

# Prozessmanagement

## Übung 7

3. Juni 2008



# Erstellen Sie ein Organigramm, einen Funktionsbaum und geeignete eEPK mit folgenden Angaben (Fortsetzung)

Im Rahmen der Kundenauftragsbearbeitung werden die eingehenden Aufträge zuerst von einem Mitarbeiter auf einem Kundenauftragsformular erfasst. Kundenaufträge gehen entweder telefonisch ein, werden gefaxt oder aus Kundenanfragen bzw. aus Angeboten übernommen. Bevor ein Kundenauftrag aus einer Kundenanfrage übernommen wird, kontaktiert der zuständige Vertriebsmitarbeiter zuvor den Kunden, um Mengen, Termin sowie Konditionen abzustimmen. Akzeptiert ein Kunde ein Angebot, dann werden die entsprechenden Daten lediglich noch einmal überprüft. Im Anschluss an den Erfassungsvorgang werden die Kundenaufträge kaufmännisch und zum Teil technisch überprüft. Die technische Überprüfung, die auch eine Terminprüfung beinhaltet, wird von der Organisationseinheit Produktion



vorgenommen.



Sobald diese die prinzipielle Machbarkeit des Kundenauftrags feststellt, wird dies auf dem Kundenauftrag vermerkt und der Kundenauftrag geht wieder zurück zum Vertrieb. Die technische Prüfung erfolgt jedoch nur für Kundenaufträge, die nicht der Geschäftsart Lagergeschäft zugeordnet sind. Parallel zur technischen Prüfung findet immer eine kaufmännische Prüfung statt, die sicherstellen soll, dass ein entsprechender Deckungsbeitrag erwirtschaftet wird. Kann das vorgegebene Deckungsbeitragsziel nicht erreicht werden, dann entscheidet der Vertriebsleiter darüber, ob der Auftrag trotzdem angenommen wird. Nachdem technische und kaufmännische Überprüfung abgeschlossen sind, wird aus dem Kundenauftrag ein Innenauftrag erzeugt, der per Büroboten an Fertigungssteuerung und Disposition weitergeleitet wird, oder es wird ein Versandauftrag an das Lager generiert, wenn der Auftrag dem Lagergeschäft zugeordnet werden kann.

