

Aufbau eines Prozessmanagements in einer kamerunischen Schreinerei

Studiengang : BSc in Holztechnik | Vertiefung : Process and Product Management
Betreuer*innen : Prof. Bernhard Letsch, Prof. Markus Schär
Industriepartner : Centre de Formation Technique Menuiserie, Yaoundé

Die kamerunische Schreinerei Centre de Formation Technique Menuiserie (CFTM) Mont Febe möchte mittelfristig ein Geschäftsprozessmanagement (GPM) einführen, um mit transparenten und strukturierten Prozessen den Betrieb effizienter und effektiver zu gestalten.

Aufgaben

Im Rahmen der Bachelorarbeit soll erstens eine Prozessübersicht (Abbildung 1) erarbeitet, zweitens Probleme bezüglich der Prozessorganisation vermerkt und drittens anhand weiterer Analysen die wichtigsten Prozesse bestimmt werden. Im weiteren Verlauf der Arbeit werden diese dann optimiert und dokumentiert.

Methodik

Die Methodik orientiert sich am Vorschlag von Sesselmann und Schmelzer, welche im Kapitel 14 ihres Buches «Geschäftsprozessmanagement (GPM) in der Praxis» einen praxiserprobten Vorschlag zur Einführung eines GPM beschreiben. Dabei wird die Einführung in die vier Phasen «Positionierung», «Konzipierung», «Implementierung» und «Optimierung» eingeteilt. Dieses Konzept wird bis auf die Optimierungsphase umgesetzt, für welche Empfehlungen erarbeitet werden. Während des gesamten Projektes werden die geplanten Schritte den örtlichen sowie kulturellen Gegebenheiten angepasst und die aufgetretenen Probleme im kulturellen Kontext ausgewertet.

Resultat

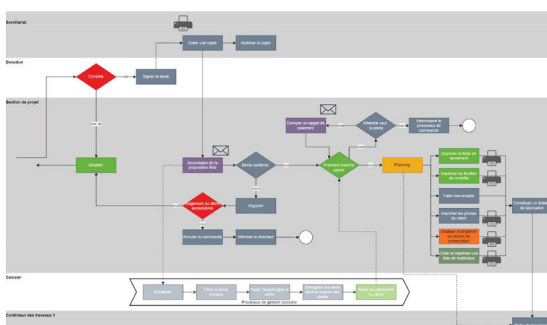
Mit der nach GPM durchgeführten Analyse erstellte der Autor drei Optimierungsvorschläge, welche alle zur Weiterbearbeitung vom Direktor des Unterneh-

mens ausgewählt wurden. Diese beinhalten erstens die Einführung des Geschäftsprozesses «Treppen und Konstruktionen», zweitens die Einführung einer Qualitätskontrolle und drittens das Digitalisieren des Auftragserfassungsprozesses nach Vorbild des GPM.

- Die Einführung des **Geschäftsprozesses «Treppen und Konstruktionen»** wurde gemeinsam begonnen, und wird von den Verantwortlichen im Unternehmen weitergeführt.
- Nach dem Test einer einfachen **Qualitätskontrolle** vor der Lieferung entstand nach mehreren Optimierungsschritten eine zweite Kontrolle vor der Oberflächenbehandlung. Mit dem Hinzuziehen des ausführenden Schreiners zum Kontrollprozess hat sich das Bewusstsein für qualitative Arbeit erhöht. Die Einführung der «gemeinsamen Kontrolle» war ein Erfolg, u.a. messbar daran, dass in den zwei Monaten nach Einführung kein kontrolliertes Produkt von der Kundschaft wieder zurückgesendet wurde.
- Ausgehend von dem Ziel den **Auftragserfassungsprozess** zu verbessern, entwickelte sich während des laufenden Projektes eine Optimierung des gesamten Auftragsabwicklungsprozess. Dafür wurde ein Excelprogramm entwickelt, welches eine Kunden- und Kundinnendatenbank, eine Auftragsdatenbank und eine Datenbank zu den aktuellen Zahlungsinformationen beinhaltet. Dieses Programm verbindet und digitalisiert den gesamten Prozess. Dies ermöglicht Zugriffsberechtigten, je nach ihrem Status Einträge zu erstellen, zu verändern, einzusehen oder auszudrucken. Anhand dieser Daten kann die anwendende Person mit wenigen Klicks Offerten, Rechnungen, Lieferscheine, Qualitätskontrollblätter und Auftragsblätter ausdrucken. Dadurch reduziert sich der Aufwand zum Erfassen der Auftragsinformationen um 50% und die Informationen sind zentral und einfach abzurufen.



Beni Wieland
beni.wieland@hotmail.com



(Abbildung 1) Ausschnitt aus der überarbeiteten Prozessübersicht.