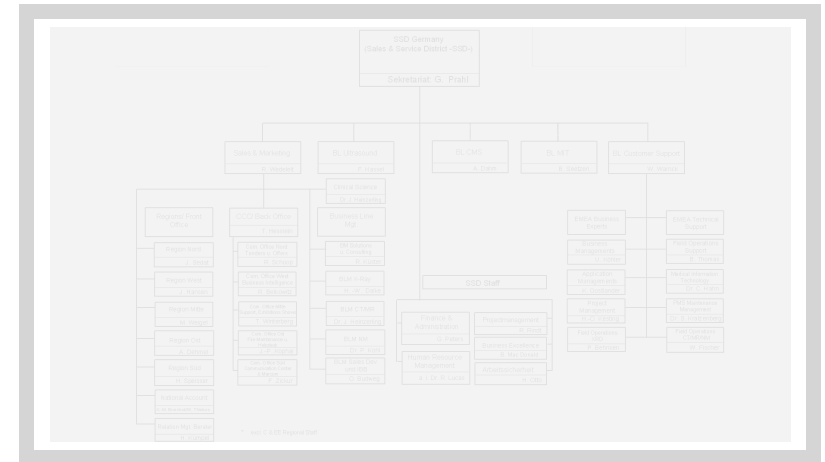


Optimierung der Auftragsabwicklung bei Medizintechnikhersteller.

Ausgangssituation

- Im Zuge einer Restrukturierung sind die vorgegebenen Prozessbeschreibungen für eine wesentlich vereinfachte Auftragsabwicklung definiert worden.
- Insbesondere stehen zukünftig weniger Personalressourcen zur Verfügung.
- Zukünftig erfolgt die Abwicklung der Aufträge bis zur Auftragsbestätigung unter Verantwortung des Bereiches Sales. Mit einem sog. „handshake“ geht der Auftrag in die Verantwortung des Services über.



Ansatzpunkte

- Neudefinition des Auftragsabwicklungsprozesses:
 - Klare Definition von Verantwortung und Rollen.
 - Überarbeitung des Prozessmodells (Stages und Gates).
- Anpassung und Optimierung des Dokumentenmanagements.
- Einführung von KPI's.

Ergebnisse

- Reduzierung der Durchlaufzeit.
- Stärkung der Fehlervermeidung.
- Eindeutige Aufgabenverteilung und Stärkung des Verständnisses der Mitarbeiter für das Gesamtergebnis.