

suva

Prozesseinheit 1

Von der
Bestellung
bis zur
Lieferung

Suva
Bereich Logistik
Nathalie Ostertag
Fluhmattstrasse 1
6002 Luzern
nathalie.ostertag@suva.ch

Inhaltsverzeichnis

VORWORT	3
PLANUNG	4
ZIELE UND PRIORITÄTEN.....	4
PROZESS	5
PROZESS BESCHRIEB	7
GESICHTSPUNKT.....	8
AUSWERTUNGSBOGEN	9

Vorwort

In meinem Prozess stelle ich den Ablauf einer Bestellung bis zur Lieferung dar, wie es der Titel schon vorahnen lässt. Diesen Prozess erarbeitete ich, weil ich momentan auf diesem Gebiet beschäftigt bin und bereits Bestellungen getätigt habe. Im Allgemeinen waren dies Büromaterialien, welche für die Agenturen der Suva so wie für die einzelnen Abteilungen gebraucht werden. Vom Kugelschreiber über Blöcke bis zum Drucker, Stühle und Pulte, einfach alles. Es ist im Grunde ein einfacher Prozess, trotzdem muss beachtet werden, dass nichts vergessen oder ausgelassen wird. Begleitend zum Prozess habe ich ein Beispiel, die Bestellung eines Faxes aus dem Budget, ausgewählt, welches sich meiner Meinung nach gut eignet.

Ich habe den Gesichtspunkt, Durchlaufzeit zu meiner Prozesseinheit gewählt, da dieser am besten passt und die Durchlaufzeit leicht nachvollziehbar ist. Die Durchlaufzeit kann am ehesten vermindert werden.

Zu beachten ist, dass die Beilagen (Muster) Original-Dokumente sind. Wir bitten Sie, deren Inhalte vertraulich zu behandeln.



suva



Planung

Die Planung meiner Prozesseinheit sieht folgendermassen aus: Als erstes gab mir Frau Pellicoli, meine Auftraggeberin, die Aufgabenstellung des Prozesses mit dem Start- und dem Endpunkt. Damals hatte ich noch keine Ahnung von diesem Prozess. Bald darauf durfte ich mit Herr Schmied arbeiten. Er verrichtet genau diese Aufgaben die ich beim Prozess darstelle. Bei ihm lernte ich die einzelnen Schritte und Abläufe. Während dieser Arbeit konnte ich einige Beispiele herausnehmen, welche ich bei der Prozesseinheit einfügen kann. Anschliessend gab mir Frau Pellicoli noch einige Tipps zu den Gesichtspunkten. Die Entscheidung traf ich schlussendlich alleine.



Danach begann ich mit dem eigentlichen Erarbeiten der Prozesseinheit. Zuerst erstelle ich das Titelblatt, welches mich beim Anblick motiviert. Anschliessend ging ich an das Flussdiagramm, welches den eigentlichen Prozess darstellt. Bei Fragen oder Unklarheiten kann ich jederzeit Herrn Schmied oder Frau Pellicoli beziehen. Zum Flussdiagramm muss ein Lernjournal ausgefüllt werden, um bei der nächsten Prozesseinheit, nicht wieder dieselben Fehler zu machen und wichtige Punkte darin festhalten. Zum Prozess gehört auch der Prozessbeschreibung. Es muss auf Klarheit und genaue Erklärung geachtet werden.

Zum Schluss folgt die Erarbeitung am Gesichtspunkt. Dieser machte mir sehr zu schaffen, da ich nicht wusste, wie ich ihn angehen soll. Zuletzt folgt ein weiteres Lernjournal um alles festzuhalten.

