

# Unternehmer wollen intelligentere Systeme

Die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens, die Fähigkeit schnell auf Kundenwünsche und Marktveränderungen zu reagieren, hängt heute zunehmend von den Fähigkeiten der eingesetzten Software im Unternehmen ab. Oftmals arbeiten selbst neu installierte Programme nicht so, wie die Abteilungen es zur optimalen Leistungserstellung benötigen.

Jedes zweite Unternehmen im Mittelstand bezeichnet die Leistungsfähigkeit ihrer Anwendungssoftware zur Unterstützung der Ressourcenplanung als unzureichend.

Welche Möglichkeiten hat ein Unternehmen, seine Prozesse nachhaltig zu verbessern, Ressourcen zu sparen und einen echten Wettbewerbsvorteil zu kreieren, der auch vom Kunden geschätzt wird?

Ein anschauliches Beispiel: Viele Mittelständler suchen Waren nach Kommissionslisten im Lager, stellen sie zusammen und erarbeiten Lieferscheine, Adressaufkleber, Palettenkonto, Verpackungsmaterial, Warenbewegungen im Haus und Rech-

nungen von Hand. Dabei entstehen viele Prozessunsicherheiten wie zum Beispiel falsch kommissionierte Ware, falsch erfasste Bestände, falsche Rechnungen. Zunächst ist es daher wichtig, alle Prozesse abteilungsübergreifend sichtbar zu machen und in Form von Ablaufdiagrammen und Tätigkeitsbeschreibungen darzustellen. In diesem Fall ist nicht nur die Abteilung Lager/Logistik mit der Abwicklung der Kundenaufträge gefordert, andere Abteilungen brauchen zeitnah und korrekt eine Vielzahl von Informationen. Zum Beispiel muss der Vertrieb wissen, ob die bestellte Ware im Lager ist, wann sie zur Verfügung steht. Der Einkauf wiederum benötigt Informationen

zu geplanten Auslieferungen und Beständen. Die Betrachtung über die gesamte Prozesskette verdeutlicht den beteiligten Personen die Komplexität der Zusammenhänge und schafft die Möglichkeit, eine Software so zu programmieren, dass die Prozesskette auch wirklich unterstützt wird. Die hierbei sichtbar gemachten Prozesse werden im zweiten Schritt in einem Pflichtenheft dargestellt, welches ein wichtiger Vertragsbestandteil für die Beschaffung neuer Software ist. Im vorliegenden Beispiel ist das Pflichtenheft die Grundlage zur Programmierung der Software im Lagerbereich mit der Übergabe der Daten an das Software-System zur Ressourcenplanung. Das Unternehmen wird anschließend nicht nur wesentlich schneller in der Abwicklung der Kundenaufträge, sondern auch prozesssicher in Bezug auf Auslagerungen, Lagerbewegungen, Warenbestand und Einkaufsabwicklung. Die Darstellung der Arbeitsweise des Unternehmens wiederum ermöglicht dem Unternehmen, potenziellen neuen Kunden einen Workflow auf höchstem Niveau darzustellen. So fällt es in Zukunft leichter, neue Kunden zu gewinnen und Bestandskunden zu halten und auszubauen. Ein nicht unerheblicher Vorteil ist die Einsparung von Personalkosten, sodass die Amortisationszeit sehr kurz ist.

NORBERT BIRON



Digitale Informationen – sie werden von vielen Abteilungen im Unternehmen gleichermaßen benötigt. ■ Foto: FF

## Der Autor



Norbert Biron ist Geschäftsführer des Büros für IT-Implementierung & Prozessoptimierung in Liebscheid.