

Effektive Auftragsabwicklung

Abläufe vorgelebt und eingeübt

von Udo Mathee
Produktion Nr. 14, 2009

MAINZ (rm). Die Unternehmensberatung Life Cycle Engineers hat die Auftragsabwicklung bei der Gärtner Transporttechnik GmbH umstrukturiert, ohne dabei die Betriebsabläufe zu beeinträchtigen.

Vor allem in mittelständischen Firmen haben gelebte Prozesse eine große Eigendynamik entwickelt. Darum genügt das reine Wissen um optimale Abläufe und Synergieeffekte auch nicht, um hier neue Strukturen zu mehr Effektivität und Transparenz einzuführen. Nur wenn diese konsequent eingeübt werden, gelingt es auch, für den Wettbewerb fit zu werden.

Die Gärtner Transporttechnik GmbH in Bischofsheim/Rhön produziert mit ihren etwa 50 Mitarbeitern Hängefördertechnik-Systeme hauptsächlich für die Textil- und Bekleidungs- sowie die Automobilindustrie. Im Fokus der weltweiten Kunden stehen Distributionszentren, die beispielsweise pro Tag 50 000 Textilien an die einzelnen Filialen und Kunden verteilen.

Jeder Auftrag war jedoch bisher stark durch die Individualität des einzelnen Kunden geprägt. Diese Vari-



Bild: Life Cycle Engineers GmbH

Effiziente und transparente Strukturen bei der Auftragsabwicklung wurden bei einem Hersteller von Hängefördertechnik eingeführt, ohne dabei die Betriebsabläufe zu beeinträchtigen.

jeweilige Sicht der einzelnen Abteilungen vom Vertrieb bis zum Service verstehen zu können, begannen die Berater, in direkten Gesprächen die Arbeitssituationen zu analysieren. Dadurch konnte ein durchgängiger Auftragsabwicklungsprozess mit einer klaren Ausrichtung auf den Kundenwunsch etabliert werden.

Berater haben als Projektleiter Verantwortung übernommen

In der zweiten Phase des Projektes begannen die Berater, für die einzelnen identifizierten Handlungsfelder neue Lösungen zu entwickeln. So hatten der Vertrieb und die Konstruktion für die Konzeptentwicklung bisher mit teilweise unterschiedlichen 2D-Symbol-Baukästen gearbeitet. Das führte zu Missverständnissen und Rückfragen. Heute setzen sich Vertrieb und Technik bei jeder Kundenanfrage an einen Tisch und greifen dabei auf die gleichen Planungsdaten und Layout-Elemente zu. Außerdem erfolgt nun alle zwei Wochen ein gemeinsames Projekt-Review für Großprojekte. Weil die Berater ihr Projektmanagement auch vorlebten, weiß jetzt jeder bei Gärtner, wer mit wem zu reden hat.

Um den Erfolg der Umsetzung zu gewährleisten, übernahm Life Cycle Engineers die Aufgaben eines eigenverantwortlichen Projektleiters sowie des Entwicklungsleiters, außerdem die Prozess- und Methodenberatung. Durch diese Kombination wusste man immer, welche Veränderung für das Unternehmen im Augenblick notwendig und verkräftbar war. Musste doch gleichzeitig der größte Auftrag der Firmengeschichte ausgeführt werden.

Deshalb ging es in der ersten Phase darum, wie man aus undefinierten, oft eher unerschwinglich gefühlten Defiziten zu konkreten Aufgabenstellungen und Handlungsfeldern kommt. Um die

Intensiv umstrukturiert

Mit viel persönlichem Einsatz hat die Life Cycle Management GmbH die Umstrukturierung der Auftragsabwicklung bei der Gärtner Transporttechnik GmbH begleitet:

- Wesentliche Führungsfunktionen direkt übernommen
- Definition von konkreten Aufgabenstellungen
- Durchgängige Auftragsabwicklung etabliert
- Gemeinsame Datenbasis geschaffen
- Intensivere Zusammenarbeit aller Bereiche
- Variantenvielfalt reduziert
- IT-Infrastruktur, Konstruktion und Auftragssteuerung vereinheitlicht

Neben den Prozessen wurden die Dokumente wie Fertigungszeichnungen und die Produkte ebenfalls standardisiert. So waren über die Jahre etwa 120 Weichentypen entstanden, was den Aufwand für Vertrieb und Lagerhaltung deutlich erhöhte. Mit Hilfe einer Variantenanalyse gelang es, die Zahl auf 30 Typen zu reduzieren.

Parallel zu dieser Prozess- und Produktstandardisierung vereinheitlichten die Berater die IT-Infrastruktur für das Layout, die 3D-Konstruktion und die Auftragssteuerung, sodass alle Abteilungen auf die gleiche Datenbasis zugreifen und Termin- und Kapazitätsplanungen durchführen können.

www.life-cycle-engineers.de