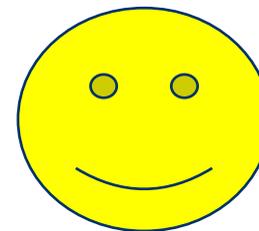


Erfahrungen und Ergebnisse auf dem Weg zur Prozessorientierung

CB Chemie und Biotechnologie GmbH



- März 2002

VISION:

Wir werden uns im Rahmen eines
Projektes mit anderen
mittelständischen Unternehmen
vergleichen

Einteilung der Prozesse

Managementprozesse

Führungsprozesse
zur Planung, Steuerung und
Gestaltung des Unternehmens

Kernprozesse

Wertschöpfende Prozesse -
hier wird Geld verdient!

Unterstützungsprozesse

Wertsichernde Prozesse –
unterstützen die Kernprozesse

- Beispiele:

-  ⇒ Aufbau der Prozesslandkarte, Vertiefung des Prozessdenkens
 - ◆ übergreifend für alle Prozesse
-  ⇒ Entwicklung von Visionen, Leitlinien und Strategie für das Gesamtunternehmen
-  ⇒ Festlegung von Prozesszielen und Kennzahlen
 - ◆ übergreifend für Kernprozesse
-  ⇒ Verbesserung der Kommunikation entlang der Prozesskette
 - ◆ Prozess AAE (Auftragsabwicklungs- und erfüllungsprozess)
-  ⇒ Einführung einer Leistungsbeurteilung für MA
 - ◆ Prozess AAE
-  ⇒ Einführung eines Ideenmanagements im Innendienst
 - ◆ Prozess AAE

Prozess-Landkarte

Unternehmensplanung [Vision, Strategie, Ziele, Pläne]

Personalentwicklung [Zielvereinbarungen, Mitarbeitergespräche]

Controlling [Soll-Ist-Vergleich, Management-Review]

Kundengewinnung und -bindung (KGB)

Auftragsabwicklung und -erfüllung (AAE)

Produkt- und Verfahrensentwicklung (F&E)

IT-Management [Benutzer verwalten, beraten, Systeme einführen & betreiben]

Marketing

Instandhaltung [Wartung, Reparatur]

Beschaffung / Einkauf

Produktqualitätssicherung

technischer Kundensupport (Anwendungstechnik)

Produktions- und Prozesstechnologieoptimierung (Automatisation)

