

Ablaufoptimierung mit Datafox – Mini bei der ALSO Trading GmbH

Der stetig wachsende Kostendruck und der zunehmende Verfall der Gewinnmargen zwingt die Unternehmen mehr und mehr ihre internen Abläufe und Arbeitsweisen zu optimieren und dabei leistungsfähige Systeme anzuwenden.

Vor diesem Hintergrund bewegten sich auch die Überlegungen der ALSO Trading GmbH als man sich beim Unternehmen dazu entschied, die vorhandenen Kostenpositionen und die zu erbringenden Leistungen genauer unter die Lupe zu nehmen.

Das Unternehmen

Die ALSO ABC Trading GmbH wurde 1984 in der Schweiz gegründet. Die Deutsche Tochtergesellschaft mit Sitz in Straubing nahm ihr Geschäftstätigkeit 1995 auf, wächst beständig und beschäftigt aktuell 207 Mitarbeiter.

Schwerpunkte der betrieblichen Tätigkeit sind die Distribution von IT-Produkten und das Durchführen von Logistikdienstleistungen.

Die Ausgangslage

Distribution und Dienstleistungen, als Kernprozesse der betrieblichen Unternehmung, beinhalten umfangreiche Prozessketten. Um deren Zeitabläufe und die Häufigkeiten von Tätigkeiten feststellen zu können, wurden diese in Teilprozesse gegliedert. Das Ziel war es „Zeitbausteine“ zu ermitteln, um jeden der „Bausteine“ einer gesonderten Betrachtung und Beurteilung nach Aufwand und Nutzen, unterziehen zu können.

Welche Arbeiten wir ausführen ist uns bekannt. Wieviel Zeit die einzelnen Tätigkeiten verschlingen, wissen wir nicht!“

Um die Zeitaufwendungen für die einzelnen Tätigkeiten zu ermitteln, ist die Akzeptanz der Mitarbeiter von wesentlicher Bedeutung. Häufig neigen Mitarbeiter dazu, ungeliebte Tätigkeiten mit einem Aufschlag, geliebte Tätigkeiten mit einem Zeitabschlag zu bewerten. Um dies zu verhindern, kam die Selbstaufschreibung von Zeiten und Tätigkeiten durch den Mitarbeiter für die ALSO ABC Trading GmbH nicht in Betracht.

Zur Ermittlung der Zeiten und Häufigkeiten von Tätigkeiten entschied sich das Unternehmen für zwei Verfahren:

Verfahren Nummer 1 findet dort Anwendung, wo die Rahmenbedingungen durch eine hohe Konstanz gekennzeichnet sind. Dies ist in der Warenlogistik der Fall. Hier erfolgte die Ermittlung der Zeitwerte durch Fremdaufschreibung mittels Stoppuhr. Anschließend wurden die Zeitbausteine als arithmetische Mittelwerte ermittelt.

Für die übrigen Abteilungen (Vertrieb, Produktmarketing, Finanzen, IT, Beschaffung/ Einkauf, Auftragsbearbeitung) entschied man sich aufgrund deren heterogener Struktur und der Vielzahl der einzelnen Teilprozesse für eine andere Methode: die Multimomentstudie.

Dabei handelt es sich um eine Stichprobenerhebung nach dem Zufallsprinzip, wobei auf Basis der Häufigkeitsanteile auf die Zeitanteile geschlossen wird. Mit dieser Methode werden schnell und zuverlässig statistisch gesicherte Aussagen über die Dauer der Vorgänge getroffen.

Auf Empfehlung der LMS Logistik Management Service GmbH aus Hamburg entstand der Kontakt zur Datafox GmbH. Datafox GmbH entwickelt und produziert Systeme zur Daten- und Zeiterfassung. Mit den Systemen werden Unternehmen unterstützt, die bemüht sind, Abläufe zu vereinfachen und die Kosten-/ Termintransparenz zu erhöhen. Unter anderem bietet das Unternehmen auch ein Gerät zur Durchführung von Multimomentstudien und Tätigkeitsanalysen an: das Datafox Mini.

