

PE²®-Fallbeispiel

Dr.-Ing. Paul Thieme

Fallbeispiel „Anfragebearbeitung“

Prozess

- Aufnahme des Prozesses
- Durchspielen einer Anfragebearbeitung
- Eingabe in die PE²® - Software
- Prozessanalyse
- Zielableitung

1

Dr.-Ing. Paul Thieme



Fallbeispiel „Anfragebearbeitung“

Ausgangssituation

Daten und Fakten

- Das mittelständische Unternehmen produziert Komponenten für den Maschinenbau
- Pro Jahr werden 880 Anfragen bearbeitet und 660 Angebote erstellt
- Der Vertrieb mit seiner Nähe zu den externen Kunden gilt als ein äußerst wichtiger und sensibler Bereich mit hohem Verbesserungspotenzial

Ziel:

- Kunde hat sein Angebot innerhalb einer Woche ... daher soll der Anfrage- und Angebotserstellungsprozess effizienter gestaltet werden

2

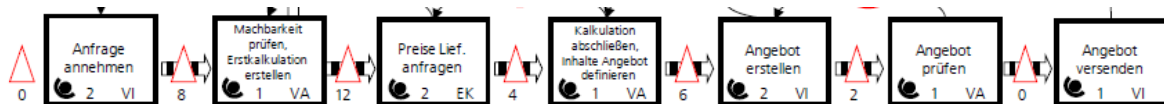
Dr.-Ing. Paul Thieme



Fallbeispiel „Anfragebearbeitung“

Prozessschritte

- Anfrage annehmen
- Machbarkeit prüfen, Erstkalkulation erstellen
- Preise bei Lieferanten anfragen
- Kalkulation erstellen, Inhalte Angebote definieren
- Angebot erstellen
- Angebot prüfen
- Angebot versenden



3

Dr.-Ing. Paul Thieme

Aufnahme des Ist-Zustandes

1. Anfrage annehmen - VI

- Anfragen kommen per Fax, per Brief oder telefonisch
- Die Mitarbeiter nehmen die erhaltenen Dokumente, legen sie in eine Auftragsmappe und leiten diese an den Vertriebsaußendienst weiter

- Daten
 - Idealzeit: 5 Minuten
 - Bestand: 0
 - Wartezeit: 0
 - Trefferrate: 100 %
 - Optimalzeit:
 - Tätigkeitswert: 1€/Minute

4

Dr.-Ing. Paul Thieme

Aufnahme des Ist-Zustandes

2. Machbarkeit prüfen / Erstkalkulation erstellen - VA

- Die Auftragsmappe wird geöffnet
- Die vorliegenden Informationen werden zunächst auf Machbarkeit im eigenen Haus geprüft und evtl. direkt eine Absage geschrieben
- Wenn das Produkt herstellbar ist, werden die Bearbeitungsschritte mit voraussichtlichen Zeiten geplant und in eine neue Excel-Tabelle eingetragen
- Die Mappe wird zum Einkauf weitergeleitet, damit Preise angefragt werden können
- Daten
 - Idealzeit: 60 Minuten
 - Bestand: 8
 - Wartezeit: 0
 - Trefferrate: 65 %
 - Optimalzeit:
 - Tätigkeitswert: 1€/Minute
- Zu 25% der Anfragen wird sofort eine Absage erteilt
- Bei den verbleibenden Anfragen muss aufgrund fehlender Angaben in 35% der Fälle mit dem Kunden Rücksprache gehalten werden

5

Aufnahme des Ist-Zustandes

3. Preise Lieferant anfragen - EK

- Die Auftragsmappe wird geöffnet
- Die vorliegenden Zeichnungen werden teilweise anonymisiert und an mindestens zwei Zulieferer geschickt
- Nach der Wartezeit von rund 1 Woche wird der günstigste Preis in die Auftragsmappe eingetragen und zurück an den Vertriebsaußendienst gegeben
- Daten
 - Idealzeit: 60 Minuten
 - Bestand: 12
 - Wartezeit: 5 Tage
 - Trefferrate: 60 %
 - Optimalzeit:
 - Tätigkeitswert: 1€/Minute
- Rückfragen an Vertriebsaußendienst sind in 40% der Fälle erforderlich

6

Aufnahme des Ist-Zustandes

4. Kalkulation abschließen, Inhalte Angebot definieren VA

- Die Auftragsmappe wird geöffnet, die Inhalte herausgenommen und sortiert
 - Die Erstkalkulation wird mit den Informationen aus der Lieferantenanfrage finalisiert
 - Die Angebotsinhalte werden vorformuliert
 - Die Arbeitsmappe wird geschlossen und an Vertriebsinnendienst geschickt
- Daten
 - Idealzeit: 30 Minuten
 - Bestand: 4
 - Wartezeit: 0
 - Trefferrate: 90 %
 - Optimalzeit:
 - Tätigkeitswert: 1€/Minute
 - Rückfragen an den Einkauf sind in 10 % der Fälle erforderlich