Kundenanfragen bearbeiten

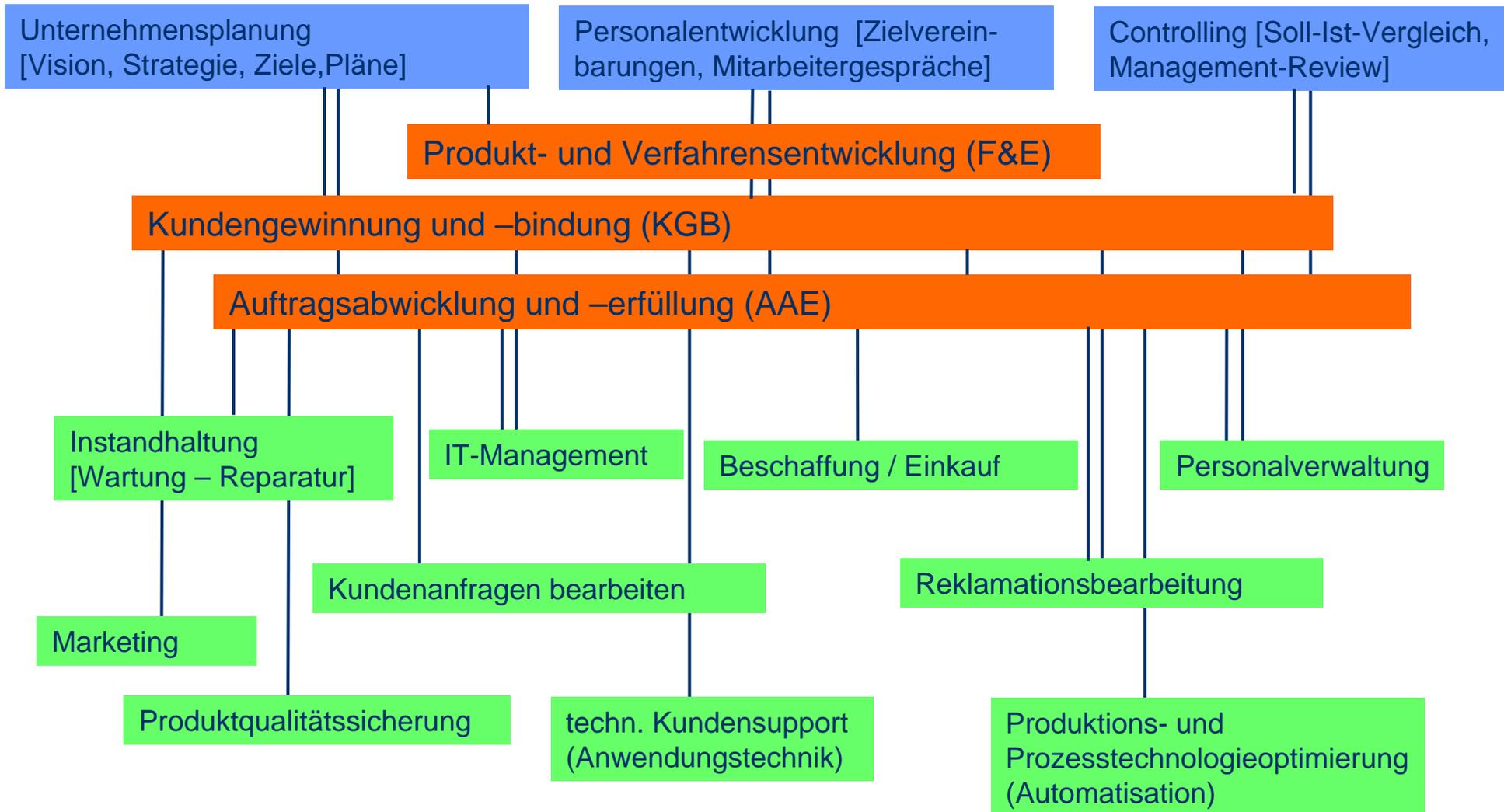
Reklamationsbearbeitung

Personalverwaltung

**Kunde
wünscht**

**Kunde
erhält**

Vernetzung der Prozesse **bio-chem**[®] Surface Technology



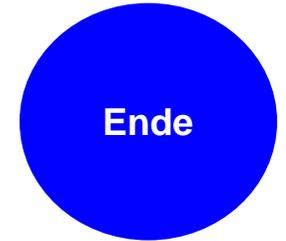
Prozess-Steckbrief



Start/
Auslöser



Prozess:
Auftragsabwicklung- und erfüllung (AAE)



Ende

Prozesseigner

Birgit Große, Anne-Catrin Schürer

Prozessteam

6 Teamleiter/innen

**Lieferanten /
Schnittstellen:**

Externer Kunde,
Außendienst,
Instandhaltung,
Controlling
Beschaffung, Labor

Kurzbeschreibung / Zweck:

Abwicklung und Erfüllung der Kundenaufträge

Prozessziele: s. Anhang

Kunden:

Externer Kunde
Interner Kunde:
Außendienst

Input:

Auftrag

Prozesskenngößen: s. Anhang

Ergebnis / Output:

