

### Projekt 3: Analyse und Verbesserung der Prozesse (KVP) in einem Logistikunternehmen

<b>Auftraggeber:</b>	<b>DPD GeoPost (Deutschland) GmbH</b>
<b>Ausgangssituation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der DPD hat sich zum Ziel gesetzt, die Prozesse und Abläufe an allen Standorten aufzunehmen und kontinuierlich zu verbessern.</li> <li>▪ Bisher herrscht noch nicht überall Transparenz in den Prozessen, die Informationsflüsse laufen teilweise noch nicht sauber, es gibt daher Schnittstellenprobleme und nicht überall sind die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten klar geregelt.</li> <li>▪ In einem ersten Schritt wurde bereits eine Prozessaufnahme bis auf die Ebene der Teilprozesse durchgeführt.</li> </ul>
<b>Auftrag</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es soll eine Prozessaufnahme durchgeführt werden, in der zu den bereits definierten Teilprozessen die zugehörigen Arbeitsschritte und weitere Prozessinformationen erfasst werden.</li> <li>▪ Zum Beispiel: Bearbeitungsdauer, Häufigkeiten, eingehende Informationen, Lieferanten, Empfänger, unterstützende Systeme oder Formulare, häufige Qualitätsprobleme und Ideen zur Lösung erfasst werden.</li> <li>▪ Die Ergebnisse sollen in einer Prozesslandkarte übersichtlich und komfortabel dargestellt werden und Voraussetzung für die anstehende Prozessverbesserung sein.</li> <li>▪ Das Projekt soll als Pilot für die anderen Standorte dienen.</li> </ul>
<b>Lösungsansatz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Prozessaufnahme wird mittels eines elektronischen und vorstrukturierten Formulars (Auswahlfelder, Pull-Down-Menüs etc.) durchgeführt, das eine komfortable und schnelle Erfassung ermöglicht.</li> <li>▪ Die Erhebung wird seitens der ca. 50 Mitarbeiter selbst vorgenommen</li> <li>▪ Die bisher erhobenen Daten aus dem ersten Teil der Erhebung werden in die Erfassungsformulare eingespielt.</li> <li>▪ Damit bekommt jeder Mitarbeiter bei Auswahl seines Namens seine bereits angegebenen Daten angezeigt und kann hierauf aufbauend weiterarbeiten und die erforderlichen zusätzlichen Angaben machen.</li> <li>▪ Fr. Dr. Daniela Kudernatsch und ein Kollege begleiten die Prozessaufnahme</li> </ul>
<b>Projektverlauf</b> Phase 1:	<p><b>Quick Scan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klärungsgespräche mit der Standortleitung bzgl. zu erfassenden Informationen und Besprechung der Vorgehensweise</li> <li>▪ Sichtung relevanter Unterlagen (Prozessdokumentationen, Prozessanalysen, Qualitätshandbuch etc.)</li> <li>▪ Durchführung von Interviews mit den 8 Abteilungsleitern und aus gewählten Mitarbeitern (ca. 1,5 – 2 Stunden)</li> </ul> <p><b>Erstellung Erhebungsformular</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konzipieren und Programmierung des Erhebungsformulars</li> <li>▪ Einspielen der bereits definierten Teilprozesse</li> <li>▪ Erstellung eines Leitfadens zum Ausfüllen</li> </ul>

