

Analyse und Optimierung von Prozessen für die Vorbereitung von Fahrevents

Bachelorarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades „Bachelor of Science (B.Sc.)“ im
Studiengang Wirtschaftsingenieur der Fakultät für Elektrotechnik und Informatik,
Fakultät für Maschinenbau und der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der
Leibniz Universität Hannover

vorgelegt von

Name: Heibat

██████████

██████████

Vorname: Darius

█

██████████

Prüfer: Prof. Dr. Michael H. Breitner

Hannover, den 01.09.2015

Inhaltsverzeichnis

Sperrvermerk	I
Abbildungsverzeichnis	IV
Tabellenverzeichnis	V
Formelzeichenverzeichnis	VI
Abkürzungsverzeichnis	VII
Abstract	VIII
1 Einleitung	1
2 Grundlagen zur Erstellung der Arbeit.....	3
2.1 Unternehmen	3
2.2 Die Gruppe Technical Event Management.....	5
2.3 Grundlagen zur erweiterten ereignisgesteuerten Prozesskette	5
2.4 Change Management.....	7
2.5 Kosten-Nutzen-Analyse.....	10
3 Ist-Analyse der Gruppe Technical Event Management.....	12
3.1 Die Ist-Analyse in der Theorie	12
3.2 Projektplanung	12
3.3 Projektorganisation.....	16
3.4 Bisherige Tools.....	28
4 Problemstellung	29
4.1 Kritische Auswertung der Ist-Analyse.....	30
4.2 Mitarbeiterbefragung	33
5 Anforderungsanalyse.....	35
6 Soll-Konzept	37
7 Limitation	40
8 Tool-Entwicklung.....	40
9 Fazit und Ausblick.....	50
Literaturverzeichnis	53
Anhang	55
Fragebogen (Technical Event Management).....	55

Geschäftsprozessanalyse Technical Event Management.....	56
Ehrenwörtliche Erklärung.....	63

1 Einleitung

Unternehmen sind im Zeitalter der Globalisierung einer Vielzahl von Herausforderungen ausgesetzt. Die internationale Konkurrenz verschärft den Wettbewerb und erhöht gleichzeitig den Druck auf die Unternehmen. Kosten müssen gesenkt, jedoch die Attraktivität des Unternehmens gestärkt werden. Um nachhaltig konkurrenzfähig bleiben zu können, führt für Unternehmen heute kein Weg mehr an der Optimierung von Arbeitsprozessen vorbei. Denn nur so können Einsparungen erzielt und Mitarbeiter entlastet werden. Die Geschäftsprozessanalyse ermöglicht es, die Arbeitsprozesse eines Unternehmens darzustellen. Nur auf diese Weise können Defizite im Geschäftsprozess gezielt erkannt und ein Weg der Optimierung eingeschlagen werden.

Die Continental Reifen Deutschland GmbH ist als international agierender Automobilzulieferer in der Reifenindustrie angesiedelt. Die Abteilung des Technical Event Management trägt in diesem Unternehmen die Aufgabe der technischen Umsetzung von Fahrevents. Sie steht in enger Zusammenarbeit mit dem Marketing und organisiert mit diesem Produktpräsentationen für die Presse und Großkunden. Das Marketing ist als zentrale Unternehmensfunktion zu betrachten und deshalb von großer Bedeutung für die Gewinnsteigerung. Doch gerade damit sind oftmals hohe Kosten verbunden, weshalb dieser Bereich des Unternehmens stets weiterentwickelt werden muss. So ist auch innerhalb des Technical Event Management stets folgende Frage besonders relevant, die im weiteren Verlauf die Arbeit leiten wird: Wie kann ein Prozess, der für die Organisation von Fahrevents unerlässlich ist, optimiert werden, sodass er maßgeblich die Vorbereitungen erleichtert? Denn nur wenn alle Prozesse bestmöglich ineinandergreifen, kann ein Fahrevent erfolgreich gestaltet werden und somit das Unternehmen angemessen repräsentieren.

Ziel dieser Arbeit ist es zunächst eine Analyse der Arbeitsabläufe der Gruppe Technical Event Management durchzuführen. Hierin sollen gezielt Defizite aufgedeckt und näher betrachtet werden. Im Anschluss wird eine Optimierung von Prozessen für die Vorbereitung von Fahrevents vorgenommen, damit Kosten eingespart werden. Als Grundlage für die Erstellung der Arbeit ist es deshalb zuerst von Relevanz, eine knappe Vorstellung des Unternehmens und hierbei die Gruppe des Technical Event Managements näher zu betrachten. Weiterhin soll die Analyse mithilfe wissenschaftlicher Methoden vorgenommen werden, weshalb diese im Einzelnen näher beleuchtet werden. So wird mittels der erweiterten ereignisgesteuerten Prozesskette die Ist-Analyse modelliert. Mithilfe der Ist-Analyse werden Rückschlüsse