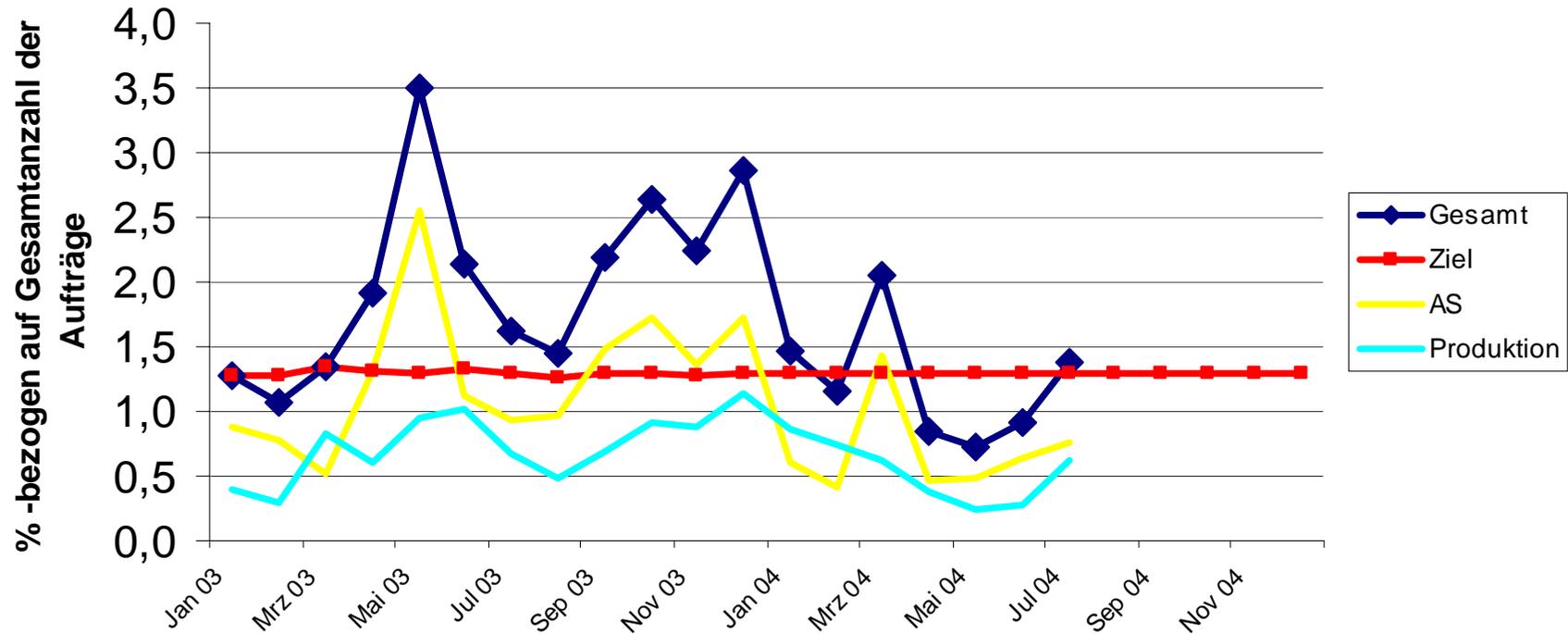
Pickliste, Lieferschein,
Versandpapiere, Ware,
Rechnung

