



# UM DAS WACHSTUM UNSERER FIRMA ZU FÖRDERN, WOLLTEN WIR UNSERE DOKUMENTEN- BASIERTEN PROZESSE OPTIMIEREN. ↗

Analyse zeigt Komplexität dokumentenbasierter Prozesse



↗ Metall-Chemie GmbH & Co. KG ↗ Dienstleistungen ↗ ECM-Lösung



**In einer detaillierten Ist-Analyse untersuchte Konica Minolta das derzeitige Dokumentenaufkommen für die Abwicklung der Ein- und Verkaufsprozesse bei der Metall-Chemie GmbH & Co. KG. Durch das aufgezeigte Optimierungspotenzial kann der Spezialist für industrielle Schmierstoffe seine Wachstumsbestrebungen auf eine solide Prozessbasis stellen.**

Metall-Chemie versorgt weltweit Hersteller von Schmierstoffen mit hochwertigen Schmierstoffadditiven für öl- und wasserbasierte Anwendungen. Bislang konnten Produktion und Vertrieb von Hamburg aus mit der bestehenden Mannschaft gesteuert werden. Ziel ist jedoch, das Geschäftsvolumen zu vergrößern, was mit einem größeren Produktsortiment und zusätzlichen Mitarbeitern einhergehen soll. Damit dabei auch die Informationsprozesse „wie geschmiert“ laufen, zog die Unternehmensleitung Expertise von außen hinzu. „Um das weitere geplante Wachstum zu unterstützen, wollten wir unsere dokumentenbasierten Prozesse optimieren und suchten hierfür den richtigen Partner“, berichtet Laura Goebel, Mitarbeiterin der Metall-Chemie im Bereich Ein- und Verkauf.

☞ DURCH DIE PERSÖNLICHEN GESPRÄCHE RÜCKTE DAS THEMA PROZESSOPTIMIERUNG VIEL MEHR IN DEN STRATEGISCHEN FOKUS ALS DIES ALLEIN MIT EINER SCHRIFTLICHEN EXPERTISE GESCHEHEN WÄRE. DIES HAT AUCH IN DER GESCHÄFTSLEITUNG GROSSES VERSTÄNDNIS DAFÜR GESCHAFFEN, WELCHEN MEHRWERT DIESES THEMA BIETET, DAS LAPIDAR GESPROCHEN, ERST EINMAL EINFACH KLINGT. ☞

Inken Reichelt, Verantwortliche für Qualitätsmanagement bei der Metall-Chemie GmbH & Co. KG

## ☞ Konica Minoltas Vorgehen überzeugt Metall-Chemie

Während Gespräche mit drei anderen Anbietern jeweils nach dem Ersttermin abgebrochen wurden, trafen sich die Verantwortlichen von Metall-Chemie bis zum Vertragsabschluss mehrere Male mit Konica Minolta. „Schon bei den Vorgesprächen waren immer ein fester Ansprechpartner sowie themenbezogen weitere Experten von Konica Minolta anwesend, die detailliert Auskunft geben konnten und keine Fragen offen ließen“, so Inken Reichelt, die als Verantwortliche für Qualitätsmanagement das Projekt zum Laufen brachte. Um zum Projektstart einen Überblick zu bekommen, betrachteten die Berater sämtliche Informationsprozesse des Auftraggebers. Im Anschluss wurden drei Projektziele formuliert:

- Analyse der Prozesszeiten und Identifikation von Optimierungspotenzialen
- Definition von Standardprozessen
- Lösungsvorschläge zur Digitalisierung von Informationsprozessen, um insgesamt papierärmer zu arbeiten

Da schnell klar wurde, dass eine detaillierte Analyse sämtlicher Informationsprozesse überaus umfangreich wäre, entschied man sich, den Analysefokus auf den Ein- und Verkauf zu legen. Aufgrund der professionellen Analyse wurde den Projektbeteiligten die Komplexität allein dieses Teilaspektes schnell offenbar: Metall-Chemie ist weltweit aktiv, weshalb die Prozesse schon wegen der verschiedenen länderspezifischen Regelungen sehr unterschiedlich sind. Hinzu kommt, dass viele voneinander abweichende kundenspezifische Anforderungen existieren, wie Reichelt darlegt: „Einzelne Kunden wollen bestimmte Dokumente vor der Lieferung, andere erst danach. Teilweise präferieren Kunden Verschiffungsdokumente noch im Original, deren Versendung viel Aufwand bedeutet.“

## ☞ Detaillierte Prozessfassung im Rahmen von Workshops

Je nach Fachgebiet setzte sich das Konica Minolta Team themenbezogen mit den jeweils prozessverantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in einzelnen Workshops auseinander, um Art und Dauer ihrer Tätigkeiten exakt festzuhalten. „Beispielsweise erfassten die Beratungsexperten minutengenau, wie lange die Eingabe einer Auftragsbestätigung in das Warenwirtschaftssystem dauert, oder das Aufsetzen und Ausdrucken von Unterlagen und Anschreiben“, erinnert sich Goebel. Die Einbeziehung diverser Sachbearbeiter war nicht nur wegen der genauen Zeitangaben hilfreich, sondern auch notwendig, um individuelle Sachverhalte zu berücksichtigen.

## ☞ Plausible Ergebnisvermittlung

Im Anschluss erhielt Metall-Chemie eine eingängige Übersicht der analysierten Informationsprozesse sowie deren Optimierungspotenzial. Mithilfe von Ablaufdiagrammen wurde der Ist-/Soll-Vergleich auch grafisch veranschaulicht. Die Projektverantwortlichen von Metall-Chemie fanden es überaus hilfreich, dass Konica Minolta die Ergebnisse darüber hinaus auch vor Ort präsentierte. „Durch die persönlichen Gespräche rückte das Thema Prozessoptimierung viel mehr in den strategischen Fokus als dies allein mit einer schriftlichen Expertise geschehen wäre. Dies hat auch in der Geschäftsleitung großes Verständnis dafür geschaffen, welchen Mehrwert dieses Thema bietet, das lapidar gesprochen, erst einmal einfach klingt“, so Reichelt, die die Komplexität des Themas anfangs selbst unterschätzt hatte und mit der Vorgehensweise von Konica Minolta hoch zufrieden ist.

Im Rahmen des Beratungsprojekts wurde jeder Vorgang auf den kleinsten Arbeitsschritt heruntergebrochen, um ihn sowohl organisatorisch als auch zeitlich darzustellen. Denn nur so ist es möglich, die prozessualen Schwachstellen zu identifizieren und auch deren Optimierung zu priorisieren. Insgesamt ist Metall-Chemie mithilfe der Prozessberatung in der Lage, das Optimierungspotenzial hinsichtlich ihrer dokumentenbasierten Prozesse im Ein- und Verkauf angehen zu können. Überdies kann das in dem Projekt erlangte Wissen und die Erfahrungen auch auf andere Abteilungen beziehungsweise Projekte transferiert werden.

### ☞ Herausforderung

Optimierung von dokumentenbasierten Prozessen

### ☞ Lösung

Detaillierte Analyse der Informationsprozesse im Ein- und Verkauf

### ☞ Vorteile

Wissen um Verbesserungsmöglichkeiten, Lösungsansätze und Aufwände