

Kai P. Hellmich



© 2008 AGI-Information Management Consultants  
May be used for personal purposes only or by  
libraries associated to [dandelion.com](http://dandelion.com) network.

# **Kundenorientierte Auftragsabwicklung**

**Engpassorientierte Planung und Steuerung  
des Ressourceneinsatzes**

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

**A 237678**

---

**Deutscher Universitäts-Verlag**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1	Aufgabenstellung und Zielsetzung .....	1
1.2	Vorgehensweise .....	4
<b>2</b>	<b>Grundlagen</b> .....	<b>7</b>
2.1	Auftragsabwicklungsprozess .....	7
2.2	Auftragsleitstelle .....	17
2.3	Prozessorientierte Organisationsgestaltung .....	21
2.4	Produktionsnetzwerk .....	25
<b>3</b>	<b>Planung und Steuerung der Auftragsabwicklung bei konsequenter Marktausrichtung</b> .....	<b>33</b>
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
<b>4</b>	<b>Entwicklung eines Modells zur prozessorientierten Planung und Steuerung der Auftragsabwicklung</b> .....	<b>85</b>
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
<b>5</b>	<b>Einführung und Anwendung in der Praxis .....</b>	<b>173</b>
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
<b>6</b>	<b>Schlussbetrachtung und Ausblick .....</b>	<b>192</b>
	<b>Anhang .....</b>	<b>201</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>217</b>