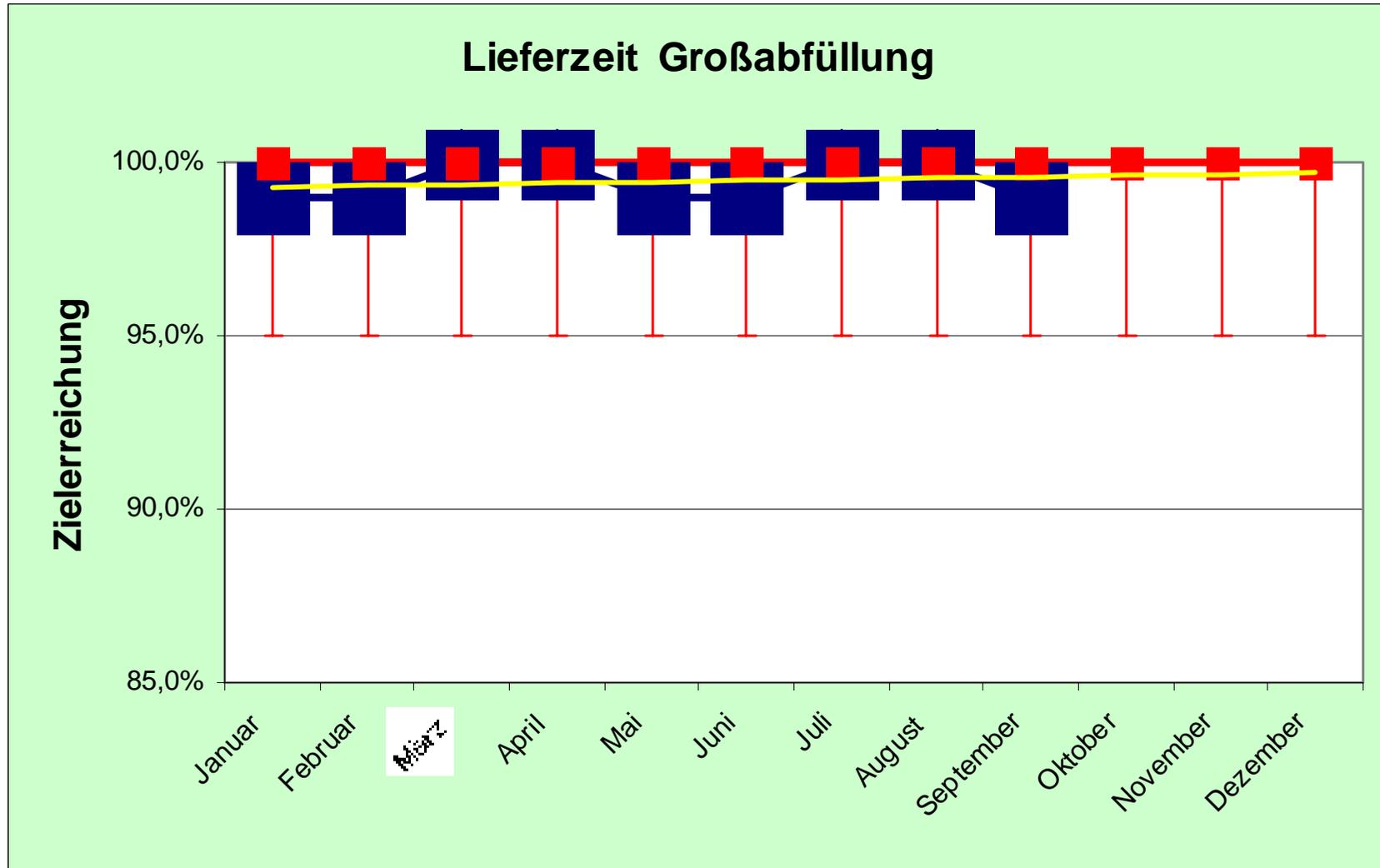


1. Gesamtzahl der Reklamationen kleiner gleich 1,3 %. (Bei 1000 Aufträgen dürfen nicht mehr als 13 Reklamationen auftreten.)
Reklamationen umfassen Produkt- und Bearbeitungsreklamationen.
(3 Kategorien von Reklamationen: Bearbeitung, Qualität, Termin/Versand)
2. Auftragsauslieferung am darauffolgenden Tag nach Eingang der Bestellung (bis 12 Uhr) bzw. zum Wunschtermin des Kunden
3. Rechnungsstellung spätestens 3 Tage nach Versand der Ware
4. Senkung der Anzahl der Überstunden gegenüber 2003
5. Gewährleistung einer Prozessstabilität bei einem Wachstum von DB1 um 15% durch
 - Erhöhung der Automatisierung in der Produktion
 - Steigerung der Effizienz der der Arbeitsorganisation
 - optimale Nutzung der Arbeitsmittel

