

# PAKZ (phonetisch Pax) – ProduktionsAuftrags- und KundenauftragsZentrum

Wer kennt das nicht? Die Produktion ist bereits voll ausgelastet, aber es kommen weiterhin Anfragen und Aufträge.

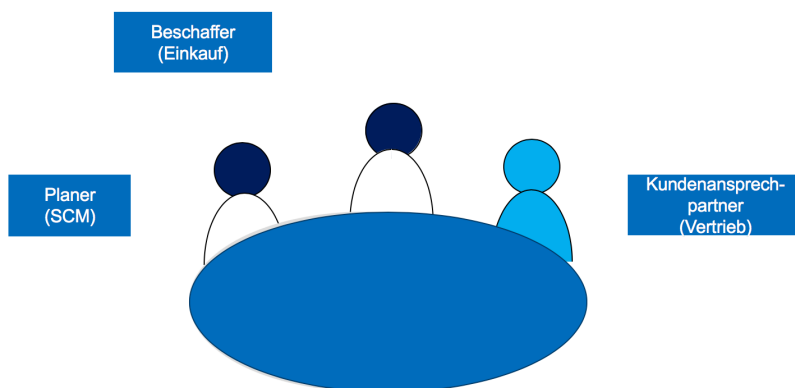
Einen Termin in vier Monaten bestätigen ist keine Option. Wenn Aufträge dazwischen geschoben werden, gibt es tägliche Telko's mit den Kunden und den Lieferanten. Die Mitarbeiter sind gestresst, die Kunden verlieren das Vertrauen und die eigenen Lieferanten bestätigen nur in Teilmengen, verschieben komplett oder liefern zu spät. Hier hilft nur noch das sofortige Gegensteuern durch abgestimmte und optimierte Prozesse.

„Dieses Problem existiert in den besten und gesündesten Unternehmen in Deutschland“ sagt Michael v. Plettenberg von der Management Crew. Es findet sich tausendfach in den verschiedenen Produktions- und Dienstleistungsunternehmen unseres Planeten. Wenn die Auftragsbücher voll sind, dann muss geliefert werden, was möglich ist. Wenn die Auftragsbücher leer sind, dann müssen die Kosten optimiert werden. Für solche schwierigen Situation müssen einfache Lösungen gefunden werden.

Die Lösung, die wir ihnen anbieten können, heißt PAKZ (ProduktionsAuftrags- und KundenauftragsZentrum (phonetisch PAX)). PAKZ ist die Schnittstelle zwischen der Fertigungssteuerung und dem Vertrieb / Vertriebsinnendienst.

Die Auftragssteuerung findet klassisch in drei Schritten statt:

1. Grobterminierung (Endet mit der Auftragsbestätigung)
2. Feinplanung (Wochen- bzw. Tageterminierung)
3. Feinstplanung (Stundeterminierung bzw. Auftragsreihenfolge)



**PAKZ (Produktions- und Kundenauftragszentrum)**

## Abbildung 1: Team des Produktions- und Kundenauftragszentrums (PAKZ)

Ziel des PAKZ ist die Erfüllung der Kunden- und Produktionsaufträge. Eine Liefertreue von 100% ist mit dem PAKZ leicht zu erreichen. Eines der verwendeten Schlagwörter, die Unternehmen zur Veränderung antreibt, ist „Variantenmanagement“ oder „Order to Delivery“. Eine Liefertreue von 99,8% anzugeben ist ohne das PAKZ beinahe nicht möglich. Um diese Werte zu erreichen und zu halten benötigt es einen eisernen Willen, gute Mitarbeiter und eine exzellente Softwareunterstützung.

Durch PAKZ wird der Kundenservice und die Liefertreue in den Mittelpunkt gerückt.

Was verändert sich durch das PAKZ in ihrem Unternehmen?

Das Bürolayout stellt unsere Mitarbeiter in den Vordergrund. Die PAKZ Software unterstützt die Mitarbeiter bei der Planung der Fertigungsaufträge und prüft außerdem automatisch den bestmöglichen Fertigungsstart.

Dadurch dass wir unsere internen Mitarbeiter in den Vordergrund stellen, stellen wir auch unsere Kunden in den Vordergrund. Durch diverse Maßnahmen setzen wir alles mit dem Fokus auf die Kundenorientierung um.

PAKZ ist innerhalb des Supply Chain Managements angesiedelt.