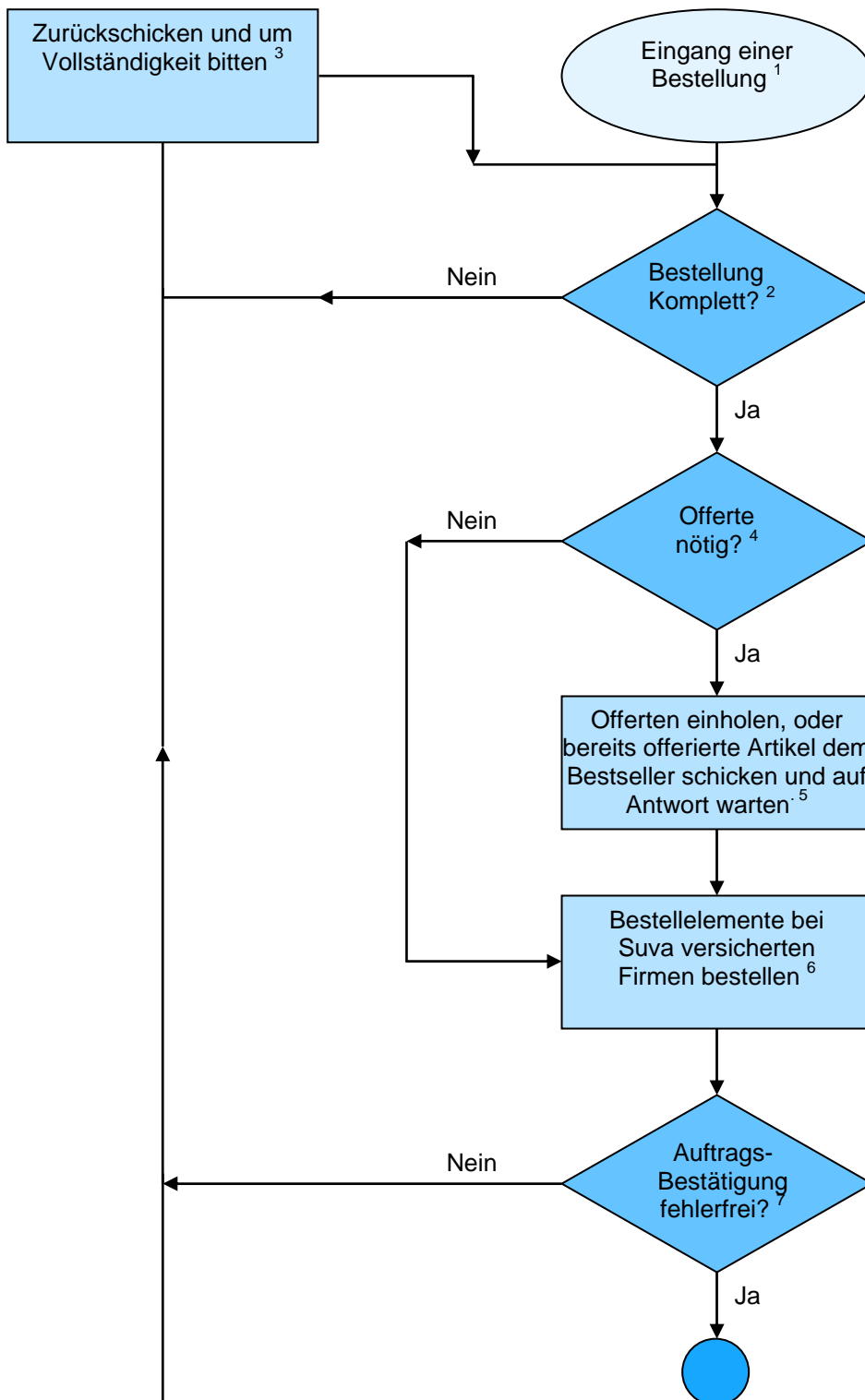
Die Planung wird danach in Worte gefasst und erläutert. Anschliessend folgt das Vorwort und eventuell ein Nachwort. Ich hatte das Vorwort zuletzt geschrieben, da ich finde, Fragen können besser gestellt werden wenn die Antworten bereits bekannt sind. Ich kann so auch einige Erfahrungen einbringen. Danach lies ich meine Texte von jemandem durchlesen. Denn meine Schwächen sind die Grammatik und die Rechtschreibung. Dann folgt ein weiteres Lernjournal. Schlussendlich wertete ich alle Lernjournale aus und druckte die Zusammenfassung aus.