über den Ablauf von Arbeitsprozessen während der Eventvorbereitungen gezogen. Zusätzlich zur Ist-Analyse werden von den Mitarbeitern Fragebögen in Bezug auf mögliche Optimierungen beantwortet und im Anschluss ausgewertet. Durch die kritische Auswertung der Ist-Analyse und der Fragebögen wird ein Defizit herausgearbeitet und als Problemstellung definiert. Bevor die Entwicklung eines Informationssystems beginnt, werden die Anforderungen seitens der Mitarbeiter zusammengetragen und durch die Entwicklerperspektive ergänzt. Letztlich wird ein Tool entwickelt, das eine Optimierung im Geschäftsprozess auslöst, wobei es die Anforderungen der Mitarbeiter nicht aus den Augen verliert.

KSP zusammen, können diese angepasst werden und als übersichtliche Zwischenergebnisse verwendet werden. Daraus lässt sich nach der Befüllung der Grafik mit KSP veranschaulichen wie viel Restkapazität im LKW vorhanden ist.

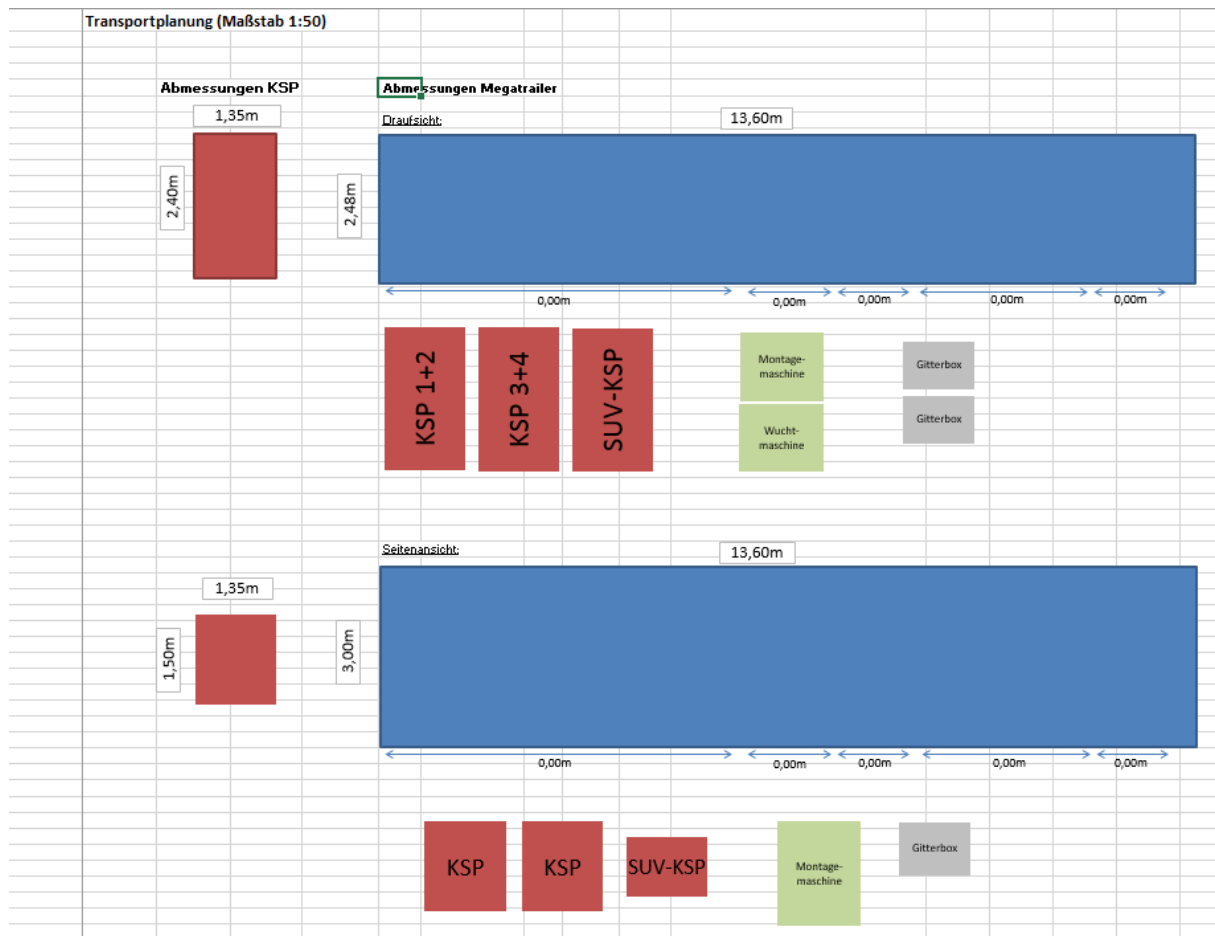


Abb. 19 Tool-Ausschnitt Ladeplanung (eigene Darstellung)

