

Prozessmanagement

Übung 2

15. April 2008



Um sich Klarheit über den Prozeß bei einer Angebotserstellung zu verschaffen versuchen die Mitarbeiter der ABC GmbH / Abteilung Angebotserstellung die Phase einer Angebotserstellung zu modellieren. Demzufolge können bei der ABC GmbH entweder nur Anfragen von der Marketingabteilung oder von Interessenten, die man auf einer Messe kennengelernt hat, eintreffen. Sobald eine Anfrage eingetroffen ist wird dies umgehend der Vertriebsabteilung gemeldet. Die Mitarbeiter stoßen dabei einen speziellen Prozess an, der für die potentiellen Kunden individuelle Angebote zusammenstellt. Sobald dieser Prozeß abgeschlossen ist werden diese Angebote dem Kunden übergeben. Dabei bedient sich die Abteilung Angebotserstellung der Vertriebsabteilung. Erfahrungen haben gezeigt, dass Kunden generell über die Angebote verhandeln wollen. Die Verhandlungen werden in einem externen Prozess der Abteilung „Äussendienst“ geführt. Alle Verhandlungen resultieren entweder in einem Kaufvertrag oder in einer Überarbeitung des Angebots oder in einem Abbruch des Projektes. Im Falle einer Überarbeitung muß ein neues Angebot erstellt werden.



In der DEF GmbH soll in der Abteilung Auftragserfassung der Prozeß eines Kundenauftrages genauer untersucht und modelliert werden. Demzufolge wird ein eingegangener Kundenauftrag sofort nach Erfassung mit der Abteilung Angebotsbearbeitung abgeglichen. Sobald dies geschehen ist wird in der Abteilung überprüft, ob ein Kunde bereits in der Firmendatenbank existiert. Befindet sich bereits ein Eintrag in der Datenbank so werden alle Kundendaten aktualisiert. Handelt es sich dagegen um einen neuen Kunden so wird er neu in der Firmenkontaktdatenbank angelegt. Es folgt der eigentliche Prozeß der Auftragsabwicklung, der sich wie folgt aufteilt: ein Auftrag muss dem Kunden grundsätzlich per Brief, der über die Abteilung Vertrieb verschickt wird, bestätigt werden. Ausserdem müssen alle Artikel des Auftrages im Lager bestellt werden. Grundsätzlich sind aufgrund der guten Lagerhaltung alle Artikel sofort verfügbar. Um dennoch nicht in einen Engpaß zu geraten muss jeder Artikel ausgelagert und der Lagerkontrolle gemeldet werden. Jeder Artikel wird außerdem einem eigenständigen Qualitätskontrollprozeß unterzogen, der von der Abteilung Endkontrolle durchgeführt wird. Dieser Prozeß meldet, ob die Qualität des Artikels anstandslos ist. Ist dies der Fall wird der Artikel verpackt, an den Kunden ausgeliefert und mit einer Buchung inklusive einer Meldung in der Abteilung Finanzwesen abgeschlossen. Ist die Qualität dagegen nicht anstandslos so muss der Mängel gemeldet werden, die Abteilung Auftragsverfolgung eingeschaltet werden und der Artikel erneut bestellt werden.