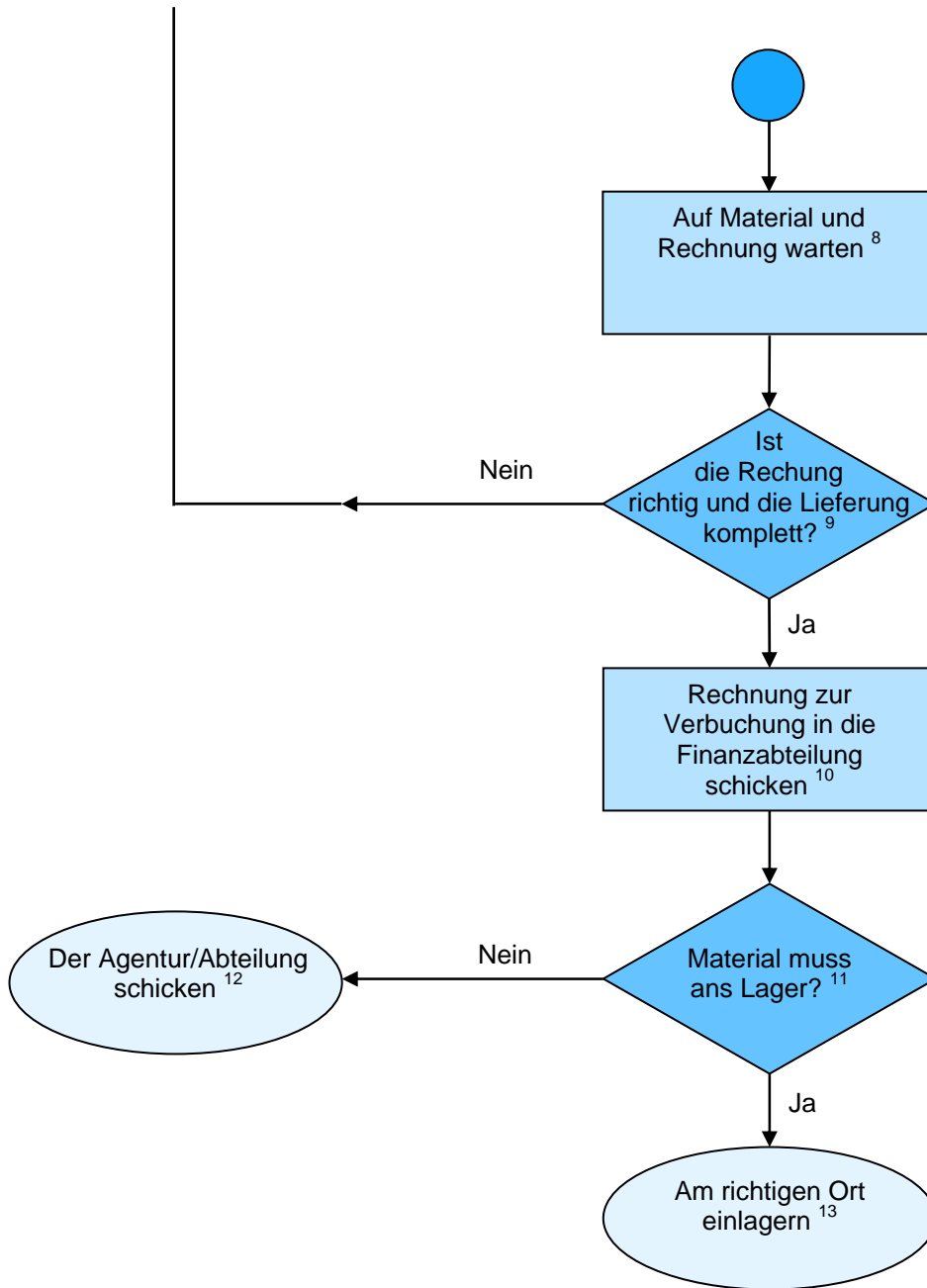
Ziele und Prioritäten

Meine Ziele der Prozesseinheit sind: dass der Ablauf gut, verständlich und klar zu verstehen ist, wie es gefordert wird. Der Prozess nicht kindlich beschrieben ist. Es dürfen keine Rechtschreibfehler und keine schwerwiegenden Grammatikfehler vorkommen. Offene Fragen und Unklarheiten sollten beantwortet werden. Das Ziel habe ich erreicht, wenn jemand, der den Prozess nicht kennt, ohne zu Fragen einen Auftrag lösen kann.

Demzufolge sind die Prioritäten meines Prozesses primär auf die Verständlichkeit der Texte, eine korrekte Grammatik, sowie eine gut gelungene Dokumentation ausgerichtet. Bei der Präsentation achte ich auf die Korrektheit und perfekte Darstellung. Sie soll sachlich und interessant dargestellt werden.

Prozess





Prozess beschrieb

- Start**¹ Die Einkäufer der PLL erhalten laufend via E-Mail, Post oder Telefon Interne Bestellungen. Einige Bestellungen passieren auch an Hand eines Budgets.
- Das Budget ist eine Kostenübersicht für Einnahmen und Ausgaben. Budgeteingaben für das folgende Jahr müssen bis ca. Mitte Juni an die UEO (Unternehmensentwicklung Organisation) eingereicht werden. Die eingereichten Daten werden durch die UEO kontrolliert. Überarbeitete Budgetdaten werden zur Bewilligung an die GL (Geschäftsleitung) weitergeleitet.
- Allfällige Korrekturen am Budget erfolgen durch die UEO. Die UEO überarbeitet das Budget zusammen mit der PLL (Personal und Logistik Logistik). Nach der Genehmigung der Budgets folgt die Weiterleitung an die PLL. Das Budget dient dem Einkäufer als Beschaffungsgrundlage. Die Einkäufer überwachen das Budget der einzelnen Abteilungen und Agenturen. Die PLL muss für Budgetabweichungen Anfangs nächsten Jahres gegenüber der FA (Finanzabteilung) Rechenschaft ablegen.
- Nicht budgetierte Bestellungen sind auch während dem laufenden Jahr möglich. Sind diese Bestellungen unter CHF 2000.– so müssen sie lediglich vom AC (Abteilungschef) genehmigt werden. Bestellungen über CHF 2000.– müssen von der Geschäftsleitung genehmigt werden.