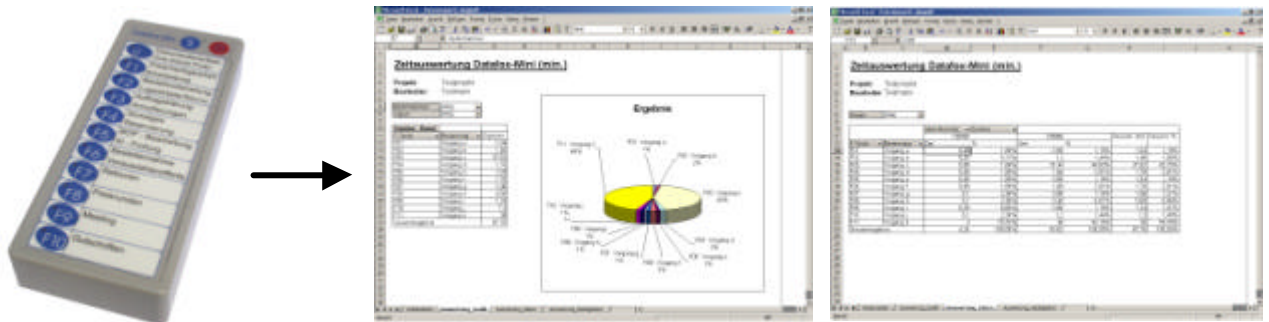
Daten erfassen mit Datafox Mini

Mit Datafox Mini können bis zu 20 unterschiedliche Tätigkeiten oder Merkmale auf einfachste Weise, per Knopfdruck, erfasst werden. Bei jeder Tätigkeit wird zu Beginn die entsprechende Taste betätigt. Es kann sowohl eine Zeiterfassung, als auch eine Häufigkeitserfassung (Multimomentstudie) mit den Geräten durchgeführt werden.

Zur Ausstattung gehören ein Setup-Programm, ein Auslese- und ein Auswertprogramm. Mit dem Setup-Programm werden alle Funktionen des Gerätes für die Erfassung eingestellt.

Das Auswertprogramm beinhaltet eine ASCII-Exportfunktion, die das Einlesen der Daten in beliebige Programme erlaubt.

Alle wesentlichen Ergebnisse werden per Knopfdruck im Auswertprogramm (Excel-Basis) erzeugt (siehe Abb.:1 „Datafox Mini“).



Durchführung der Multimomentstudie

In jeder Abteilung wurde der Hauptprozess in bis zu 20 Teilprozesse unterteilt. Auch Besprechungen und diverse Tätigkeiten wurden erfasst. Wichtig war es für die ALSO ABC Trading GmbH die Tätigkeiten so zu wählen, dass die Auswahl jährliche Nachmessungen ermöglichen, um die Ergebnisse miteinander vergleichen zu können.

Das Setup der Datafox-Geräte wurde so eingestellt, dass per Zufallsgenerator ca. alle 10 Minuten ein akustisches Signal den Mitarbeiter aufforderte eine der max. 20 Tätigkeiten einzugeben (siehe Abb.2: „Daten mit dem Datafox Mini erfassen“).



Mancher Mitarbeiter empfand es anfänglich als lästig, jede neu aufgenommene Tätigkeit am „Tamagotchi“, wie das Datafox Mini liebevoll genannt wurde, buchen zu müssen. Dies änderte sich jedoch im Verlauf des zweiwöchigen Einsatzes zunehmend als die Mitarbeiter mehr und mehr den Nutzen der Maßnahme erkannten.

Auch die Tatsache, dass eine Methode gewählt wurde, die nicht Zeiten, sondern lediglich die Häufigkeit von Tätigkeiten erfaßt und weiterhin nicht die einzelnen Mitarbeiter ausgewertet wurden, sondern das Team bewertet wurde, hat zur Akzeptanz der Mitarbeitern beigetragen.

