

Prozesseinheit 2005

Spezialartikel

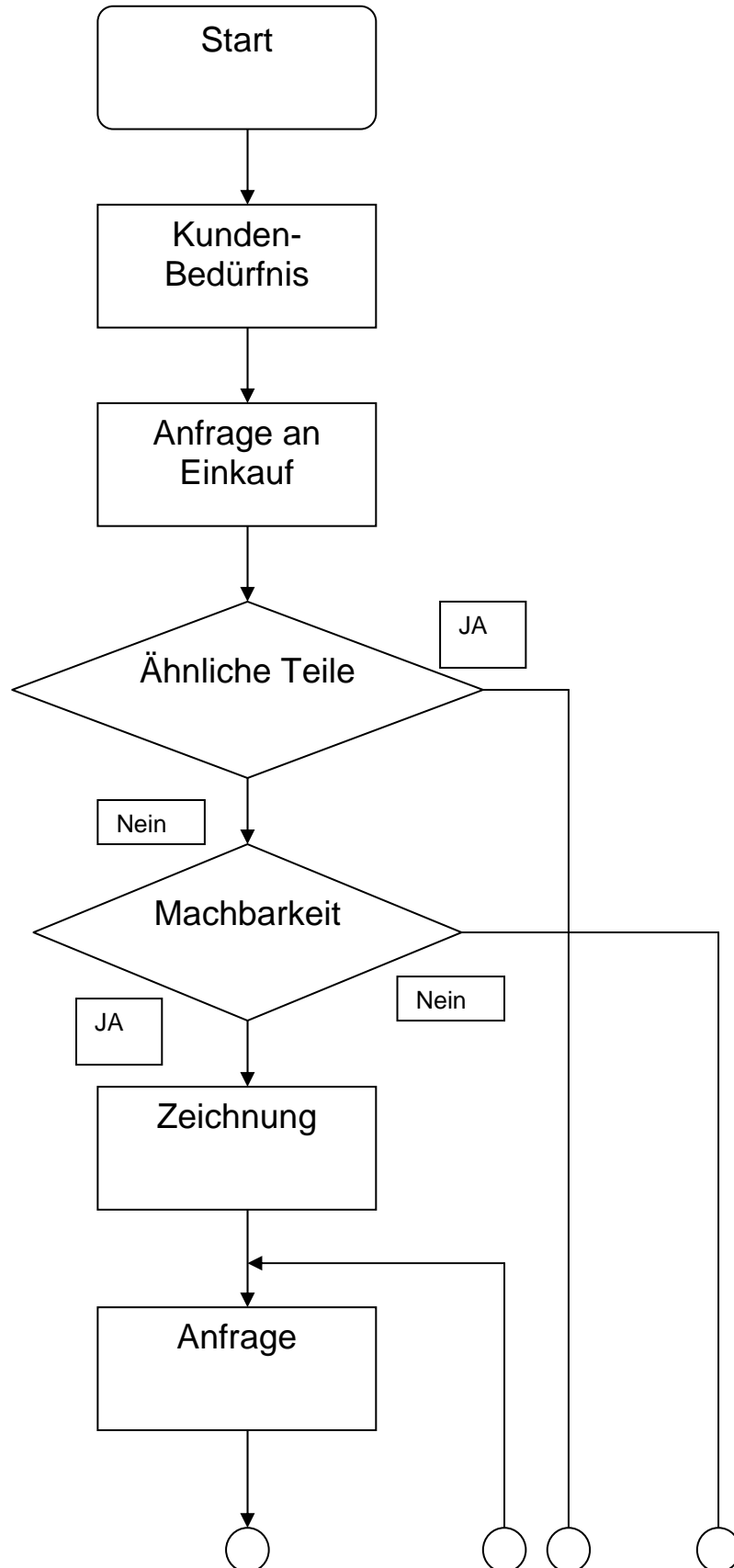
Mauro Soldati
AGRO AG, Hunzenschwil

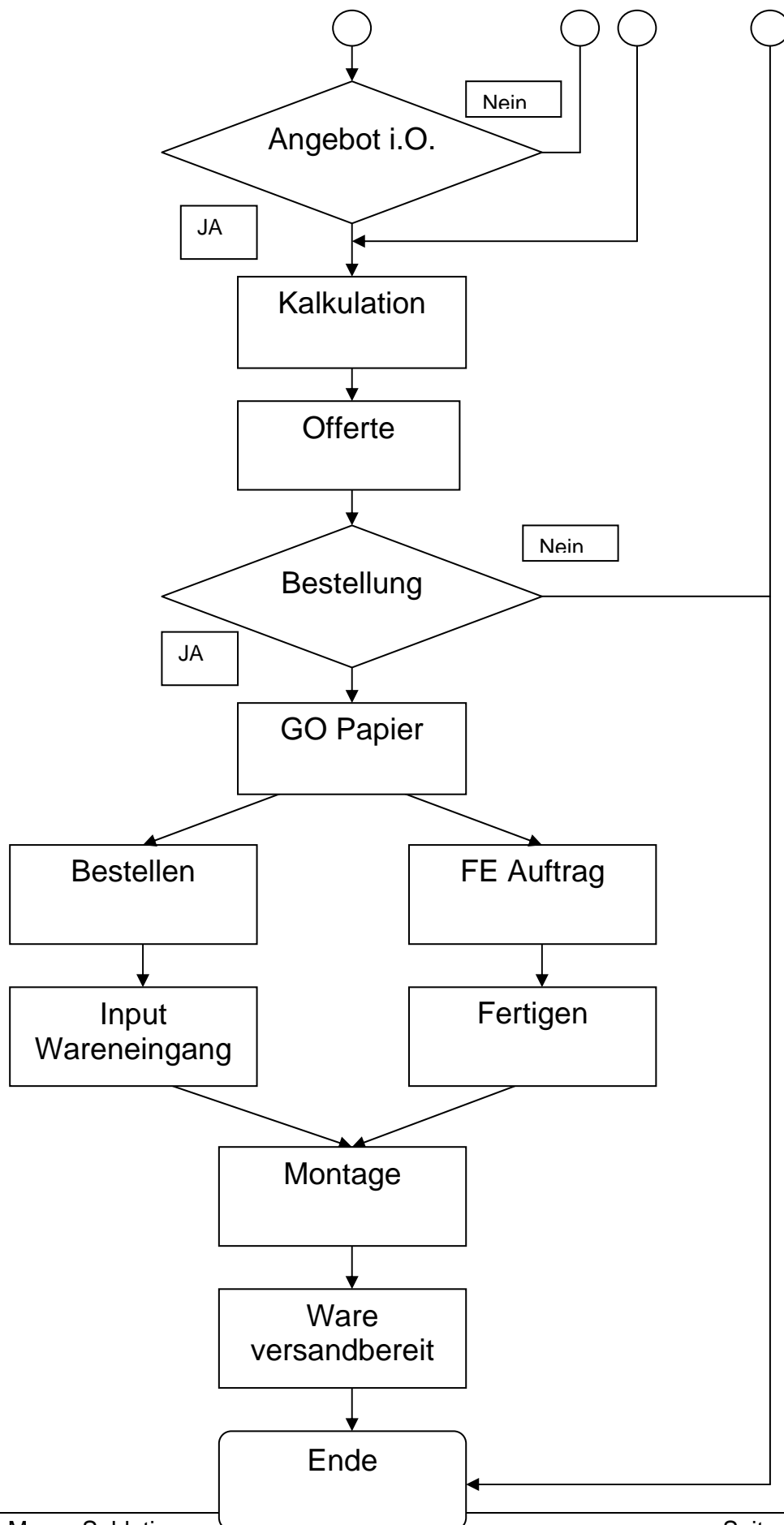


Inhaltsverzeichnis

Titelblatt.....	1
Inhaltsverzeichnis	2
Flussdiagramm.....	3-4
Prozessbeschreibung inkl. Erfahrungsberichte	
<i>Einleitung</i>	5
<i>Prozessbeschreibung</i>	5-7
<i>Erfahrungsberichte</i>	8
<i>Schlusswort</i>	8
Muster zur bearbeiteten Prozesseinheit	
<i>Zeichnung</i>	9
<i>Kalkulationsprogramm</i>	10
<i>Anfrage Formular</i>	11
<i>Go Papier</i>	12
<i>Kalkulationsstempel</i>	13
Pendenzenliste	14
Auswertungsbogen der Lernjournale	15

Spezial Artikel





1. Einleitung

Zu meiner Arbeit im ersten Lehrjahr zählte schon das Eintippen von Spezialartikeln in die Bestellungen unserer Kunden. Durch das Erlernen dieses Prozesses bemerkte ich, wie fest die Abteilungen einer Firma miteinander verknüpft sind (Wertschöpfungsprozess) und somit abhängig voneinander werden.

Spezialartikel zu erfassen sind aufwändige Dienstleistungen, welche wir jedoch unseren Kunden gerne anbieten. Da dieser Prozess einen wichtigen Teil meiner Ausbildung ist und ich mich mit dieser Abwicklung oft beschäftige, werde ich diesen Ablauf im Kapitel 2 meines Berichtes genauer erläutern.

2. Prozessbeschreibung

➤ **Kundenbedürfnis erfassen**

Der Prozess wird durch einen Kunden und seine Bedürfnisse in Gang gesetzt. Diesen Input und die Informationen, beziehungsweise die Anfrage des Kunden werden in der Abteilung Verkauf erfasst. Zuerst wird versucht, diesem mit Standardartikeln seine Wünsche zu erfüllen. Ist dies jedoch nicht möglich, müssen aufwendigere Massnahmen ergriffen werden.

➤ **Anfrage**

Sobald feststeht, dass der Kunde Spezialartikel benötigt, stellt der Verkauf Innendienst der Abteilung Einkauf ein Formular mit allen Kundenwünschen zusammen. Dieses wird nachfolgendes Anfrage Formular genannt.

Auf einer Anfrage sind folgende Angaben enthalten: das Kalkulationsdatum, VK Preis, Liefertermin, HK Preis und das Visum der zuständigen Person. Diese ganze Einheit ist auch als Kalkulationsstempel bekannt.

➤ **Ähnliche Teile im Kalkulationsprogramm**

Als erstes überprüft der Einkäufer, ob ein ähnliches Produkt im Kalkulationsprogramm schon vorhanden ist, beziehungsweise schon verrechnet wurde. Falls das Produkt erfasst ist, werden die folgenden Prozessschritte übersprungen. Ansonsten kann die nächste Stufe des Prozesses in Angriff genommen werden.

➤ **Machbarkeitsprüfung**

Die Anfrage des Kunden wird jetzt von der Abteilung Einkauf auf seine Machbarkeit geprüft. Um den Kundenwunsch zu erfüllen, werden viele Möglichkeiten detailliert durchdacht und studiert. Bei mangelndem Fachwissen des Einkäufers nimmt dieser Verbindung zum Produktmanager oder einem Techniker auf.

Falls es unmöglich sein sollte, den spezifischen Kundenwunsch zu erfüllen, wird die Abteilung Verkauf benachrichtigt, welche mit dem Kunden Kontakt aufnimmt und abklärt, ob es allenfalls möglich ist den Kundenwunsch anderweitig zu erfüllen.

➤ **Zeichnungsauftrag**

Wenn sich in der Machbarkeitsprüfung das Produkt als möglich erweist, gibt der Einkäufer dem Techniker die nötigen Informationen weiter. Mit diesen Angaben erstellt der Techniker eine CAD-Zeichnung. Dieser Prozessschritt ist allerdings nur nötig, falls für die Herstellung des Produktes ohne letztere nicht möglich ist.

➤ **Anfrage**

Bei der Variante, dass das Produkt bei einem Lieferant ausserhalb der Firma angefertigt werden soll, wird eine Anfrage ausgestellt. Die erstellte Zeichnung des Technikers wird beigelegt.