- Entscheidung**² Der Einkäufer begutachtet die Bestellung und prüft, ob Kostenstelle, Name, Abteilung/Agentur, so wie die Bestellmenge und die SAP Nummer vorhanden sind, und druckt diese falls nötig aus.
- Tätigkeit**³ Bei Unvollständigkeit wird es zurückgesandt oder telefonisch nachgefragt.
- Entscheidung**⁴ Der Einkäufer überlegt sich nun, ob eine Offerte nötig ist.
- Tätigkeit**⁵ Die Offerte wird mittels Katalogen selber dargestellt oder direkt bei den Firmen angefordert. Bei Produkten bei denen der Besteller selber Grösse, Farbe usw. bestimmen kann, werden bereits ausgewählte Artikel für den Entscheid zu ihm gesandt.
- Bei unserem Beispiel werden drei verschiedene Grössen des Faxes dem Besteller zugesandt.*
- Tätigkeit**⁶ Der ausgewählte Artikel, *in unserem Falle Fax Typ Ricoh 3310L (Basisausführung)*, wird bei der entsprechenden Firma bestellt. Dies kann per Fax oder Post geschehen.
- Entscheidung**⁷ Nach einer gewissen Zeit schickt der Lieferant eine Auftragsbestätigung. Diese wird auf Vollständigkeit und Fehlerlosigkeit geprüft.
- Tätigkeit**⁸ Nun wird auf das Material und die Rechnung gewartet. Der Einkäufer darf den Auftrag nicht aus den Augen lassen, sonst kann es vorkommen, dass die Ware nicht geliefert wird.
- Entscheidung**⁹ Nach Empfang der Rechnung wird sie mittels SAP verglichen. Die Menge, der Preis, die Konditionen, die Zahlungsbedingung und der Transport / die Montagekosten werden geprüft.
- Die Spedition kontrolliert die Vollständigkeit und Qualität der Ware.
- Tätigkeit**¹⁰ Die korrekte Rechnung wird für die Verbuchung und für die Zahlung in die Finanzabteilung weitergeleitet.
- Entscheidung**¹¹ Die Spedition entscheidet anhand des Lieferscheines und der SAP-Daten, ob das Material an eine Agentur/Abteilung weitergeleitet werden muss, oder ob es für das Lager bestimmt ist.
- Schluss**¹² Das Material wird mittels Interner Post der entsprechenden Agentur/Abteilung weitergeliefert.
- Schluss**¹³ Das Material wird im Lager richtig abgelegt. Es wird später gebraucht.