1. Anzahl der Gesamt-Reklamationen pro Monat + Anzahl der Reklamationen in den 3 Reklamationskategorien
2. Anzahl nicht termingetreu ausgelieferter Aufträge
3. Anzahl nicht vereinbarungsgemäß gestellter Rechnungen
4. Anzahl der Überstunden 2004 im Vergleich zu 2003
5. Anzahl eingegangener Aufträge pro Monat,
Anzahl erstellter Versuchsberichte im Labor
Hergestellte Produktmenge pro Monat

Anzahl der Reklamationen prozentual zu Anzahl der Aufträge

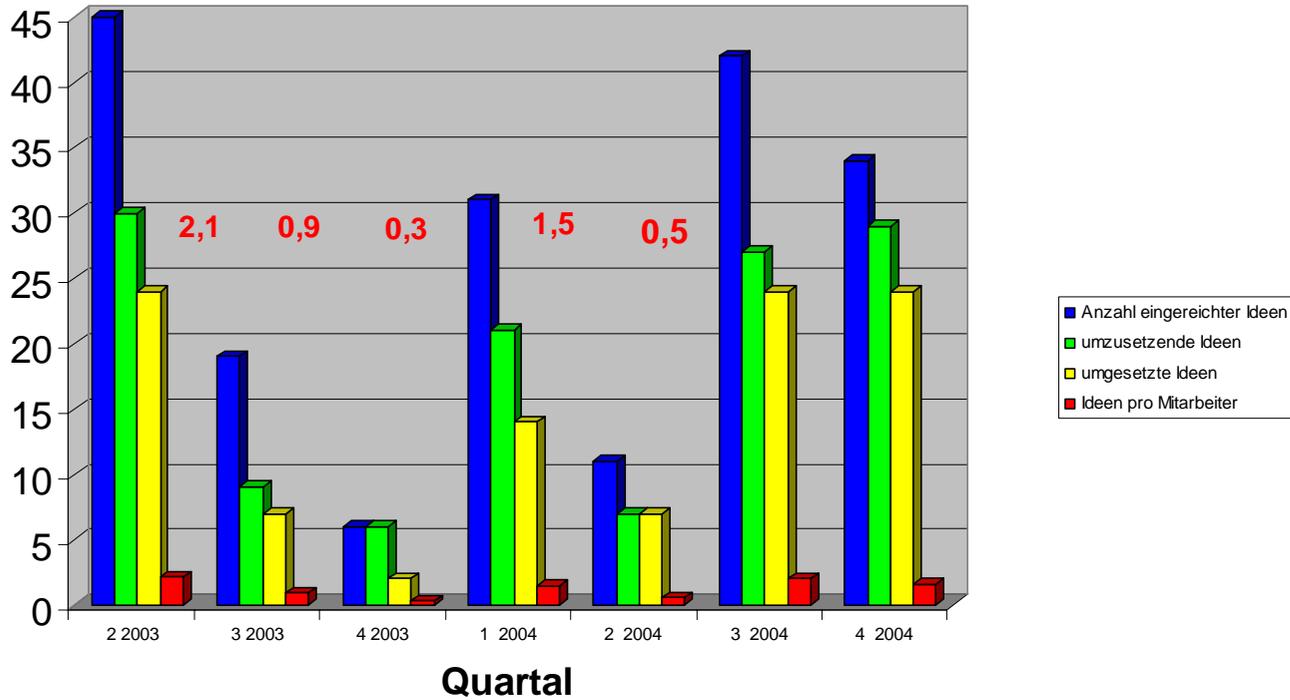




0,5
bio-chem
Surface Technology

Ideen-Management - Innendienst

Kennzahl Idee pro Mitarbeiter pro Quartal



2 Wochen
CB - MINI



GEWINNER im 2. Quartal 2003:

