

Christian Werner

Optimierung von Geschäftsprozessen im Rahmen der Inhouse-Logistik

Prozessoptimierung

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

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

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2008 Diplom.de
ISBN: 9783836623643

Christian Werner

Optimierung von Geschäftsprozessen im Rahmen der Inhouse-Logistik

Prozessoptimierung

Christian Werner

Optimierung von Geschäftsprozessen im Rahmen der Inhouse-Logistik

Prozessoptimierung

Christian Werner

Optimierung von Geschäftsprozessen im Rahmen der Inhouse-Logistik

Prozessoptimierung

ISBN: 978-3-8366-2364-3

Herstellung: Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2009

Zugl. Georg-Simon-Ohm-Fachhochschule Nürnberg, Nürnberg, Deutschland,

Diplomarbeit, 2008

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und der Verlag, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH

<http://www.diplomica.de>, Hamburg 2009

Inhaltsverzeichnis:

	Seite
1. Einleitung	4
1.1. Informationen zur Arbeit	4
1.2. Intention und Grund der Diplomarbeit.....	4
1.3. Problemstellung und mögliche Lösungsfindung	5
2. Das Unternehmen Perfecta – Struktur und Aufbau	6
3. Modellierung von Prozessen	7
3.1. Definition und Hintergründe zu Prozessen	7
3.2. Prozessmodelle	8
3.3. Prozessmodellierung bei Geschäftsprozessen.....	9
3.3. Arten von Geschäftsprozessen.....	13
3.3.1. Vorschlagswesen	13
3.3.2. Kaizen	14
3.3.3. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	16
3.3.4. Lean Produktion und Lean Management	17
3.3.5. Total Quality Management (TQM).....	19
3.3.6. Kanban.....	20
3.4. Prozesse im Vergleich - Geschäftsprozessmanagement	23
3.4.1. Aufgaben des Managements	23
3.4.2. Der prozessorientierte Ansatz im Unternehmen.....	24
3.5. Ablauf der Prozessorganisation.....	25
3.5.1. Vorgehensweise und Ablauf bei der Erstellung von Prozessen	25
3.5.2. Unterscheidung zwischen prozessorientierter und traditioneller Organisation	28
3.6. Überblick über geeignete Hilfsmittel und Software	29
3.6.1. Kurzüberblick über Hilfsmittel und Software.....	29
3.6.2. Modellierungssoftware	30
3.7. Indizien und Ursachen für Prozessmängel	35
3.8. Change-Management als Herausforderung für das Unternehmen	35
3.9. Möglichkeiten der Prozessdarstellung und Gestaltung	39
3.10. Arten und Techniken bei der Prozessdarstellung	40
3.10.1. Brownpaper Darstellung.....	40
3.10.2. Interview.....	40

3.10.3. Lastenheft	42
3.10.4. Modellierung.....	43
3.10.5. Review	44
3.10.6. Workshops	45
3.11. Die ereignisgesteuerte Prozesskette	46
3.12. Abgrenzung zwischen Organigramm und Prozesslandkarte	47
4. Optimierung der Geschäftsprozesse	50
4.1. Hintergrundinformationen zur praktischen Umsetzung	50
4.2. Beschreibung der Ausgangssituation	50
4.3. Erläuterungen anhand des Wareneingangsprozesses und der Einlagerung ..	53
4.3.1. Vorbereitung und erste Schritte	53
4.3.2. Beschreibung des Ist-Zustandes am Beispiel des Wareneingangs.....	54
4.3.3. Beschreibung des Soll-Konzepts des Wareneingangs.....	55
4.3.4. Beschreibung des Ist-Zustandes am Beispiel der Einlagerung	59
4.3.5. Beschreibung des SOLL-Konzepts der Einlagerung	60
4.3.6. Aufzeigen von Optimierungsmöglichkeiten	64
4.3.7. Optimierungsmöglichkeiten am Beispiel des Wareneingangs.....	65
4.3.8. Optimierungsmöglichkeiten am Beispiel der Einlagerung	67
4.4. Überblick der übrigen Prozesse.....	69
4.5. Überblick der geplanten Änderungen – IST-SOLL – Vergleich.....	73
5. Analyse und Resümee	76
5.1. Analyse der bisherigen Geschäftsprozesse.....	76
5.2. Resümee und Schlussteil	77
6. Verzeichnisse und Anhang.....	79
6.1. Literaturverzeichnis.....	79
6.2. Abbildungsverzeichnis	81

1. Einleitung

1.1. Informationen zur Arbeit

Diese Diplomarbeit wurde von mir im Zeitraum von April bis September 2008 verfasst. Ich wählte das Thema Prozessoptimierung der Inhouse-Logistik aufgrund eines Vorschlags von Herrn Meier, Prozessoptimierung, Primus GmbH. Als Mentor stand mir Herr Schulz zur Verfügung, der mich während meines Einsatzes in der Prozessoptimierung betreute. Die Arbeit wurde innerhalb einer Prozessoptimierung im Rahmen der Verbesserung der Inhouse-Logistik bei der Perfecta GmbH verfasst. Somit stellt diese Arbeit eine Dienstleistung seitens der Primus Operations GmbH gegenüber der Perfecta GmbH (im Folgenden Perfecta genannt) dar

Die Implementierung und weitere technische Beratung und Betreuung des Projektes wurde von der Firma T-Systems Deutschland GmbH durchgeführt. Sie wurde mit der Einführung und dem Customizing von SAP Software beauftragt. Hierzu fanden von März bis Juni regelmäßig Meetings statt, an denen ich stets teilnahm. In diesen wurde neben der Vorgehensweise auch – in Teilabschnitte untergliedert – die einzelnen Bereiche der Logistik untersucht, in denen Änderungen vorgenommen werden sollten. Diese wurden dann anhand der Vorgaben des Lastenheftes festgelegt.

Hinweis: Alle Namen von Personen sowie die unmittelbaren Unternehmensbezeichnungen wurden aus datenschutzrechtlichen Gründen geändert und sind frei erfunden.

1.2. Intention und Grund der Diplomarbeit

Dieses Thema für meine Diplomarbeit zu wählen, ist darauf zurückzuführen, dass während meines Einsatzes in der Abteilung Prozessoptimierung mein Interesse über detaillierte Strukturierungen und Prozesse in Unternehmen geweckt wurde. Vor allem wollte ich mich näher und intensiver mit den logistischen Abläufen vertraut machen und diese genauer untersuchen. Es faszinierte mich, eingeführte Prozesse auf ihre Wirtschaftlichkeit, Notwendigkeit und Möglichkeit der Verbesserung hin zu durchleuchten und durch Einsatz von neuen Erkenntnissen zu ergänzen. Da Consultants der Firma T-Systems Deutschland GmbH von der Perfecta GmbH mit der Optimierung der Inhouse-Logistik beauftragt wurden, bestand meine Aufgabe hauptsächlich