



## Auftragsverfolgung als Voraussetzung für die Kundenzu- friedenheit



**Fraunhofer Institut für  
Produktionsanlagen und  
Konstruktionstechnik IPK**

### **Bereich Unternehmensmanagement**

Prof. Dr.-Ing. Kai Mertins  
Pascalstraße 8-9  
D-10587 Berlin



### **Ansprechpartner:**

Frank-Walter Jäkel  
Tel.: +49 (0) 30-3 90 06 - 174  
Fax: +49 (0) 30-3 93 25 03  
e-mail: frank-walter.jaekel@ipk.fhg.de  
www.ipk.fhg.de/unternehmensplanung

### **Situation**

Kleine und mittlere Unternehmen (KMU) müssen die Anforderungen von unterschiedlichen Kunden erfüllen und gleichzeitig die Beschaffung der von ihnen benötigten Materialien sicherstellen. Um in dem daraus resultierenden Netzwerk überleben zu können müssen die Unternehmen befähigt werden, die erforderlichen organisatorischen und datentechnischen Anforderungen umzusetzen.

Beispiele sind die Kontrolle der Verfügbarkeit von Material oder Dienstleistungen zwischen den beteiligten Unternehmen oder das Erkennen von Engpässen bereits in der Planungs- oder Angebotsphase. Die Anforderung besteht darin, Prozesstransparenz zu schaffen, ohne sich umfassend an einzelne Großunternehmen anzupassen (Kundenvielfalt). Die Fähigkeit, seine eigenen Prozessabläufe selbstständig zu modifizieren ohne die Verbindung zu Kunden und Lieferanten zu verlieren, sichert den freien Zugang zu den Märkten.

Kleinere Firmen schätzen den Nutzen einer Analyse und Beschreibung ihrer Geschäftsprozesse im Verhältnis zum Aufwand oft gering ein.

Tatsächlich entstehen ihnen jedoch durch fehlende professionelle Analysen erhebliche Verluste. Softwaresysteme werden gekauft, aber nicht oder falsch genutzt. Kunden sind unzufrieden oder suchen schließlich andere Lieferanten, weil sich die Auftragsabwicklung verzögert oder Wiederbeschaffungszeiten nicht garantiert werden können. Außerdem steigt die Mehrarbeit aufgrund interner Reibungsverluste.

## Projektbeispiel

Das Unternehmen Artur Schambach Lehren- und Werkzeugbau beschäftigt zur Zeit über 50 Mitarbeiter. Das Leistungsangebot des Unternehmens umfasst die Fertigung von hoch präzisen Produktionsmitteln. Zu den Kunden der Firma Schambach zählen große private und öffentliche Unternehmen. Um Lieferverzögerungen zu vermeiden und Wiederbeschaffungszeiten für seine Kunden transparent zu machen, analysierte das Unternehmen in Zusammenarbeit mit dem Fraunhofer IPK seine Prozesse zur Auftragsverfolgung, die künftig durch ein PPS-System unterstützt werden.

## Vorgehen

Ein Team aus Mitarbeitern der Firma Schambach und dem IPK Berlin modellierten gemeinsam die Geschäftsprozesse. Als Modellierungswerkzeug wurde MO<sup>2</sup>GO eingesetzt. Es bietet eine sehr leicht verständliche, schnell zu erstellende, gut im Team analysierbare Darstellung der Geschäftsprozesse. Die verantwortlichen Mitarbeiter der Firma Schambach wurden so eingebunden, dass sie die für sie relevanten Prozesse diskutieren und eigene Verbesserungsvorschläge einbringen konnten.

## Ergebnisse

Das Projekt wurde in einem Zeitrahmen von 6 Wochen abgeschlossen. Als Ausgangsbasis für die Optimierung der Auftragsverfolgung entstand eine leicht verständliche

Dokumentation der aktuellen Prozesse.

Das Geschäftsprozessmodell umfasst die Prozesse der Angebotserstellung, Auftragsabwicklung, Einkauf, Versand, Produktionssteuerung, Personalverwaltung und Prüfmittelbereitstellung.

Erste Prozessoptimierungen bezüglich Informationsfluss und Ressourcenverfügbarkeit wurden auf Basis des Modells bereits während der Analysephase vom Management eingeführt.

Die Firma Schambach setzt das Modell nach Projektabschluss weiter selbstständig ein. Es wird zur Optimierung der Durchgängigkeit der Auftragsverfolgung und der Kommunikation im Unternehmen genutzt. Parallel wird ein PPS-System basierend auf den optimierten Prozessen realisiert.

### Angebots- und Auftragsdurchlauf in einem mittelständischen Unternehmen

Dieses Prozessmodell stellt den momentanen Iststand der Angebots- und Auftragsabarbeitung in einem mittelständischen Unternehmen dar. Es ist kein Soll- oder Referenzmodell und soll vielmehr als Basis für eine kommende prozessuale bzw. organisatorische Umgestaltungen verstanden werden.

Das Modell ist stark vereinfacht. Das originale Modell ist wesentlich komplexer (ca. 45 Ebenen mehr).

