

Kai P. Hellmich

Kundenorientierte Auftragsabwicklung

**Engpassorientierte Planung und Steuerung
des Ressourceneinsatzes**

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr.-Ing. habil. Dieter Specht

A 237678

Deutscher Universitäts-Verlag

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Aufgabenstellung und Zielsetzung	1
1.2	Vorgehensweise	4
2	Grundlagen	7
2.1	Auftragsabwicklungsprozess	7
2.2	Auftragsleitstelle	17
2.3	Prozessorientierte Organisationsgestaltung	21
2.4	Produktionsnetzwerk	25
3	Planung und Steuerung der Auftragsabwicklung bei konsequenter Marktausrichtung	33
3.1	Abhängigkeiten zwischen Organisationsstruktur und Koordinationsprinzipien	33
3.2	Defizite traditioneller Planungs- und Steuerungsverfahren	43
3.3	Anforderungen an die prozessorientierte Planung und Steuerung der Auftragsabwicklung	66
3.4	Bewertung neuerer Ansätze und Methoden der Planung und Steuerung und Folgerungen	71
4	Entwicklung eines Modells zur prozessorientierten Planung und Steuerung der Auftragsabwicklung	85
4.1	Gestaltung der Vorgehensweise zur prozessorientierten Planung und Steuerung	85
4.1.1	Das Prozessmodell der Auftragsabwicklung	85
4.1.2	Die Methode proPSA	102
4.1.2.1	Konfiguration des Erzeugnisprozessplans	104
4.1.2.2	Auftragsterminierung	105
4.1.2.3	Prozessharmonisierung	106
4.1.2.4	Planungslauf	114
4.1.2.5	Ressourcenharmonisierung	119
4.1.2.6	Auftragsfreigabe und -überwachung	121
4.1.3	Auftragsmanagement mit proPSA	125
4.1.3.1	Angebotsplanung	126
4.1.3.2	Auftragsabwicklungsplanung	133

4.1.3.3	Auftragsfreigabe und -überwachung	137
4.1.3.4	Leistungserstellung	137
4.1.3.5	Prozesskontrolle	138
4.1.4	Zwischenfazit.....	140
4.2	Konsequenzen für organisatorische Rahmenbedingungen	144
4.2.1	Integration der Auftragsleitstelle	144
4.2.2	Aufgaben und interne Organisation der Auftragsleitstelle	154
4.2.3	Zwischenfazit.....	157
4.3	Anwendung des Modells auf Produktionsnetzwerke.....	159
4.3.1	Unternehmensübergreifendes Auftragsmanagement.....	159
4.3.1.1	Angebotsplanung	160
4.3.1.2	Auftragsabwicklungsplanung	162
4.3.1.3	Auftragsfreigabe und Überwachung.....	165
4.3.1.4	Leistungserstellung	165
4.3.1.5	Prozesskontrolle	165
4.3.2	Einsatz der Auftragsleitstelle zur Koordination der zwischenbetrieblichen Auftragsabwicklung	166
4.4	Grenzen des Modells	169
5	Einführung und Anwendung in der Praxis	173
5.1	Vorgehensweise bei der Einführung von proPSA	173
5.1.1	Geschäftsprozessdiagnose	180
5.1.2	Geschäftsprozesskonzeption	183
5.1.3	Umsetzungsplanung.....	185
5.1.4	Umsetzung und Stabilisierung.....	185
5.2	Auftragsabwicklung im Kooperationsverbund – ein Praxisbeispiel	187
5.2.1	Der Kooperationsverbund	187
5.2.2	Ausgangssituation und Zielstellung	187

5.2.3	Lösungskonzeption	188
5.2.4	Implementierung	190
5.2.5	Evaluierung	190
5.2.6	Kritische Bewertung	191
6	Schlussbetrachtung und Ausblick	192
	Anhang	201
	Literaturverzeichnis	217