➤ **Prüfen des Angebots**

Sobald die Offerte des Lieferanten im Haus ist, wird diese mit der Anfrage verglichen. Wenn die Anforderungen des Kunden erfüllt werden und Preis, beziehungsweise der Liefertermin vertretbar sind, kann der nächste Prozessschritt in Angriff genommen werden.

Falls der Lieferant das Produkt nicht anfertigen kann oder der Preis sowie der Liefertermin viel zu hoch sind, wird eine neue Anfragerunde gestartet.

➤ **Kalkulation**

Die Informationen des Lieferanten werden an die Abteilung Einkauf weitergeleitet. Der Artikel wird als nächster Schritt vom Einkäufer ins Kalkulationsprogramm eingegeben. Im Kalkulationsprozess wird eine Baugruppe von einem Artikel erstellt. Das Kalkulationsprogramm rechnet nun den Einkaufspreis aus.

Meistens wird bei Einzelteilen, welche in der Firma an Lager vorhanden sind, eine Woche Lieferfrist angegeben. Falls die Einzelteile nicht an Lager sind, wird der

Liefertermin mit den Informationen des Lieferanten festgelegt. Als Abschluss dieses Prozessschritt wird der Kalkulationsstempel auf der Anfrage vollständig ausgefüllt.

➤ **Offerte**

Sobald der Verkäufer das Kalkulationsblatt von der Abteilung Einkauf erhalten hat, erstellt der Verkauf eine Offerte für den Kunden.

Falls es ein neuer oder umsatzreicher Kunde ist, wird der Preis mit dem Aussendienstmitarbeiter oder dem Verkaufsleiter abgesprochen. Anschliessend wird die schlussendliche Offerte dem Kunden zugestellt. Bei längerem Ausfallen der Bestellung des Kunden, wird die Offerte nachgefasst.

➤ **Bestellung**

Im Falle, dass der Kunde mit der Offerte einverstanden sein sollte und er eine Bestellung für das Produkt aufgibt, kommt folgender Ablauf zum Tragen: Der Verkäufer kopiert die Bestellung, erstellt ein GO Papier und einen Überlieferung X er Stempel.

➤ **GO Papier**

Das GO Papier ist der Input zur Bestellung oder Fertigung. Sobald das GO Papier in die Abteilung Einkauf kommt, wird der Artikel im System erfasst. Des Weiteren wird der spezifische Artikel entweder durch den Einkäufer bestellt oder durch die Montage der Firma angefertigt. Jedes GO Papier wird der Montage zugestellt.

➤ **Montage**

Sobald der Wareneingang die Lieferung geprüft hat, wird die Menge vom Einkauf ins ERP eingegeben. Die Abteilung Montage kann nun einen Fertigungsauftrag erstellen und die Teile montieren. Sobald die Einzelteile montiert wurden. Wird der Fertigungsauftrag abgeschlossen.

➤ **Ware an Lager**

Der Montagechef bucht die Teile ein und bringt diese zur Einlagerung zum Lager. Mit diesem Schritt ist die versandbereite Ware an Lager erhältlich.

3. Erfahrungsberichte

Bei Kleinmengen von Artikeln könnten Kosten gespart werden, indem man einen Richtpreis festlegen würde und einfach einen angemessenen Zuschlag dazurechnen kann. Somit könnte der Schritt des Kalkulationsprogramms vollständig vernachlässigt werden. Diese Erfassung und das Rechnen vom Preis des Artikels sind mit einem sehr grossen Aufwand verbunden. Dadurch stimmt der Kosten-Nutzen Faktor nicht mehr überein.

Im Kalkulationsprogramm und im System ist nicht immer genau erläutert, weshalb ein Artikel speziell ist. Es sollten genauere Informationen enthalten sein, wie zum Beispiel von welchem Standardartikel das Spezialprodukt abstammt. Diese Massnahmen würden der Abteilung Verkauf die Arbeit erheblich erleichtern.

Der Liefertermin wird vom Einkauf festgelegt. Es müssen die Lieferzeit sowie die Montagezeit beachtet werden. Durch nicht vorhandene Absprache zwischen Einkauf und Verkauf können sehr schnell Missverständnisse entstehen, wie zum Beispiel das der Liefertermin falsch festgesetzt wurde und dadurch die Produkte nicht, wie an den Kunden bestätigt, fertig montiert an Lager war.