7

Aufnahme des Ist-Zustandes

5. Angebot erstellen - VI

- Die Arbeitsmappe wird geöffnet
 - Das vorformulierte Angebot wird in das finale Kundenangebot übertragen
 - Ausdrucken des Kundenangebots
 - Weiterleitung an Vertriebsaußendienst zur Prüfung und Unterschrift
- Daten
 - Idealzeit: 30 Minuten
 - Bestand: 6
 - Wartezeit: 0
 - Trefferrate: 80 %
 - Optimalzeit:
 - Tätigkeitswert: 1€/Minute
 - Rückfragen an den Vertriebsaußendienst bzw. Korrekturen sind in 20 % der Fälle erforderlich

8

Aufnahme des Ist-Zustandes

6. Angebot prüfen - VA

- Das Kundenangebot wird geprüft, unterschrieben und an den Vertriebsinnendienst zurück geschickt
- Daten
 - Idealzeit: 5 Minuten
 - Bestand: 2
 - Wartezeit: 0
 - Trefferrate: 60 %
 - Optimalzeit:
 - Tätigkeitswert: 1€/Minute
- Rückfragen an den Vertriebsinnendienst bzw. Korrekturen sind in 40 % der Fälle erforderlich

9

Dr.-Ing. Paul Thieme

Aufnahme des Ist-Zustandes

7. Angebot versenden - VI

- Das Kundenangebot wird in einen Briefumschlag gesteckt und per Post an den Kunden versendet
- Daten
 - Idealzeit: 10 Minuten
 - Bestand: 0
 - Wartezeit: 0
 - Trefferrate: 100 %
 - Optimalzeit:
 - Tätigkeitswert: 1€/Minute

10

Dr.-Ing. Paul Thieme

Aufnahme des Ist-Zustandes

Rückfragen und Schleifen im Prozess

- Machbarkeit prüfen, Erstkalkulation: In 35% der Fälle fehlen wesentliche Informationen des Kunden, die durch einen Telefonanruf oder eine E-Mail geklärt werden müssen
- Preise Lieferanten anfragen: In 40% der Fälle sind Angaben aus VA unvollständig
- Kalkulation abschließen, Inhalte Angebot definieren: In 10% der Fälle sind Angaben der Lieferanten oder aus dem Einkauf unklar, bzw. müssen nachgeordnet werden
- Angebot erstellen: In 20% der Fälle sind Angaben von VA unleserlich, unverständlich oder fehlen ganz
- Angebot prüfen: In 40% der Fälle sind Angebote unvollständig oder fehlerhaft

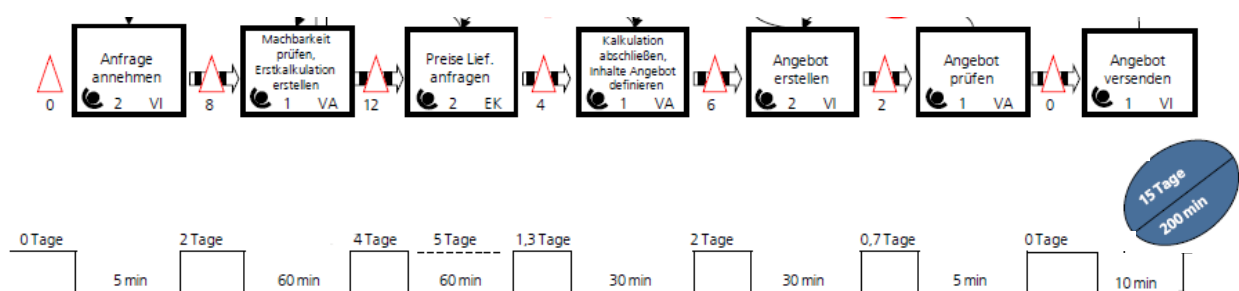
11

Dr.-Ing. Paul Thieme



Gruppenarbeit

Prozessvisualisierung



- Welche Fehler können wo passieren?
- Mit welcher Auftretenswahrscheinlichkeit geschehen diese Fehler?
- Wo werden Sie entdeckt?
- Mit welcher Entdeckungswahrscheinlichkeit werden Sie entdeckt?
- Welche Prozessschritte sind in die Korrektur involviert?
- Mit welchen Maßnahmen könnte die Durchlaufzeit auf 5 Tage reduziert werden?

