><li>- Anforderung von Oliven-Proben</li></ul>	- Einkauf	- Einkauf	<ul style="list-style-type: none"><li>- Qualitätsmanager</li><li>- Forschung und Entwicklung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vertriebsleiter</li><li>- Produktionsleiter</li><li>- Marketing Manager</li><li>- IT-Support</li></ul>
Durchführung von Qualitätsprüfungen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analyse und Bewertung der Oliven-Proben</li><li>- Besuch der Olivenplantagen vor Ort</li></ul>	- Qualitätsmanager	- Qualitätsmanager	- Einkauf	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vertriebsleiter</li><li>- Produktionsleiter</li><li>- Forschung und Entwicklung</li><li>- Marketing Manager</li><li>- IT-Support</li></ul>
Sicherstellung einer nachhaltigen Beschaffung	<ul style="list-style-type: none"><li>- Überprüfung der Nachhaltigkeitspraktiken der Lieferanten</li><li>- Verhandlung und Abschluss von Lieferverträgen</li><li>- Überwachung und regelmässige Überprüfung der Lieferantenbeziehungen</li></ul>	- Einkauf	- Forschung und Entwicklung	- Qualitätsmanager	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vertriebsleiter</li><li>- Produktionsleiter</li><li>- Marketing Manager</li><li>- IT-Support</li></ul>