Auswertung und Nutzen

Die Häufigkeitsermittlung und deren Auswertung ergab in einer Abteilung folgendes Ergebnis (Abb.:3 „Häufigkeitsverteilung der erfassten Tätigkeiten“):

Benennung	Ergebnis	%	% kumuliert
Dokumentenerfassung	1'138	18.53%	18.53%
Preis-/Verfügbarkeitsauskunft	1'117	18.19%	36.72%
Bestellvorbereitung	1'006	16.38%	53.10%
Auftragsklärung	621	10.11%	63.21%
Sonstiges	590	9.61%	72.82%
BOP-Bearbeitung	408	6.64%	79.47%
Bestellannahme	268	4.36%	83.83%
Retouren	213	3.47%	87.30%
Preisrunden	198	3.22%	90.52%
Meeting	155	2.52%	93.05%
Gutschriften	103	1.68%	94.72%
One-World Problembehebung	101	1.64%	96.37%
Einarbeitung	87	1.42%	97.79%
Logistikfalle/LS-Storno	79	1.29%	99.07%
Annulierungen	30	0.49%	99.56%
Reservierung	13	0.21%	99.77%
KL-Prüfung	12	0.20%	99.97%
Vorauszahlerofferte	2	0.03%	100.00%
	6'141	100.00%	

Interessant war es festzustellen, dass bei der Durchführung der Zeit-/ Tätigkeitsstudie in über 10 Abteilungen immer ein gleiches Bild entstand:

Auf 34 von 20 Tätigkeiten entfielen mehr als 50 % der Häufigkeiten. In allen Abteilungen wurde daher der Ansatz entwickelt, sich bei der nachfolgenden Prozessoptimierung auf diese 3-4 Kerntätigkeiten zu konzentrieren.

Weiterhin wurden in der Folge die wichtigsten Teilprozesse nochmals in kleinere Einheiten untergliedert und weitere Messungen durchgeführt. Auf diese Weise konnte mit wenigen Optimierungsschritten eine sehr große Effizienzsteigerung erreicht werden.

Neben der Ermittlung der Häufigkeit von Tätigkeiten wurde die Multimomentstudie auch für die Kostenermittlung der internen Prozesse genutzt. Hierbei wurden Tätigkeiten mehrerer Abteilungen zusammengefasst (Abb.:4), um z. B. die Kosten für das Erstellen eines Verkaufsdokuments zu ermitteln:

Prozeß	Teilprozeß	Ergebnis (Nennungen)	%	kumuliert	€/Jahr	€/Kundenauftrag
Dokumentenprozeß Kunde/ALSO	SBO/Projekt-Bearbeitung	1'315	5.44%	23.21%		
	Dokumentenerfassung	1'138	4.70%	17.77%		
	Bestellvorbereitung	1'006	4.16%	10.50%		
	Lizenzbearbeitung	811	3.35%	26.56%		
	Angebotserstellung	760	3.14%	3.14%		
	Kundengutschriften	658	2.72%	31.85%		
	Bestellannahme	650	2.69%	6.34%		
	Auftragsklärung	621	2.57%	13.06%		
	BOP	408	1.69%	28.57%		
	Annulierung	136	0.56%	29.13%		
	Reservierung	121	0.50%	3.65%		
	Logistikfalle	79	0.33%	26.89%		
	Vorauszahlerofferte	2	0.01%	3.15%		

Der Nutzen besteht hier in der Ermittlung der Mindestmarge für einen kostendeckenden Auftrag und der Eliminierung bzw. Reduzierung von Kostentreibern.

Projektergebnis und Schlussfolgerung

Für die Firma ALSO Trading GmbH hat sich der Aufwand für die Anschaffung des Datafox Mini-Systems gelohnt. Bei größeren Projekten / Erfassungen, ist nicht einmal der Kauf erforderlich. Die Geräte können beim Hersteller gemietet werden. In zeitlichen Abständen von 1 – 2 Jahren werden in vielen Abteilungen die Zeitstudien wiederholt. Sie führen zur Kenntnis von Zeitaufwänden, zur Effizienzsteigerung und zu Ansätzen für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Datafox GmbH
 Dermbacher Straße 12-14
 D-36419 Geisa

Tel: 036967-595-0
 Fax: 036967-595-50
 Mail: sales@datafox.de
 Web : www.datafox.de