12

Dr.-Ing. Paul Thieme



Gruppenarbeit

Ergebnisse aus Software

Prozessdaten

Prozessbaum

Auftragsannahme (880,0 Stück)

- 1 [880] Anfrage annehmen
 - 1.1 Wesentliche Informationen nicht erfragt (35,0%)
- 2 [880] Machbarkeit prüfen / Erstkalkulation erstellen
 - 2.1 Angaben unvollständig (40,0%)
- 3 [660] Preise Lieferant anfragen
 - 3.1 Angaben Lieferanten unklar (10,0%)
- 4 [660] Kalkulation abschließen, Inhalte Angebot definieren
 - 4.1 Angaben unvollständig oder unleserlich (20,0%)
- 5 [660] Angebot erstellen
 - 5.1 Unvollständig oder fehlerhaft (40,0%)
- 6 [660] Angebot prüfen
- 7 [660] Angebot versenden

Abteilungen

0. Alle Abteilungen

- Vertrieb - Innendienst
- Vertrieb - Außendienst
- Einkauf

Tätigkeitsdaten

Messgröße	Größe	Einheit
Idealzeit	5,00	Min
Bestand	0	Stück
Wartezeit	0,00	Min
Trefferrate	100	%
Optimalzeit	5,00	Min
Tätigkeitswert	1,00	€/Min

Abweichende Stückzahl: 880 Stück

Kommentar

13

Dr.-Ing. Paul Thieme

Gruppenarbeit

Ergebnisse aus Software

Prozessdaten

Prozessbaum

Auftragsannahme (880,0 Stück)

- 1 [880] Anfrage annehmen
 - 1.1 Wesentliche Informationen nicht erfragt (35,0%)
- 2 [880] Machbarkeit prüfen / Erstkalkulation erstellen
 - 2.1 Angaben unvollständig (40,0%)
- 3 [660] Preise Lieferant anfragen
 - 3.1 Angaben Lieferanten unklar (10,0%)
- 4 [660] Kalkulation abschließen, Inhalte Angebot definieren
 - 4.1 Angaben unvollständig oder unleserlich (20,0%)
- 5 [660] Angebot erstellen
 - 5.1 Unvollständig oder fehlerhaft (40,0%)
- 6 [660] Angebot prüfen
- 7 [660] Angebot versenden

Abteilungen

0. Alle Abteilungen

- Vertrieb - Innendienst
- Vertrieb - Außendienst
- Einkauf

Entdeckungsorte

Tätigkeit	EWK	KF
<input checked="" type="checkbox"/> 1 Anfrage annehmen	0	1,0
<input checked="" type="checkbox"/> 2 Machbarkeit prüfen / Erstkalkulation erstellen	0	1,0
<input checked="" type="checkbox"/> 3 Preise Lieferant anfragen	0	1,0
<input checked="" type="checkbox"/> 4 Kalkulation abschließen, Inhalte Angebot definieren	100	1,0
<input type="checkbox"/> 5 Angebot erstellen		
<input type="checkbox"/> 6 Angebot prüfen		
<input type="checkbox"/> 7 Angebot versenden		

Kommentar

14

Dr.-Ing. Paul Thieme

Gruppenarbeit

Ergebnisse aus Software

Datei Bearbeiten Anzeige Daten Tabelle Daten Exportieren Hilfe					
Auftragsannahme Exoten					
Ergebnistabelle					
Alle Abteilungen					
Tätigkeit/Fehler	Idealkosten	Fehlerkosten	Realkosten	Optimalkosten	Durchlaufzeit
1. [880] Anfrage annehmen	4.400,00 €	1.540,00 €	5.940,00 €	4.400,00 €	5,00 min
Wesentliche Informationen nicht erfragt		40.810,00 €			
2. [880] Machbarkeit prüfen / Erstkalkulation erstellen	52.800,00 €	39.600,00 €	92.400,00 €	0,00 €	1,00 std
Angaben unvollständig		36.950,00 €			
3. [660] Preise Lieferant anfragen	39.600,00 €	33.660,00 €	73.260,00 €	0,00 €	1,00 std
Angaben Lieferanten unklar		5.940,00 €			
4. [660] Kalkulation abschließen, Inhalte Angebot defi...	19.800,00 €	12.870,00 €	32.670,00 €	0,00 €	30,00 min
Angaben unvollständig oder unleserlich		7.920,00 €			
5. [660] Angebot erstellen	19.800,00 €	11.880,00 €	31.680,00 €	19.800,00 €	3,50 std
Unvollständig oder fehlerhaft		9.240,00 €			
6. [660] Angebot prüfen	3.300,00 €	1.320,00 €	4.620,00 €	3.300,00 €	15,00 min
7. [660] Angebot versenden	6.600,00 €	0,00 €	6.600,00 €	6.600,00 €	10,00 min
Prozesszeiten ohne externe Tätigkeiten	3,33 std		5,62 std	50,00 min	6,50 std
Prozesskosten ohne externe Tätigkeiten	146.300 €	100.870 €	247.170 €	34.100 €	
Kosten und Zeiten für ext. Tätigkeiten	0,00 s	0 €			0,00 s
Prozesszeiten mit externen Tätigkeiten			5,62 std		6,50 std
Prozesskosten mit externen Tätigkeiten		100.870 €	247.170 €		

15