# Gesamtübersicht der Rohstoffbeschaffung: Auswahl und Einkauf von hochwertigen Oliven

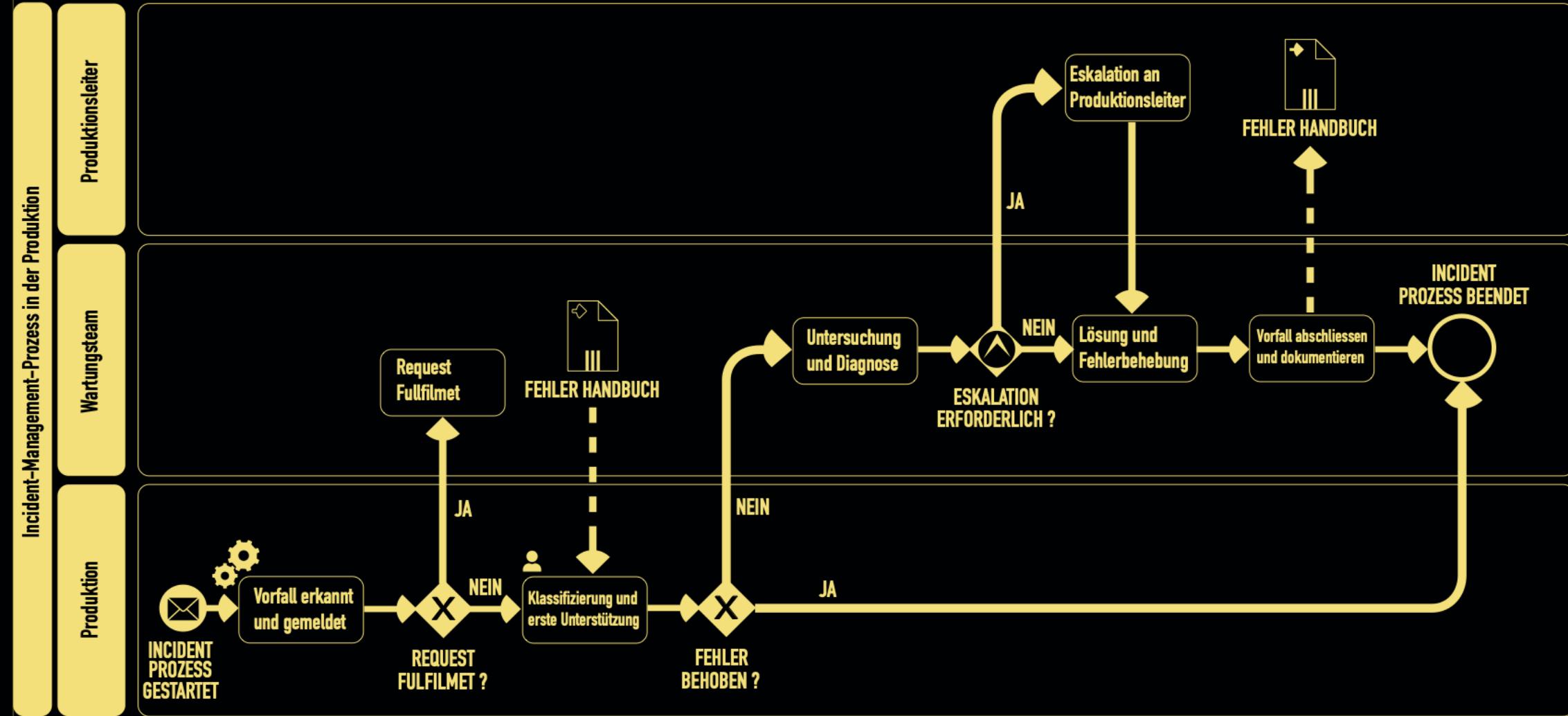


**KERN  
PROZESS  
KPI**

Prozessschritt	KPI	Kennzahl	Messgröße	Zielgrösse
Produktion	- Produktionsmenge	- Gesamtmenge der produzierten Olivenpaste (in Stück)	monatlich, pro Quartal, jährlich	10'000 Stück pro Jahr
	- Produktionsauslastung	- Prozentsatz der Produktionskapazität, die genutzt wird.	monatlich, pro Quartal	85-95%
	- Produktionskosten pro Einheit	- Gesamtkosten der Produktion geteilt durch die Anzahl der produzierten Stück.	monatlich, pro Quartal	3.- Franken pro Stück
Qualität	- Ausschussrate	- Prozentsatz der produzierten Stückzahl, die die Qualitätskontrolle nicht bestehen	monatlich, pro Quartal	<2%
	- Kundenzufriedenheit	- Durchschnittliche Bewertung der Kunden auf einer Skala von 1 bis 5	monatlich, pro Quartal	>4.5
	- Reklamationsrate	- Anzahl der Reklamationen pro 1000 verkaufte Stück	monatlich, pro Quartal	<5 pro 1000 Stück
Vertrieb	- Umsatzwachstum	- Prozentsatz des Umsatzwachstums im Vergleich zum Vorjahr	jährlich	10-20% jährliches Wachstum
	- Marktanteil	- Prozentsatz des Schweizer Marktanteils im Segment Olivenpaste	monatlich, pro Quartal	2% Marktanteil
	- Vertriebskanäle-Performance	- Umsatz pro Vertriebskanal	Online Direktverkauf ab Fabrik	90% über Onlinehandel 10% Direktverkauf ab Fabrik
Finanzen	- Gewinnmarge	- Nettogewinn als Prozentsatz des Umsatzes	pro Quartal, jährlich	15-20%
	- Cashflow	- Nettocashflow aus operativer Tätigkeit	monatlich, pro Quartal	Positiver Cashflow
	- Return on Investment (ROI)	- Nettogewinn geteilt durch die Investitionskosten	jährlich	>20%
Nachhaltigkeit	- CO2-Fussabdruck	- Gesamte CO2-Emissionen der Produktion	jährlich	Kontinuierliche Reduktion -5% pro Jahr
	- Anteil der nachhaltig bezogenen Oliven	- Prozentsatz der Oliven, die aus nachhaltigem Anbau stammen	jährlich	100%
	- Sozialer Einfluss	- Investitionen in die Gemeinschaften der Olivenbauern	jährlich	10% des Gewinns