Die gebündelte Kompetenz verschiedener Spezialisten wird in einer Abteilung zentriert und verschiedene Abteilungen werden an einen Tisch gebracht. Um einen Auftrag termin- und mengengerecht an unseren Kunden in der erwarteten Höchstqualität zu liefern, bündeln wir mit den folgenden Spezialisten unser PAKZ:

- Materialdisponenten,
- Produktionsplaner,
- Betriebsauftragsplaner,
- Beschaffer
- Kundenansprechpartner,

## Zielorientierte Bearbeitung durch Bündelung des Mitarbeiterwissens

Viele Unternehmen bearbeiten Aufträge immer noch seriell. Wir haben die Durchlaufzeit in der Auftragsbearbeitung kritisch beleuchtet und den Gesamtprozess für den Kunden optimiert, um die Bestellung so schnell wie möglich auszuliefern. Genannt werden sollen hier die Teilprozesse, wie:

- Auftragserfassung
- Planung
- Produktion
- Auslieferung

Gehen wir nicht mehr von mehreren Teilprozessen aus, sondern von einem gesamten Prozess, dann können mehrere Tätigkeiten parallel ablaufen und müssen nicht klassisch seriell abgearbeitet werden.

Dadurch wurde in einigen Bereichen der Prozess so verändert, dass Kundenaufträge in einem Drittel der ursprünglichen Zeit verrichtet werden können.

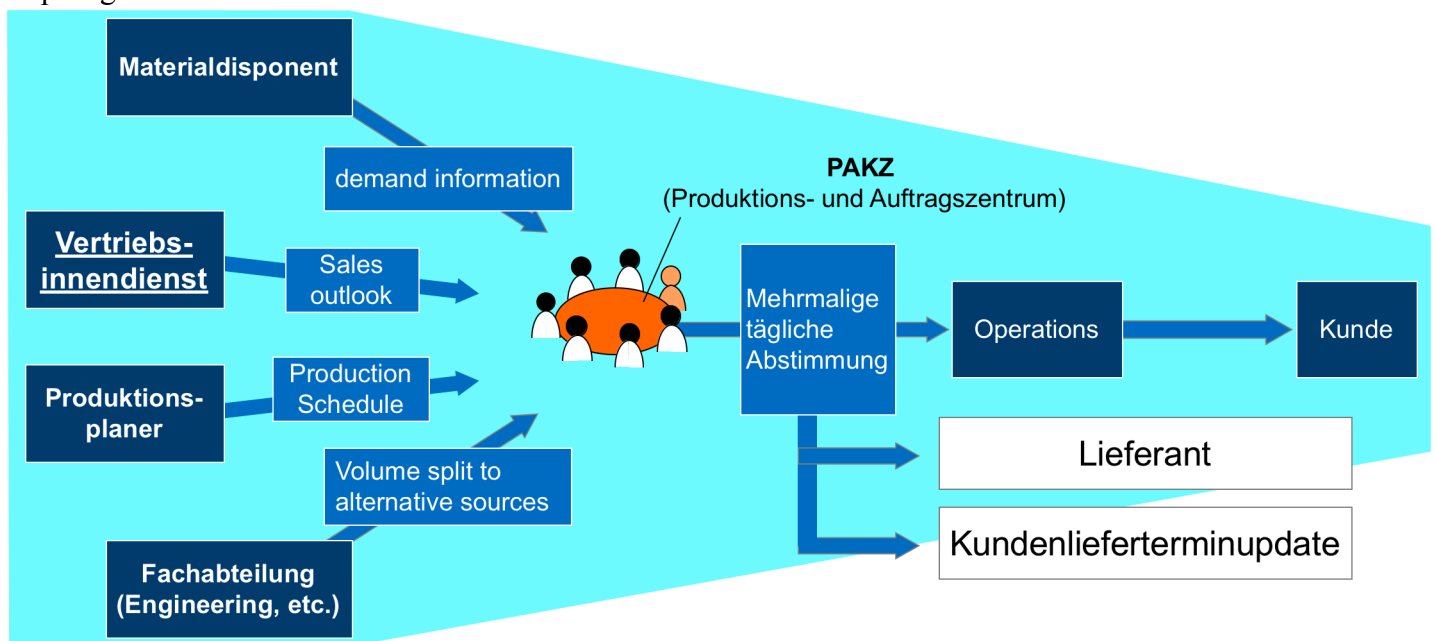


Abbildung 2: Produktions- und Kundenauftragszentrum (PAKZ)

Wir bringen die unterschiedlichen Aufgaben in eine einzige Kommandozentrale. Wir leiten große und kleine Aufträge mit einem Kapitän auf der Brücke und vielen Lotsen sicher in den Hafen des Kunden.

Im Hamburger Hafen ist das seit 100 Jahren gelebtes Tagesgeschäft. Der Kapitän ist für die Seeüberquerung zuständig, die Lotsen für den jeweiligen Hafen (Kunden).

Wir haben diese Arbeitsweise nochmals verbessert und setzen unser Spezialwissen effektiv für jeden Kunden ein.

In der Industrie wird das PAKZ genannt. Jedes Unternehmen kann das PAKZ an seine speziellen Bedingungen und Voraussetzungen anpassen, die Management Crew unterstützt sie dabei.

Ein wichtiger, erster Schritt ist die Integration des KI in die Planung, die Beobachtung der Entwicklung der Märkte und die Anpassung des Forecast an die jeweiligen Marktanforderungen.