Nachdem der letzte Teil der Tool-Entwicklung beendet ist, werden alle Arbeitsmappen soweit möglich für weitere Veränderungen gesperrt. Dadurch kann gewährleistet werden, dass Nutzer keine Veränderungen vornehmen, durch die das Tool nicht mehr funktioniert. Als zusätzlicher Schutz wird die Datei schreibgeschützt auf dem Laufwerk abgelegt, so dass Nutzer beim Speichern ihrer Veränderungen gezwungen sind, diese in eine neue Datei zu speichern. Ein Überschreiben des Tools wird dadurch verhindert.

9 Fazit und Ausblick

Ziel der Arbeit war es mithilfe einer Ist-Analyse und eines Fragebogens Optimierungsbedarf in den Arbeitsprozessen der Gruppe Technical Event Management festzustellen. Auf Grundlage des ermittelten Optimierungsbedarfes ist darauffolgend ein Tool eingeführt worden, das eine Kostenersparnis und Arbeitserleichterung für die Mitarbeiter verspricht.

Dafür wurden in Kapitel 2 zunächst die Grundlagen für die Erstellung der Arbeit geschaffen. So ist die Firma Continental einer der führenden Automobilzulieferer und verfügt über ein eigenes Prüfgelände zum Testen von Reifenprototypen. Die Gruppe Technical Event Management organisiert Fahrevents und ist hierbei insbesondere mit der technischen Umsetzung beauftragt. Weiterhin ist die erweiterte ereignisgesteuerte Prozesskette eine Methode zur Modellierung von Geschäftsprozessen und zeichnet sich durch die übersichtliche Darstellung aus. Das Change-Management ist bei Veränderungsprozessen von fundamentaler Bedeutung, da diese nur dann erfolgreich umgesetzt werden können, wenn man die Mitarbeiter von der Veränderung überzeugt. Die Kosten-Nutzen-Analyse dient der Entscheidungshilfe bei Veränderungsprojekten und gewährt im Voraus einen Einblick in Bezug auf das Einsparpotential.

Die Ist-Analyse wurde einerseits theoretisch beleuchtet, andererseits untergliedert sich die Ist-Analyse der Gruppe Technical Event Management in die Projektplanung, Projektorganisation und die Darstellung der bisher verwandten Tools. Insgesamt zeichnet sich hierbei ab, dass die meisten Prozesse eine hohe Komplexität aufweisen und deshalb die Einführung eines Informationssystems schwerfällt. Die Problemstellung greift die Auswertung der Ist-Analyse unter Einbeziehung der Mitarbeiterbefragung auf. Diese ergibt, dass sich im Bereich von Transport und Logistik erheblicher Optimierungsbedarf zeigt. Dies wird von den Antworten der Mitarbeiter der Gruppe gestützt. Die hierauf folgende Anforderungsanalyse unterscheidet funktionale und nicht-funktionale Anforderung, die an das Informationssystem gestellt werden, so dass hierdurch gestützt ein Soll-Konzept entwickelt werden konnte. Daraufhin wurde das KSP-Kalkulationstool entwickelt. Hierbei wird dem Nutzer nach der Eingabe von Reifendimensionen eine Auswertung der benötigten KSP angezeigt und diese automatisiert in Ladelisten übertragen. Des Weiteren bietet sich dem Anwender die Möglichkeit eine visuelle Laderaumplanung des LKW durchzuführen. Durch diese kann das Risiko einer Fehlplanung minimiert werden. Zusammenfassend erleichtert das entwickelte Tool die Arbeitsprozesse des Technical Event Management vor allem im Hinblick auf die Bereiche Transport und Logistik. Das Tool wurde anwenderfreundlich programmiert, weshalb zu hoffen bleibt, dass es möglichst gewinnbringend eingesetzt werden kann.

Die Analyse der Prozesse in der Gruppe Technical Event Management hat gezeigt, dass es noch einen weiteren Prozess gibt, der Optimierungspotential aufweist. In dem Prozess der Messtechnikbeschaffung sticht vor allem die mangelnde Akzeptanz bei der Verwendung des Inventarisierungstool hervor. Auch aus diesem Aspekt heraus ist zu betonen, dass die Mitarbeiter grundsätzlich mit einem neuen Tool, so wie auch mit dem hier entwickelten, vertraut, das heißt geschult werden müssen. Optimierungsprozesse stellen eine konstante Notwendigkeit in modernen

Unternehmen dar. Deshalb ist eine künftige Optimierung dieses Tools denkbar und ratsam. Insbesondere aufgrund der Tatsache, dass hierdurch Synergieeffekte für weitere Gruppen freigesetzt werden.