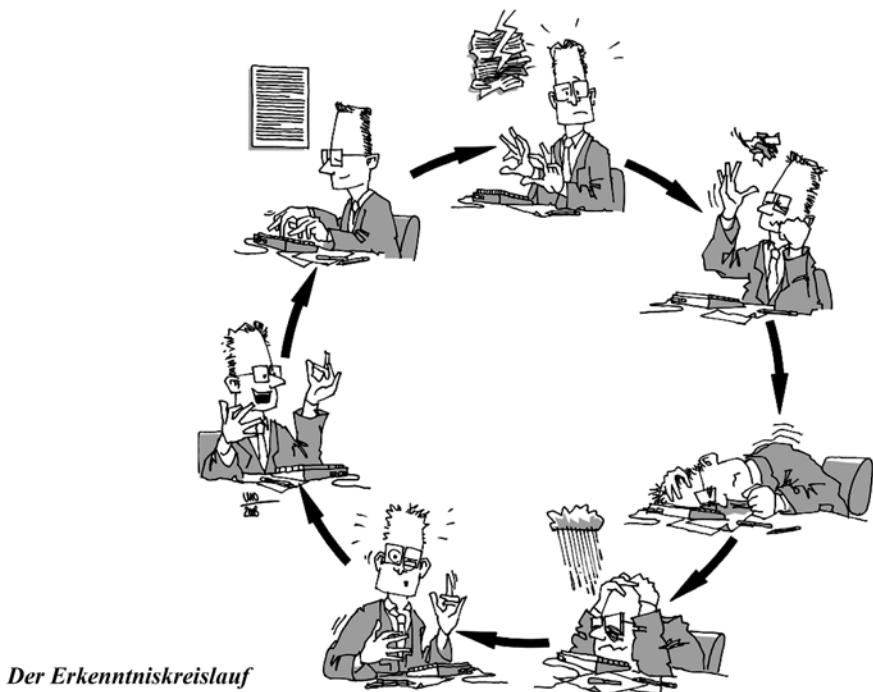


Vorwort

Die Globalisierung ist innerhalb eines einzigen Jahrzehnts infolge niedriger Transport- und Kommunikationskosten von einer Vision zur Realität geworden. Damit einher geht eine dramatische Veränderung der Wettbewerbssituation, die durch junge und stark wachstumsorientierte Industrienationen bestimmt wird. In diesem Zusammenhang ist für Hochlohnländer neben überlegener Produktfunktionalität und effizienter Produktionstechnologie die Logistik zu einem relativ neuen Wettbewerbsfaktor produzierender Unternehmen geworden. Eine zuverlässige und schnelle Lieferung kann Kunden langfristig binden und rückt damit das Auftragsmanagement in den Vordergrund strategischer Überlegungen.



Die Einführung, aber auch die Anpassung der entsprechenden neuen Geschäftsprozesse und ERP-Software, ist eine komplexe und risikoreiche Aufgabe, die häufig wesentlich länger dauert und aufwendiger ist als geplant. Die Ursachen hierfür liegen typischerweise nicht in der Softwarefunktionalität, sondern in widersprüchlichen Zielen, ungeklärten Zuständigkeiten, mangelhaftem Projektmanagement und falschen Modellvorstellungen logistischer Abläufe sowie der unzureichenden Berücksichtigung der Interessen von Beteiligten und Betroffenen.

Das Buch will in diesem Zusammenhang einen Beitrag zu einem nachhaltigen Projekterfolg leisten und stellt hierzu erstmals einen sozio-technischen Ansatz für das Auftragsmanagement vor. Dieser berücksichtigt die Wechselwirkungen zwischen den Systemfunktionen des Auftragsmanagements, den Nutzern (also Mitarbeitern und Vorgesetzten) sowie der formellen und informellen Organisation. Er basiert auf fundierten systemtheoretischen Überlegungen, einem intensiven Dialog mit Praktikern und den Erfahrungen des Autors bei der Konzeption und Einführung derartiger Systeme in zahlreichen Unternehmen der Einzel- und Serienfertigung. Dabei geht es nicht um die Auswahl und Einführung von Softwarewerkzeugen (wie bspw. eines ERP- oder MES-Systems), sondern um die Durchdringung der Gestaltungsfelder und Funktionen des Auftragsmanagements. Letztere bilden die Grundlage für die Ausgestaltung und Einführung der Software; sie erfolgt im engen Verbund mit den in diesem Buch dargestellten Projektumfängen unter einem Gesamtprojektmanagement.

