

# Optimierung von Prozesskosten I (Unzufriedenheitsanalyse)

## Was ist das Konzept:

Die Gelegenheit, Verzögerungen und Reibungsverluste, die bei der Zusammenarbeit von Abteilungen entstehen, zu minimieren und so den Arbeitsprozess zu beschleunigen.

## Was ist es nicht:

Eine Analyse/Optimierung einer einzelnen Abteilung, Optimierungsbedarf wird aber deutlich.

## Problemstellung: Nie ist jemand da, wenn man ihn braucht

Klagen von Mitarbeitern über andere Abteilungen, die ihre Arbeit nicht oder zu langsam machen und damit den Gesamtprozess verzögern, hört man jeden Tag.

## Auswirkungen dieser Problemstellung:

- Übergreifende Arbeitsflüsse werden nicht auf Optimierung überprüft  
„Die andere Abteilung wird schon wissen, was sie macht“
- Geordnete Ware kann nicht oder zu spät produziert/geliefert werden – Kommunikationsproblem zwischen Einkauf, Produktion, Lager und Versand/Verkauf
- Ware wird zu spät oder falsch berechnet, Rechnungen werden zu spät oder falsch bezahlt
- Angebote, Aufträge, Muster, Reklamationen dauern zu lange
- Mitarbeiter sind unzufrieden ohne direkte Gründe

## Gründe für diese Auswirkungen

Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen denken unterschiedlich – Buchhalter denken anders als Verkäufer.

- Die Arbeit anderer Abteilungen wird nicht ernst genommen.
- Es gibt zu viel oder zu wenig oder falsche Regeln.
- Der Arbeitsablauf stimmt nicht - abteilungsübergreifend oder in einer Abteilung.
- Es ist niemand so richtig für diese Problematik zuständig.

## Optimierung von Prozesskosten II (Unzufriedenheitsanalyse)

### Behandlung der Auswirkungen

- Der Produktionsprozess wird analysiert
- Bestehende Regeln werden überprüft (Unzufriedenheitsanalyse)
- Vertrauen wird aufgebaut durch Mitarbeit des Analysten in der Abteilung.
- Die Mitarbeiter werden am Analyse- und Lösungsprozess beteiligt.
- Übergreifende Arbeitsflüsse werden beschrieben, um offene und versteckte Optimierungsmöglichkeiten zu finden.
- Verbesserungsmöglichkeiten werden durch ein Team entwickelt, umgesetzt und kontrolliert.

### Ergebnis - Profit

- Der Prozessablauf wird schneller.
- Mitarbeiter sind zufrieden und kompetenter in ihren Entscheidungen.
- Die Kompetenzwirkung des Unternehmens wird verbessert, weil die neu geschaffenen Strukturen eine bessere Bearbeitung von Vorgängen erlauben.
- Die Außenwirkung zu Geschäftspartnern wird durch diese Veränderungen verbessert.

### Abschätzung Projektumfang

1. pro Abteilung (2-6 Personen) 1 Tag Analyse, für je 2 Mitarbeiter der entsprechenden Abteilung
2. pro 10 kontaktierte Mitarbeiter 1 Tag Analyseauswertung
3. Ein Tag Präsentation mit Vorschlägen zur Umsetzung

Anschließend Workshops durch das Unternehmen selbst oder einen externen Berater mit Vertretern aus den betreffenden Abteilungen

1. Drei 1-2-tägige Workshops in den folgenden drei Monaten
2. Drei 1-2-tägige Workshops in den folgenden sechs Monaten
3. Drei 1-2-tägige Workshops in den folgenden neun Monaten

Danach erfolgt Ihre Entscheidung, wie das Projekt fortgeführt wird