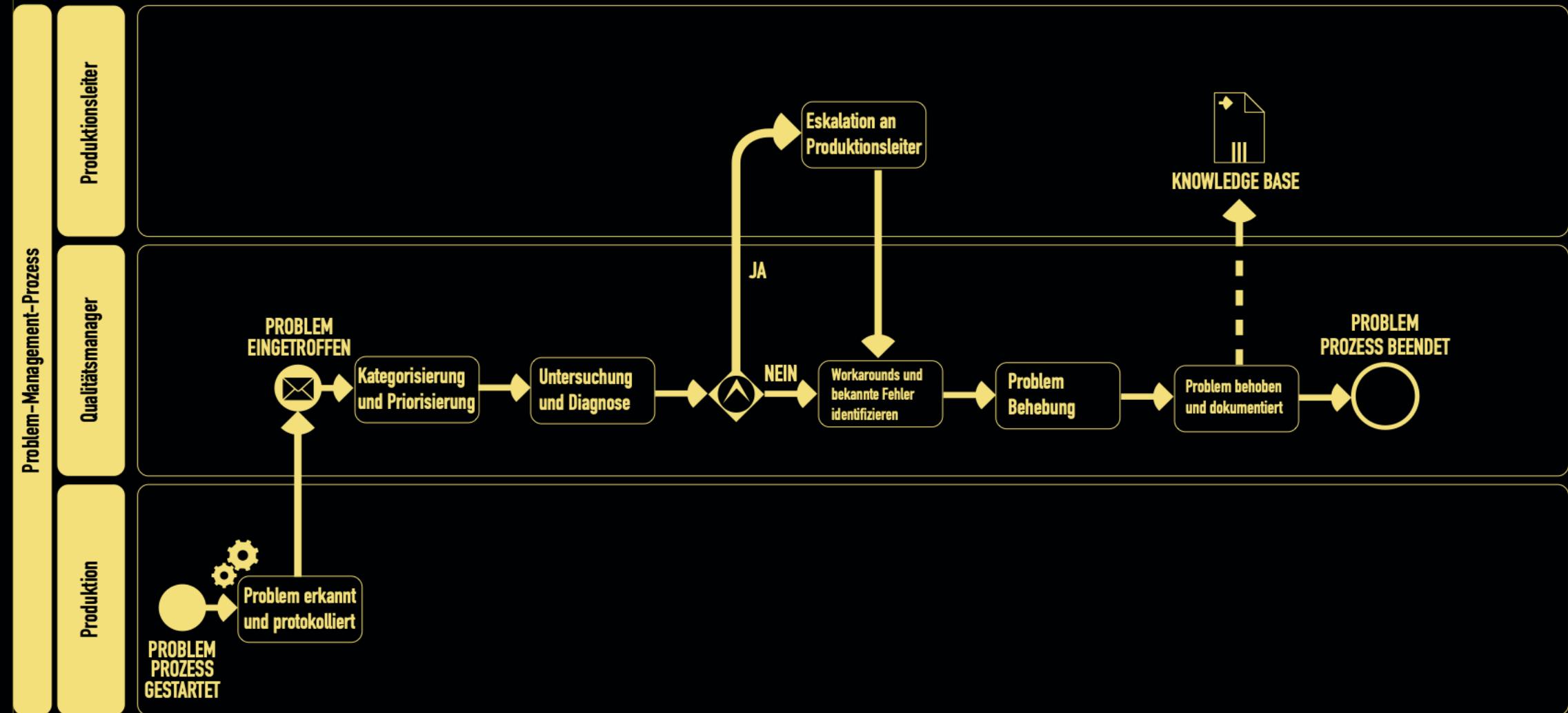


## ITSM BPNM 2.0 PROZESS





## ITSM BPNM 2.0 PROZESS





## ITSM BPNM 2.0 PROZESS

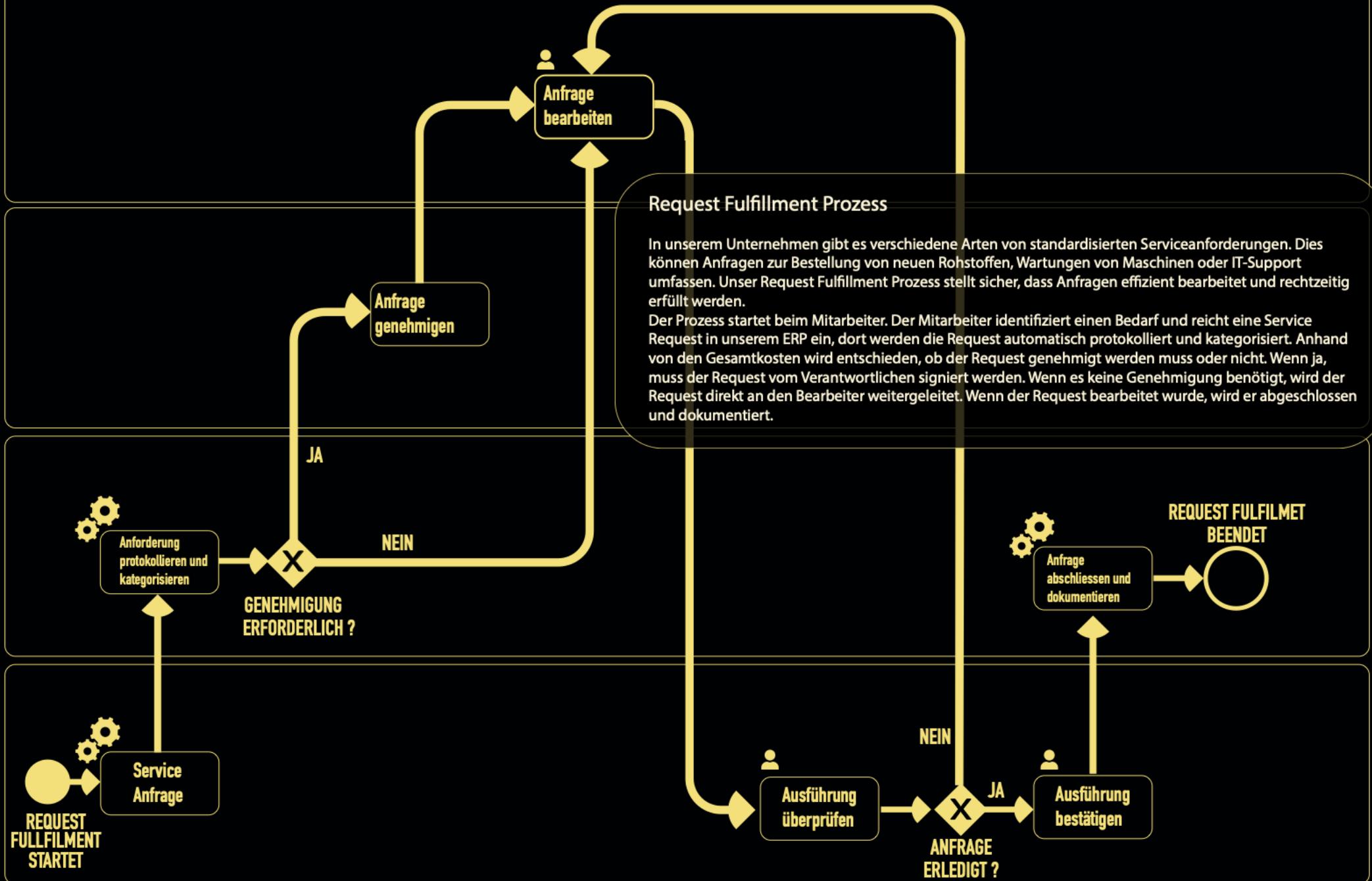
Request-Fulfillment-Prozess

Bearbeitende Abteilung

Genehmiger

IT-Support

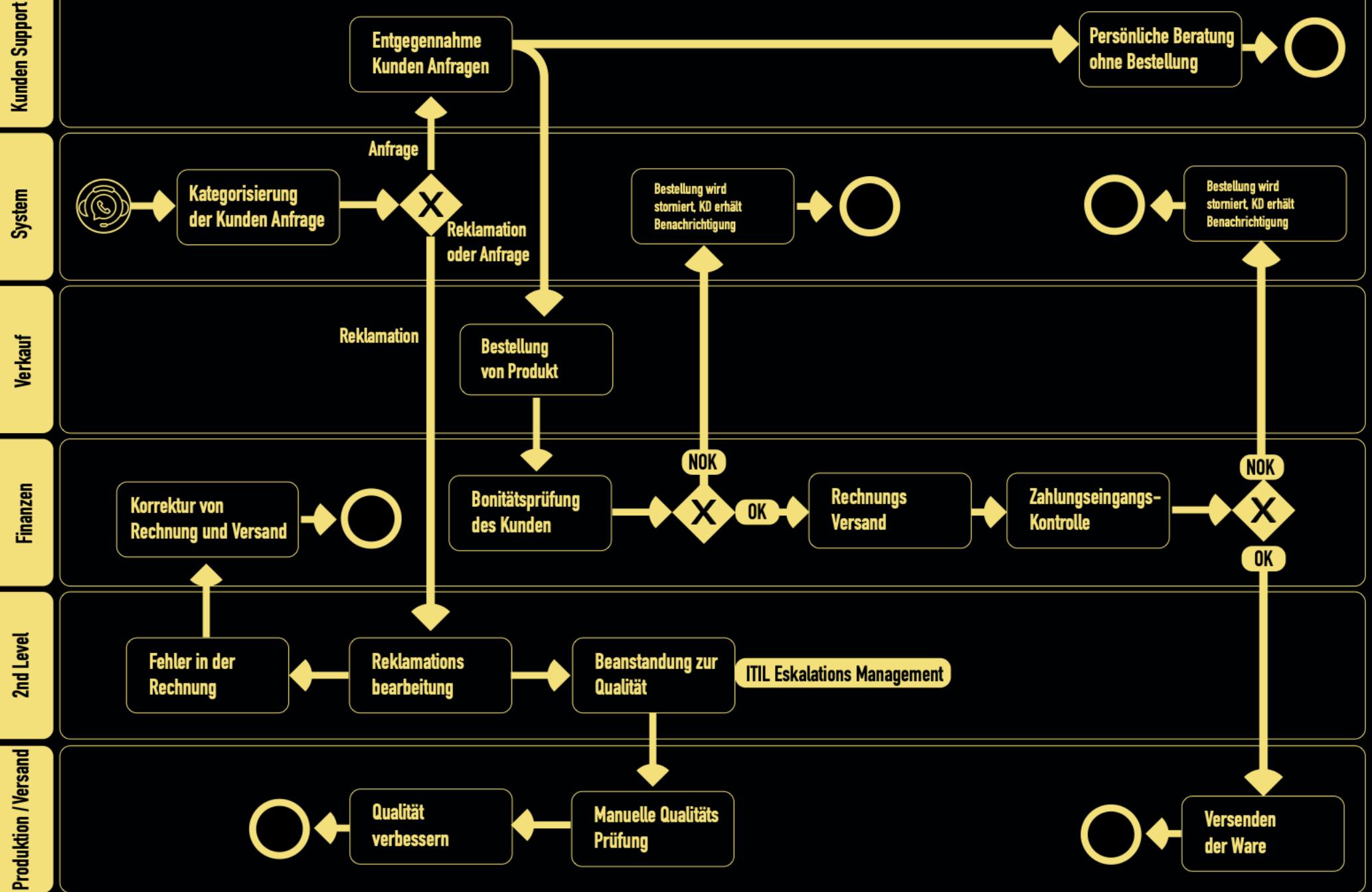
Produktion





## SUPPORT PROZESS BPNM 2.0

### Kunden Support und Verkauf





## RACI Matrix Support Prozess

Aufgabe	Kundensupport	System	Verkauf	Finanzen	2nd Level	Produktion Versand	RACI MATRIX
Kategorisierung der Kundenanfrage	I	R	A				R=Responsible Ist die Person, welche die Arbeit ausführt
Entgegennahme Kundenanfragen	R	A					A=Accountable Verantwortliche Person. Es sollte nur eine Person A sein.