Statt der klassischen Ausrichtung nach der Vergangenheit wird er Zukunftswert durch eine innovative Ausrichtung erhöht.

## Standort des PAKZ im Unternehmen

Das PAKZ sollte die Mitarbeiter der Materialdisposition, Produktionsplanung, Beschaffung, Betriebsauftragsplanung und den Kundenansprechpartner miteinbeziehen und mit gemeinsamen Räumen ausstatten.

Diese Räumlichkeit sollten möglichst nahe an dem Produktionsprozess platziert werden. Dadurch werden lange Wege vermieden und in der Produktion kann eine permanente Interaktion zwischen allen beteiligten Bereichen stattfinden.

## Durchlaufzeitreduzierung durch Bündelung der Kräfte im PAKZ

Im PAKZ arbeiten alle beteiligten Mitarbeiter parallel am Kundenauftrag. Der Auftrag wird vom Vertriebskollegen bearbeitet und mit den Kollegen aus dem Einkauf und der Supply Chain durchgesprochen. Das „alte wording“ hat sich in das PAKZ mit Spezialisten aus den Bereichen Vertrieb, Supply Chain und Produktion verändert.

In dieser Abteilung wird jeder Auftrag optimiert abgearbeitet. Aufkommende Probleme können in klassischer Shopfloor-Technik beseitigt werden.

## Gründe für den Erfolg eines PAKZ

Der Erfolg eines PAKZ ist der zufriedene Kunde. Die Kunden-/Lieferantenbeziehung wird mit der Einführung eines PAKZ kontinuierlich verbessert. Die Spezialisten der Planungsabteilung, die das PAKZ bilden, kennen sich ausgezeichnet im Tagesgeschäft aus und können mit Ausnahmeständen bezüglich von Aufträgen, Produkten, Lieferanten und Kundenänderungen innovativ umgehen.

Ein weiteres Vorteil ist der regelmäßige Austausch der Produktionsspezialisten, welcher durch die Nähe der Büros der Mitarbeiter des PAKZ und der Produktionsstätten möglich wird.

Die Mitarbeiter aus dem PAKZ nehmen an shopfloor-Runden teil, und sind daher stetig über den aktuellen Stand der Produktion informiert.

Für eine effiziente Terminplanung funktionieren die PAKZ Mitarbeiter als Ansprechpartner der Fachabteilungen für Customized oder engineered to order.

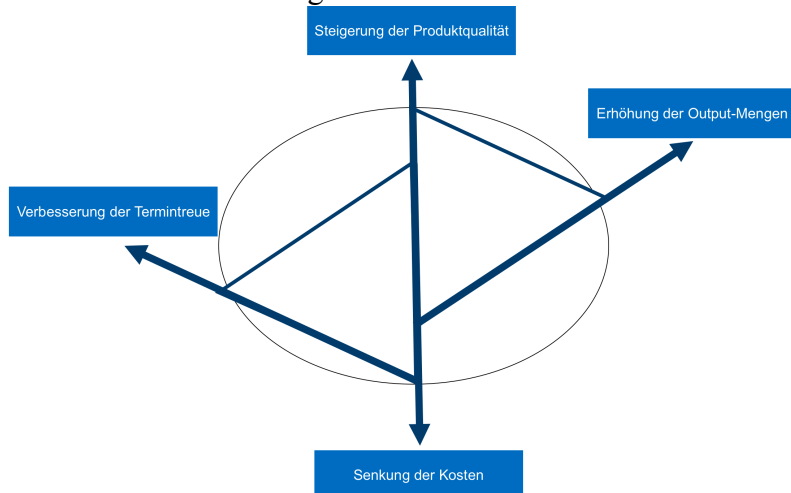


Abbildung 3: Quadratur des Kreises

## Weitere Konzepte zur Unternehmensverbesserung

Drei weitere Ansätze, um ein Unternehmen zu optimieren, sind:

- Sales & Operations Planning
- Shopfloor Management
- Prozessaufnahme über alle Abteilungen im Unternehmen

Diese beiden Methoden verstärken die Effektivität des Gesamtunternehmens. Sie können parallel oder sequentiell zu einem Shopfloor Management-System eingeführt werden. Das Tagesgeschäft wird dabei schrittweise angepasst.

„Mit diesen drei Tools führt Management Crew jedes Unternehmen auf die Überholspur“, bekräftigt von Plettenberg. Bereits in 18 Monaten kann ihr Unternehmen für seine nächsten Herausforderungen sattelfest gemacht werden.

## **Zum Autor**

Management Crew hat sich auf die Weiterentwicklung von Unternehmen spezialisiert und nimmt Beratungs- sowie Interim-Mandate an.

Michael v Plettenberg hat einen Master of Science in Prozessmanagement und ein Maschinenbaudiplom mit Aufbaustudium zum Wirtschaftsingenieur. Michael v. Plettenberg ist Gründer und geschäftsführender Gesellschafter der Management Crew.

[www.Management-Crew.com](http://www.Management-Crew.com)