Gesichtspunkt

Durchlaufzeit

Die zeitliche Berechnung der Durchlaufzeit der einzelnen Teilschritte ist sehr aufwändig, folglich habe ich einige Beispiele ausgewählt und eine Erläuterung zu den Teilpunkten, bei welchen Zeit gespart werden kann.

- Wenn ein Auftrag von den Agenturen oder den einzelnen Abteilungen eingeht, verarbeitet der Einkäufer im Normalfall den Auftrag rasch. Wenn der Auftraggeber auf der Agentur oder in den Abteilungen den Auftrag vollständig (interne angeben, ausführliche Produktbeschreibung usw.) weiterleitet, kann die Rückfrage gespart werden. Somit spart der Einkäufer Zeit und der Auftraggeber bekommt schneller seine bestellte Ware.
- Wenn eine Offerte eingefordert wird, benötigt die Lieferfirma manchmal bis zu einem Monat für die Erstellung der Offerte. Der Einkäufer muss demzufolge nachfragen und die Lieferfirma auffordern, die Offerte zu erstellen. Auch dies ist Zeit, welche der Einkäufer sinnvoller nützen kann.
- Die Warenlieferung wird von den Einkäufern jeweils terminiert. Oft kommt es jedoch vor, dass die Lieferanten ohne Rückfrage den Termin um Wochen verschieben. So müssen die Einkäufer den Lieferanten anrufen, nach dem Grund der Terminverschiebung fragen um evtl. den Liefertermin zu ändern.
- Es kann vorkommen, dass die Einkäufer keine Preisanfrage machen. Dies hat zu Folge, dass die Einkäufer bei der Bestellung der Ware, einen alten Preis verwenden. Aus diesem Grund stimmen die Preise beim Vergleich mit der Auftragsbestätigung nicht überein, und die Einkäufer müssen rückfragen ob der angegebene Preis begründet ist. Dem zu Folge ändert der Einkäufer die Bestellung im System, was eine lästige Doppelerfassung bewirkt.



Auswertungsbogen

(Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit

Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief —————|—————> hoch

weil ich gerne Dokumente verfasse und ich jedes mal tolle Erfahrungen mache.

.....
.....
.....

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig —————|—————> einfach

weil der Prozess an sich schon einfach war, aber dann das ganze in Worte zu fassen, das war nicht einfach.

.....
.....

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden —————|—————> sehr zufrieden

Das Sprachniveau ist eher tief. Aber leider ist das mein Niveau. Mir würde die Prozesseinheit auch Besser gefallen wenn ich mehr geschrieben hätte.

.....
.....

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts —————|—————> alles

weil ich wertvolle Erfahrungen gemacht habe, und ich daher einiges mitnehmen kann. Wie zum Beispiel das ich mit einem Mind-Map arbeiten könnte.

.....
.....