Phase 2:	<p><b>Erhebung und Erfassung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Durchführung eines Briefings für die Mitarbeiter zum Ausfüllen des Erhebungsformulars (Dauer ca. 1,5 Stunden)</li> <li>▪ Versenden des Erfassungsformulars per E-Mail an alle Mitarbeiter</li> <li>▪ Erhebung durch die Mitarbeiter (Bearbeitungszeitraum 4 Wochen)</li> <li>▪ Erfassung Rücklauf (Monitoring) und Qualitätssicherung</li> </ul>
Phase 3:	<p><b>Erstellung der Prozesslandkarte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Export der Daten in die Datenbank und Qualitätssicherung</li> <li>▪ Erstellung der Prozesslandkarte mittels des Tools „Viflow“ (Vio mit angehängter Datenbank)</li> <li>▪ Hierarchisch aufgebaute Form: Von Haupt- und Teilprozessen, über die Teilprozessschritte bis auf Ebene der Arbeitsschritte inkl. (internen) Kunden-Lieferanten-Beziehungen, Inputs und Outputs, verwendete Systeme, Dokumente sowie Qualitäten und Bearbeitungs-/Durchlaufzeiten.</li> <li>▪ Das Tool ermöglicht es, durch Klicken und Zoomen komfortabel bis auf die unterste Ebene zu navigieren und auf diese Weise alle notwendigen Informationen schnell zu erhalten.</li> </ul>
Phase 4:	<p><b>Übergabe der Prozesslandkarte und Verankerung als „On-Going“-Prozess</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zusammenstellung der zu übergebenden Informationen und Aufbereitung als Intranet-Version</li> <li>▪ Übergabe aller Ergebnisse in digitaler Form.</li> <li>▪ Veröffentlichung der Prozesslandkarte kann im Intranet</li> <li>▪ 2-tägige Schulung des Prozessbeauftragten im Prozessmodellierungstool "Viflow"</li> </ul>
Phase 5:	<p><b>Analyse der Daten und Maßnahmenarbeitung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Im Rahmen der Erfassung sind eine Vielzahl von Informationen erhoben worden. Diese werden nun von Fr. Dr. Kudernatsch und ihrem Kollegen ausgewertet.</li> <li>▪ Die Ergebnisse werden der Standortleitung und den Abteilungsleitern vorgestellt.</li> <li>▪ In einem 1-tägigen Workshop werden die Ergebnisse bewertet, Maßnahmen erarbeitet sowie ein Umsetzungsfahrplan erstellt.</li> </ul> <p>Der Fokus liegt darauf, möglichst schnell Quick Wins zu erzielen und diese anschließend gemeinsam mit den Beteiligten in den jeweiligen Organisationseinheiten umzusetzen.</p>
Phase 6:	<p><b>Umsetzungsbegleitung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gemeinsam mit der Standortleitung werden die Projektorganisation sowie die Projektpläne festgelegt.</li> <li>▪ Fr. Dr. Kudernatsch und ihr Kollege und begleiten die Maßnahmenumsetzung im Rahmen von Workshops mit den involvierten Personen.</li> <li>▪ Dies sind abteilungsinterne, abteilungsübergreifende Workshops sowie Workshops mit Schnittstellen zu anderen Depots oder der Hauptverwaltung sein.</li> <li>▪ In den Workshops werden einfache und handhabbare Methoden zur Prozessverbesserung vermittelt.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mittels einer konsequenten Fortschrittsverfolgung mit Härtegraden wird der Umsetzungsgrad aller Maßnahmen gemessen.</li><li>▪ In regelmäßigen Zeitintervallen werden die Implementierungserfolge aufgezeigt, Reviews organisiert und für eine zeitnahe Kommunikation im Depot und an die Hauptverwaltung gesorgt.</li></ul>
<b>Bisherige Ergebnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Die Umsetzungsquote der Maßnahmen liegt bei 90%.</li><li>▪ Es existiert eine komplette Transparenz bis auf Arbeitsschritt-ebene.</li><li>▪ Die hierarchisch aufgebaute Prozesslandkarte ist für alle einsehbar und wird im Rahmen der Verbesserung permanent an den Soll-Zustand angeglichen.</li><li>▪ Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Stellvertreterregelungen sind klar definiert.</li><li>▪ Der Ressourceneinsatz und die Arbeitsplanung konnten verbessert werden.</li><li>▪ Schnittstellenprobleme zwischen Organisationseinheiten sind deutlich zurückgegangen (z.B. weniger fehlerhafte, unzureichende oder verspätete Informationen).</li><li>▪ Wichtige Prozesskennzahlen konnten definiert werden.</li></ul>