Persönliche Beratung ohne Bestellung	R	A					C=Consulted Personen oder Rollen, die konsultiert werden müssen, bevor eine Entscheidung getroffen oder eine Aufgabe abgeschlossen wird.
Bestellung Produkt	R		A				
Bonitätsprüfung des Kunden			I	R	A		
Rechnungsversand				R	I		
Zahlungseingangskontrolle				R	I		
Reklamationsbearbeitung				R	A		
Korrektur von Rechnung und Versand				R	A		
Beanstandung zur Qualität					R	A	I=Informed Personen oder Rollen, die informiert werden müssen, nachdem eine Entscheidung getroffen oder eine Aufgabe abgeschlossen wird.
Manuelle Qualitätsprüfung						R	
Qualität verbessern						R	
Versenden der Ware						A	

# Bedeutung des Wissensmanagements im Servicemanagement der Olivenpaste-Herstellung

## Explizites Wissen:

Explizites Wissen umfasst alle dokumentierten Prozesse und Anleitungen, die für die Herstellung der Olivenpaste notwendig sind. Dazu gehören detaillierte Rezepte, genaue Verarbeitungsschritte, optimale Temperaturen und Zeiten für jeden Produktionsschritt. Diese Dokumentationen ermöglichen Transparenz und Wiederholbarkeit der Produktionsprozesse. Beispielsweise kann die detaillierte Anleitung zur Produktion der Olivenpaste jederzeit von jedem Mitarbeiter nachvollzogen und umgesetzt werden.

