

Prozessanalyse Bestellung im Vertrieb (59 % der Tätigkeit im Vertrieb Innendienst)

Start: Eingang der Bestellung* (Mail / telefonisch)

Nachfrage **	Nr.	Aktivität	Dauer min (Min)	Dauer max (Min)	Kommentar
	1	Eingabe der Bestellung ins System	10	20	Je nach Anzahl der Positionen
	2	Klärung des möglichen Liefertermins mit Lager / Produktion	2	20 effektiv	Das Lager bekommt die Bestellung über WWS angezeigt. Das Erfragen hat sich als „schlechte Gewohnheit“ manifestiert. Es würde ausreichen, wenn das Lager die Bestellung im WWS bestätigen würde (unter Berücksichtigung der Belegung des Wareneausgangs). Die Erfragung erfolgt telefonisch und wenn Kollegen nicht sofort erreichbar sind, dauert die Klärung schon mal eine halbe Stunde.
	3	Korrektur des Liefertermins (von gewünscht nach umsetzbar) im System	3	3	
	4	Rückmeldung an den Kunden	5	10	Bei Nachfrage nach einem früheren Liefertermin muss dieser noch einmal mit Lager und Produktion geklärt werden. Bei Schnelldrehern nur bei Nachfragespitzen notwendig. Betrifft häufig Lieferung von Systemen.
	5	Archivierung der Bestellung	1	2	
	6	Zollvorbereitung bei internationalen Sendungen	(20)	(30)	Anteil internationaler Sendungen: ca. 30%; Automatisierung durch ein entsprechendes Modul wäre langfristig vorstellbar und wünschenswert
	6	Übergabe der Bestellung an das Lager / Wareneingang	0	5	Klärung der Sonderwünsche f. den Versand, Teillieferungen, usw.
		Summe	21	60	National / ohne Zoll

* Analysiert wurden alle Bestellungen; ca. 60 % davon betreffen Verbrauchsmaterial (Filterkartuschen, Ersatzteile)

** Die Schleife ist meistens auf unzureichende Planung der Kunden zurückzuführen. Ein wirklicher Fortschritt ließe sich durch die Ausstattung der Filtersysteme mit Sensoren erreichen, die den Verbrauchsstand einer Kartusche registrieren und vorausschauend eine Bestellung initiieren.