



Prozessbeschreibung für die Auftragsbestätigung vom Fachbereich des Auftraggebers aus einem Interview

Zur Auftragsbestätigung sind zahlreiche Schritte erforderlich. Grundsätzlich muss unterschieden werden, ob eine Sonderfertigung oder eine Standardfertigung der bestellten Maschine erforderlich wird. Dazu sende der Kunde zunächst einmal seine Bestellung per Email. Diese wird von einem Mitarbeiter des Vertriebsinnendienstes geprüft. Der Vertriebsinnendienst nutzt dafür ein Tool namens „TechPro Produktionstool“. Eine Eigenentwicklung, die von einem ehemaligen Mitarbeiter programmiert wurde und seit Jahren nicht mehr weiterentwickelt wurde. Das Tool enthält die aktuellen Aufträge und Artikel, die von der TechPro Machinery GmbH hergestellt werden. Zusätzlich wird eine Excel mit Produktionsdaten verwendet, da nicht alle Informationen zu den Artikeln im TechPro Produktionstool erfasst sind. Diese Excel liegt auf dem Laufwerk.

Nach Prüfung der Bestellung entscheidet der Vertriebsinnendienst, ob eine Sonderfertigung erforderlich ist oder nicht. Für den Fall, dass es sich um eine Standardfertigung handelt, informiert der Vertriebsinnendienst die Produktionsleitung über den neuen Auftrag per Email.

Im Falle einer Sonderfertigung muss der Vertriebsinnendienst zunächst eine Excel-Vorlage ausfüllen, in der die Sonderfertigungsparameter erfasst werden. Diese Excel liegt ebenfalls auf dem Laufwerk. Anschließend werden die Techniker per Email über diese Sonderfertigung informiert. Diese müssen daraufhin die Parameter der Sonderfertigung prüfen und das Ergebnis per Email an den Vertriebsinnendienst zurückmelden. Sollten Überarbeitungen der Parameter erforderlich sein, werden die bisherigen Schritte zur Sonderfertigung wiederholt. Wenn die Sonderfertigung von den Technikern aufgrund von technischen Limitierungen abgelehnt wurde, informiert der Vertriebsinnendienst den Kunden über die Ablehnung der Bestellung per Email. Wurde die Sonderfertigung freigegeben, erfolgt ein kurzer Informationsaustausch per Telefon zwischen Vertriebsinnendienst und Arbeitsvorbereitung. Der Arbeitsvorbereitung wird mitgeteilt, um welchen Auftrag es sich handelt. Anschließend überträgt diese die ausgefüllten Excel-Vorlage mit den Parametern der Sonderfertigung in das TechPro Produktionstool, um die Sonderfertigung als neuen Artikel zu erfassen. Sobald diese Aufgabe erledigt wurde, informiert die Arbeitsvorbereitung die Produktionsleitung über den neuen Auftrag per Email.

In beiden Fällen, einer möglichen Sonderfertigung und der Standardfertigung, bestimmt die Produktionsleitung ein mögliches Lieferdatum. Dazu nutzt sie eine eigens entworfene Planungstabelle in Excel und das TechPro Produktionstool. Die Excel liegt auf dem Laufwerk. Sobald ein Lieferdatum kalkuliert wurde, wird der Vertriebsinnendienst über das Ergebnis per Email informiert.

Im letzten Schritt informiert der Vertriebsinnendienst den Kunden per Email, dass der Auftrag bestätigt wird. Dazu wird eine Email-Vorlage verwendet, in der manuell Artikelinformationen aus dem TechPro Produktionstool ergänzt werden.