

UE01 – Prozessmerkmale, Verbesserungspotenziale

Ziel: Diese Übung führt in die Thematik der Geschäftsprozessidentifikation ein. Am Beispiel eines Ersatzteilherstellers soll ein Prozess aufgrund seiner Merkmale identifiziert bzw. verbessert werden.

Dauer: 1-2 Übungseinheiten

Methode: Durcharbeiten der Übungsangabe, Eruiierung von Potenzialen in der Prozesssicht und Ausarbeitung der Prozessmerkmale; Konzeption eines (verbesserten) Prozesses.

Ausgangssituation: Der Gegenstand des betrachteten Geschäftsprozesses ist der Vertrieb des 3rd Party-Ersatzteilherstellers Innotec. Der gesamte Ablauf beginnt beim Vertriebsleiter, der sich persönlich um eingehende Anfragen der Kunden kümmert. Aufgrund der Tatsache, dass er in dieser Funktion viel unterwegs ist, muss so manche Anfrage oft ein paar Tage warten. Danach wird das Angebot vom Sachbearbeiter A erstellt. Bevor das Angebot allerdings verschickt wird, wird es vom Vertriebsleiter kontrolliert. Aus den oben angeführten Gründen kann es somit vorkommen, dass ein vom Sachbearbeiter A fertig erstelltes Angebot einige Tage liegen bleibt.

Wenn der Kunde einen Auftrag erteilt, wird dieser vom Sachbearbeiter C manuell geprüft und danach vom Sachbearbeiter D im Auftragsverwaltungssystem erfasst. Nachdem der Vertriebsleiter den Auftrag gesehen und freigegeben hat, erhält der Kunde eine Auftragsbestätigung.

Nach der Freigabe des Auftrags geht dieser an den Leiter der Logistikabteilung. Dieser entscheidet, ob ein Teil vom Lager entnommen werden kann, beschafft werden muss oder gar selbst zu produzieren ist. Da er sich in diesem Fall unsicher ist, fragt er in der Geschäftsführung nach. Der Leiter des Lagers erhält daraufhin den Auftrag, das Material auszuliefern. Da er an diesem Tag nicht im Betrieb anwesend ist, übergibt er den Auftrag erst am folgenden Werktag an einen seiner Sachbearbeiter, z.B. H. Dieser entnimmt das Teil und versendet es an den Kunden und löst unmittelbar – um die Teileverfügbarkeit aufrecht zu erhalten – eine Nachbestellung der entnommenen Menge des Ersatzteiles beim bisherigen Lieferanten aus.

Nach dem erfolgten Versand übermittelt Sachbearbeiter H im Lager seinem Vorgesetzten den Materialentnahmeschein. Dieser prüft den Beleg und verschickt ihn an den Leiter des Rechnungswesens. Der Leiter des Rechnungswesens gibt den Beleg an den Leiter der Buchhaltung weiter und dieser wiederum an einen seiner Sachbearbeiter. Da der Leiter des Rechnungswesens häufig vom Vorstand für Planungsaufgaben eingesetzt wird, bleiben die Belege häufig einige Tage liegen. Anschließend erstellt der Sachbearbeiter M die Ausgangsrechnung und verschickt diese an den Kunden.

Beantworten Sie in Vorbereitung auf die eigentliche Aufgabenstellung zunächst folgende Fragen:

- a) Was ist Anstoß bzw. Auslöser des Prozesses?

- b) Womit endet der Prozess?
- c) Wer ist/sind Kunde(n)?
- d) Worin liegt der Nutzen des Prozesses für den Kunden?
- e) Woran kann man messen, wie gut dieser Prozess ist?
- f) Aus welchen Tätigkeiten besteht der Prozess?
- g) Was braucht man für diesen Prozess (Input)?
- h) Was wird entlang dieses Prozesses an Output erzeugt?

Aufgabe

1. „Ist-Aufnahme“: Versuchen Sie den oben dargestellten Ablauf mit Hilfe von Powerpoint, Excel, o. ä. darzustellen. Modellieren Sie beispielsweise zunächst ein Organigramm und versuchen Sie anschließend den derzeitigen „Prozess“ mit Pfeilen und Zuordnungen von bzw. zu Stellen zu dokumentieren. Eventuell ist auch eine Nummerierung sinnvoll.
2. Schwachstellenanalyse: Eruieren Sie anschließend die Schwachstellen dieses „Prozesses“ und dokumentieren diese in Form einer Liste.
3. „Sollkonzeption eines Geschäftsprozesses“: Aus der Schwachstellenanalyse heraus und unter Berücksichtigung der Ziele bzw. Kundenerwartungen (s.o.) ist die Sollkonzeption für diesen Prozess zu erstellen. Entscheiden Sie sich für eine geeignete Diagrammform und stellen Sie den dermaßen geänderten Prozessverlauf (ggf. mit Nummern) dar.

Organisation

Arbeiten Sie in Teams (2-3 Personen). Laden Sie ihre Ausarbeitung (Aufgabe 1-3) in einem File mit der Bezeichnung (Nachnamen_Ue1) auf die elearning Plattform hoch. Führen Sie alle Bearbeiter im Dokument an.