Falls der Artikel definitiv vom Kunden bestellt wird (Kalkulationstempel auf der Bestellung), aber der Preis noch gerechnet werden muss, wäre es von Vorteil, wenn der Einkauf ein genaues Lieferdatum angeben könnte. Dies allerdings ist nur möglich, wenn der Einkauf vom Lieferanten das genaue Anfahrtsdatum kennt. Dem Kunden könnten somit genauere Liefertermine bestätigt werden.

Der Einkäufer prüft genau, ob ein ähnlicher Artikel schon erfasst wurde oder ob allenfalls ein Spezialartikel von verschiedenen Standardteilen zusammengesetzt werden kann. Dieses Vorgehen spart Zeit und Aufwand, ausserdem sind Y er Artikel prinzipiell billiger.

4. Schlusswort

Ich habe wiederum beim Erarbeiten meines Prozesses, viel Spass gehabt. Ausserdem habe ich den Eindruck, dass ich durch dieses Verfahren sehr viel profitieren und lernen konnte. Natürlich habe ich aber deutlich bemerkt, dass die Anforderungen in der zweiten Prozesseinheit, im Vergleich zur ersten, deutlich gestiegen sind.

Zeichnung

Kalkulationsprogramm

Anfrage Formular

Go Papier

Kalkulationsstempel

Pendenzen Plan

24.01.2005

- Erstellen des Pendenzen Plan

25.01.2005

- Erstes Aufzeichnen des Prozess
- Mit allen involvierten Abteilung detaillierte Gespräche über Ablauf und Verbesserungsvorschläge führen
- Prozess ins Word eingeben

26.01.2005

- Informationen sammeln wie die gesamte Arbeit aussehen muss
- Ablauf machen mit Lernjournal
- Prozess einem Involvierten Mitarbeiter vorzeigen. Verbesserungen?

31.01.2005

- Die Prozessbeschreibung beginnen zu schreiben
- Besprechung mit Abteilungsleiter Ablauf, i.O. ?

01.02.2005

- Die Prozessbeschreibung fertig schreiben
- Ablauf machen mit Lernjournal

02.02.2005

- Informieren was Erfahrungsberichte sind!
- Erfahrungsberichte schreiben

03.02.2005

- Ablauf machen mit Lernjournal
- Einführung und Schlusswort
- Mit Lehrmeisterin besprechen wann die Anleitungspapier erstellt werden

04.02.2005

- Besprechung mit ÜK Leiter was man noch verbessern kann
- Prozess der Schwester vorlegen, auf Verständlichkeit prüfen.

07.02.2005

- Auswertungsbogen der Lernjournale
- Titelblatt
- Inhaltsverzeichnis
- Verschönern

11.02.2005

- Besprechung mit Roger

11.02.2005

- Absenden der PE an ÜK Leiter

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 ————— x —————> hoch

Es war immer eine Abwechslung zum normalen Alltag. Es lag mir sehr, selbständig zu planen und zu verwirklichen. Das schreiben des Kurzberichts lag mir nicht.

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig ————— x —————> einfach

Für das Erlernen des Prozess, braucht man umfassende Produktkenntnisse, die ich noch nicht vollständig habe. Das Arbeiten im Kalkulationsprogramm fällt mir noch heute schwer, da es sehr kompliziert aufgebaut ist. Die Zusammenhänge der einzelnen Prozessschritte waren schnell klar.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden ————— x —————> sehr zufrieden

Die Arbeit ist mir gut gelungen. Dieses Mal habe ich die Prozesseinheit ganz schlicht gestaltet.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts ————— x —————> alles

Das nächste Mal werde ich meinen Pendenzenplan 2 Monate vor der PE erstellen, das ich meine Arbeit genauer aufteilen kann. Es hat zwar gereicht die PE in 2 Wochen zu schreiben, allerdings musste ich dabei auf einiges verzichten.