Zunächst werden typische *Defizite* des Auftragsmanagements und Stellhebel zu dessen Verbesserung vorgestellt, ehe die inhaltlichen und formalen Grundlagen entwickelt werden, aus denen sich die Sichten auf das System, das grundlegende Konstruktionsprinzip und das ganzheitliche Projektvorgehen entfalten. Die *Konfiguration* des Auftragsmanagements bildet den zweiten Schwerpunkt des Buches. Ausgangspunkt ist eine sorgfältig erläuterte Analyse der logistischen Rahmenbedingungen und der sogenannten Stolpersteine. Sie kommt erfahrungsgemäß häufig zu kurz und führt später zu Missverständnissen hinsichtlich der Ziele und Funktionen des Auftragsmanagements. Die anschließend entwickelte Logistikstrategie beschreibt die spezifische Positionierung des Auftragsmanagements als Wettbewerbsfaktor, um darauf aufbauend im intensiven Dialog mit den Anwendern das Fachkonzept auf Grob- und Feinebene auszuformen. Auch hier wird das Vorgehen schrittweise und anhand von Beispielen erklärt. Wesentlich beim dritten Schwerpunkt – der *Einführung* eines Auftragsmanagements – ist die gleichrangige Behandlung der fachlichen, organisatorischen und sozialen Aspekte durch das Projektmanagement. Besonderer Wert wurde wiederum auf ein gut nachvollziehbares Vorgehen gelegt, unterstützt durch zahlreiche Bilder und Praxisbeispiele. Insgesamt wird so die Mitarbeiterakzeptanz wesentlich erhöht, das Projektrisiko verringert und ein nachhaltig stabiler Systembetrieb erreicht.

Das Buch richtet sich an die Gestalter und Betreiber von Auftragsmanagement-Systemen in Produktion, Logistik sowie an Softwareentwickler und Projektmanager, die nach einem ganzheitlichen Ansatz zur Konfiguration und Einführung eines Auftragsmanagement-Systems suchen, der theoretisch fundiert und praktisch erprobt ist. Darüber hinaus bietet es eine konzentrierte Übersicht über dieses The-

ma für Studierende der Produktionstechnik, Logistik, Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik.

Basis des Buches bildet meine Habilitationsschrift „Sozio-technisches Auftragsmanagement“ an der Universität Stuttgart. Die Erkenntnisse entstanden während meiner Tätigkeit in Forschungs- und Industrieprojekten am Fraunhofer Institut für Produktionstechnik und Automatisierung (IPA) sowie am Institut für Industrielle Fertigung und Fabrikbetrieb (IFF) der Universität Stuttgart, wesentlich unterstützt durch ein Projekt der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG).

Für die vielfältige Unterstützung während der Erstellung möchte ich herzlich danken: Zunächst meinem Habilitationsvater Herrn Prof. Engelbert Westkämper für die akademische Freiheit und die wohlwollende Unterstützung meiner Ideen, meinen Mitberichtern Prof. Paul. Schönsleben und Prof. Dieter Spath für die fachlich anregenden Diskussionen sowie Prof. Oliver Sawodny für das meiner Arbeit entgegengebrachte Interesse.

Die Ergebnisse sind sowohl Ausdruck zahlreicher Diskussionen mit ehemaligen Kollegen in der Forschung als auch operativ Verantwortlichen in der Industrie. Beim – wohl unvermeidlichen – mehrfachen Durchlaufen des Erkenntnislaufes haben mich besonders unterstützt: Prof. Hermann Lödding, Dipl.-Psych. Hubert R. Schübel, Dr.-Ing. Matthias Bornhäuser, Dipl.-Ing. Ute Mussbach-Winter, Dipl.-Ing. Michael Lickefett sowie die Industriekollegen des Arbeitskreises Produktionslogistik. Durch den intensiven Erfahrungsaustausch unter fachlichen, methodischen und atmosphärischen Aspekten habe ich nun einen viel klareren Blick auf das Auftragsmanagement und kann es gleichzeitig durch sehr viel mehr Brillen betrachten. Hier möchte ich insbesondere den Karikaturisten Marcel Ockel nennen, der diese und weitere typische Szenen in der Logistik „mit spitzer Feder“ umgesetzt hat. Das positive Echo hierauf hat mich bewogen, ausgewählte Szenen in das Buch aufzunehmen.

Ebenfalls danke ich Frau Anita Wenzel-Ortlieb für die operative Unterstützung während der Entstehungszeit bis hin zur kritischen Durchsicht des Manuskripts sowie den Kolleginnen unserer Institutsbibliothek, hier insbesondere Frau Melanie Pfefferle, die präzise, schnell und stets freundlich ein wahrer Quell des Wissens und vor allem Findens sind.

Nachhaltige Unterstützung leistete meine Familie: Meine Frau Regina – bei der man viele theoretische Erkenntnisse der Planung und Organisation praktisch umgesetzt beobachten kann – und meine beiden Kinder Katharina und Thomas, die die erforderliche Zeit am privaten Schreibtisch respektierten. Abschließend möchte ich mich bei meinem Vater bedanken: Ihm verdanke ich eine Fülle persönlicher und fachlicher Anregungen, die Inhalte und Ergebnisse wohl sehr viel stärker prägten, als es mir bewusst ist. Ihnen widme ich deshalb dieses Buch.

Auftragsmanagement der industriellen Produktion

Grundlagen, Konfiguration, Einführung

Wiendahl, H.-H.

2011, XIV, 466 S., Hardcover

ISBN: 978-3-642-19148-0