## Implizites Wissen:

Implizites Wissen hingegen ist das Erfahrungswissen und die Intuition der erfahrenen Mitarbeiter. Es umfasst die feinen Nuancen der Olivenpaste-Herstellung, die nicht immer einfach dokumentiert werden können. Dazu gehört beispielsweise die Erfahrung, die beste Mischung aus verschiedenen Olivensorten zu finden, die optimale Verarbeitungszeit basierend auf der Textur und dem Geschmack der Paste zu bestimmen und die Maschinen gekonnt zu bedienen, um eine gleichbleibend hohe Qualität zu gewährleisten. Ein explizites Wissen ermöglicht Flexibilität und beste Ergebnisse. Dokumentationen und Prozesse sind die Basis für standardisierte Herstellungsverfahren. Die Erfahrung und Intuition der Mitarbeiter sind der Schlüssel zur individuellen Anpassung, raschen Problemlösung und Kundenorientierung. Wissensmanagement ist wie die Zubereitung der perfekten Olivenpaste: Die richtige Mischung aus Rezept und Erfahrung führt zu Erfolg. Erfahrungsaustausch zwischen den Mitarbeitern fördert den Wissenstransfer. Fehlerkultur ermöglicht das Lernen aus Fehlern, ebenso wie das Experimentieren mit neuen Rezepturen.

Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess ist der Schlüssel zur Innovation, sowohl in der Herstellung als auch im Vertrieb.

## Wissensdokumentation und Verteilung

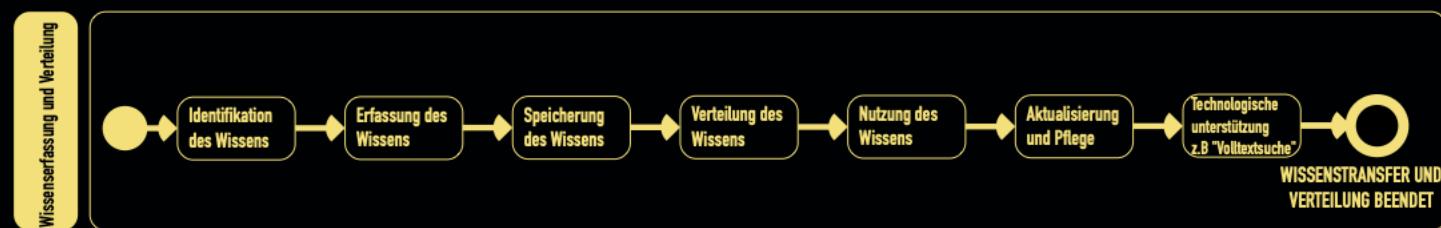
Der Prozess der Wissensdokumentation und Verteilung in einem Produktionsunternehmen für Olivenpaste umfasst das systematische Erfassen und Bereitstellen von Wissen. Dies schliesst die Erstellung und Pflege von Handbüchern, Wikis, Best-Practice-Dokumentationen und Prozessbeschreibungen ein. Es ist wichtig, dass dieses Wissen kategorisiert und leicht zugänglich ist, um schnelle Problemlösungen und kontinuierliche Verbesserungen zu ermöglichen.

## Einsatz von Tools für das Wissensmanagement

Für die effektive Umsetzung des Wissensmanagements wird ein gängiges Tool wie Jira vorgeschlagen. Jira kann als zentrale Plattform zur Sammlung, Verwaltung und Verteilung von Wissen genutzt werden.

## Funktionsweise von Jira

- Dokumentation von Wissen: Erstellen von Artikeln, Wikis und Handbüchern, die alle Aspekte der Produktion und Qualitätskontrolle der Olivenpaste abdecken.
- Kategorisierung: Inhalte werden mit Tags, Labels und Kategorien versehen, um eine schnelle Wiederfindbarkeit zu gewährleisten.
- Zugriffskontrolle: Berechtigungen werden detailliert vergeben, um sicherzustellen, dass nur befugte Personen Zugang zu bestimmten Informationen und Funktionen haben.
- Zusammenarbeit: Nutzung von Diskussionsforen und Teamräumen, um den Austausch von Wissen und die Lösung von Problemen zu fördern.
- Workflow: Der Prozess zur Erstellung, Prüfung und Veröffentlichung von Artikeln stellt sicher, dass alle Informationen aktuell und korrekt sind.



WISSENS  
MANAGEMENT  
IM  
SERVICE  
MANAGEMENT