

# Beschleunigte Auftragsabwicklung und niedrige Kosten

*Die Auftragsabwicklung und die dadurch angestossenen Logistikprozesse sind zunehmenden Optimierungsansprüchen unterworfen. Es gilt, die vielen Einzel-tätigkeiten im Unternehmen so zu organisieren, dass die geforderten Produkte zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind. Das Ganze muss blitzschnell gehen und darf nicht viel kosten! Dazu beitragen kann ein annähernd papierloser Warenfluss, der durch den integrierten Einsatz von ERP-Systemen und mobilen Erfassungsgeräten erreicht werden kann.*

VON RAPHAEL HÜGLI

Die Leistungsfähigkeit eines Prozesses lässt sich relativ einfach in Zeiten und Mengen messen. Schwieriger ist die Messung von Prozesskosten. Prozesskosten dienen zwar oft als Anstoss für eine Prozessoptimierung, auf Grund von häufigen Prozessabweichungen, Abgrenzungsproblemen und der aufwändigen Implementierung wird eine prozessorientierte Nachkalkulation aber selten durchgeführt. Auch ohne Prozesskostenrechnung lässt sich eine Ursache von ineffizienten Prozessen in der Anzahl an Schnittstellen in einem Prozess identifizieren. An diesen Koppelungspunkten entsteht durch den möglichen Informationsverlust zusätzlicher Koordinationsaufwand, der unnötige Zeit beansprucht und fehleranfällig ist. Lassen sich in der Auftragsabwicklung Schnittstellen reduzieren oder automatisieren, sind effizientere Prozesse zu erwarten.

## LÖSUNGSANSATZ

Bei vollständiger Verfügbarkeit aller relevanten Informationen könnten Planungs- und Steuerungssysteme theoretisch ohne Eingriff eines Menschen arbeiten. Doch wegen der vielen Schnittstellen stossen auch leistungsfähige Computersysteme an ihre Grenzen. Um die Planung und Steuerung zu optimieren, genügt es daher nicht, nur effizientere IT-Systeme zu installieren. Untersuchungen haben gezeigt, dass in kom-

plexen Situationen der Mensch am besten entscheidet. Seine Entscheidungen sind umso vorteilhafter, je besser das entsprechende IT-System die Problemerkennung unterstützt. Hier spielen Transparenz und autonomer Handlungsspielraum eine wichtige Rolle.

Um in arbeitsteiligen Organisationen ausreichend Informationen zur Planung und Steuerung des Auftragsprozesses zu erhalten, benötigt man Mittel, um die Situation an den Schnittpunkten von Waren- und Informationsfluss schnell und sicher erfassen zu können. Vermehrt werden dazu Barcodescanner und mobile Datenerfassungsgeräte eingesetzt. Die Optimierung des Auftrags-erfüllungsprozesses erfordert nämlich zweierlei: Auf der einen Seite ist die Entscheidungskompetenz der Menschen zu erhöhen, auf der anderen ist die Automatisierung der Identifikation im Waren- und Informationsfluss entscheidend. Der richtige Mix wird gefragt.

## AUS ERFAHRUNGEN ANDERER LERNEN

Wie der richtige Mix aussehen kann, zeigen die folgenden Beispiele aus der Praxis.

Die Otto Fischer AG vertreibt elektronische Produkte an professionelle Elektroinstallateure. Sie konnte die Effizienz der Arbeitsleistung eines jeden einzelnen Mitarbeitenden in der Logistik mit dem Einsatz von mobilen Datenerfassungs-

geräten steigern. Nebeneffekte waren eine erhöhte Flexibilität und eine Reduktion von Fehlern. Der Kommissionierungsprozess wird heute in einer Interaktion zwischen Mensch und Maschine effizienter abgewickelt, als es mit einem vollautomatischen Lagersystem möglich wäre.

Die Neoperl-Gruppe fertigt und vertreibt Sanitärzubehör weltweit. Die Internationalität erfordert eine Anpassung des Angebots an regional unterschiedliche Verhältnisse. Die im gruppenweit eingesetzten IT-System abgebildeten Grundprozesse in Vertrieb und Logistik laufen in allen Ländern gleich ab. Prozessdetails lassen sich regional anpassen. Die Auslösung und Steuerung von Vertriebs- und Logistikprozessen kann nach Bedarf zentral oder in den Länderniederlassungen erfolgen. Eine solche mandantenfähige Lösung bewirkt, dass die dezentral eingesetzten Prozesse stark standardisiert sind.

Auch bei der Auftragsabwicklung sind Schnittstellen die kritischen Punkte. Im Mittelpunkt der Lösungssuche stehen daher Verfahren, um diese effizienter zu gestalten. Am eXperience Event 2006 am 19. September in Basel werden diese beiden Firmenbeispiele als Fallstudien in einer Session zum Thema «Auftragsabwicklung in der Sanitär- und Elektrobranche» eingehend beleuchtet. Der Fokus ist dabei auf die internen Logistikprozesse gerichtet.



RAPHAEL HÜGLI



Raphael Hügli ist Forschungsassistent am Competence Center E Business Basel der Hochschule für Wirtschaft, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW. Schwerpunkte seiner Forschung bilden Projekte in den Themenbereichen Billing und eHealth, in denen er seine Dissertation schreibt. Darüber hinaus leitet er die Redaktion der Best-Practice Fallstudienbank [www.eXperience-online.ch](http://www.eXperience-online.ch).

[raphael.huegli@fhnw.ch](mailto:raphael.huegli@fhnw.ch)