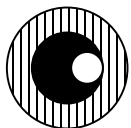


Auftragsabwicklungsprozess

Leitfaden für eine kundenorientierte Neuausrichtung und Kundenbindung

Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Horst Wildemann



TCW Transfer-Centrum für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG

Leopoldstr. 145 • 80804 München

Tel. 089-36 05 23-0 • mail@tcw.de • www.tcw.de

Horst Wildemann

Auftragsabwicklungsprozess

Leitfaden für eine kundenorientierte Neuausrichtung und Kundenbindung

Copyright by TCW Transfer-Centrum GmbH & Co. KG

27. Auflage 2021

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Wildemann, Horst

Auftragsabwicklungsprozess

Leitfaden für eine kundenorientierte Neuausrichtung und Kundenbindung

ISBN 978-3-929918-86-1

TCW Transfer-Centrum für Produktions-Logistik und Technologie-Management GmbH & Co. KG

Leopoldstr. 145 • 80804 München

Tel. 089-36 05 23-0 • mail@tcw.de • www.tcw.de •

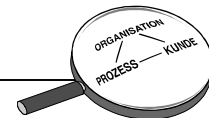
Alle Rechte, auch die der Übersetzung in fremde Sprachen, vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form, auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

Bis zu 75 Prozent der Nettowertschöpfung sind Gemeinkosten, die in den indirekten Bereichen des Unternehmens anfallen. 60 Prozent der Gesamtdurchlaufzeit eines Auftrages wird dort beansprucht. Signifikante Reduzierungen der Durchlaufzeit und wettbewerbswirksame Kostensenkungen erfordern eine Fokussierung der Rationalisierungsmaßnahmen auf indirekte Bereiche.

Der Leitfaden befasst sich mit Konzepten, die eine kundenorientierte Neugestaltung von Auftragsabwicklungsprozessen und eine systematische Erschließung der in den indirekten Bereichen verborgenen Produktivitätsreserven erlauben. Gerade in der Einzel- und Kleinserienfertigung sind die Abläufe durch zunehmende Variantenvielfalt, kundenspezifische Entwicklungen und hohe Arbeitsteiligkeit immer komplexer geworden. Einfache Abläufe, die entsprechend der natürlichen Arbeitsreihenfolge angeordnet sind und der Verzicht auf nicht wertschöpfungsrelevante Teilprozesse sind Erfolgsfaktoren einer neugestalteten Auftragsabwicklung im Unternehmen. Hierzu ist die Realisierung des Flussgedankens in indirekten Bereichen und die Transparenz über den Gesamtprozess bei allen Beteiligten erforderlich. Der vorliegende Leitfaden systematisiert die Vorgehensweise zur Planung und Einführung von Auftragsabwicklungssegmenten im Unternehmen.

Mit diesem Leitfaden soll ...

- ... eine Darstellung von methodisch und praktisch erprobten Basisstrategien und Methodenbausteine erfolgen und
- ... anhand exemplarischer Fallstudien und in der betrieblichen Praxis bewährter Analysemethoden und -formblätter die Einführungsschritte zur Bildung von Auftragsabwicklungszentren entwickelt werden.



Inhalt

1	Ausgangssituation
2	Defizite in der Auftragsabwicklung
3	Leitlinien zur kundenorientierten Neugestaltung
4	Prozessanalyse und -darstellung
5	Prozessoptimierung
6	Prozessorganisation
7	Auftragsabwicklung in Dienstleistungsunternehmen
8	Fallbeispiele und Wirkungen
9	Einführungsstrategien
10	Literatur



Leitlinien

