
Auftragsmanagement

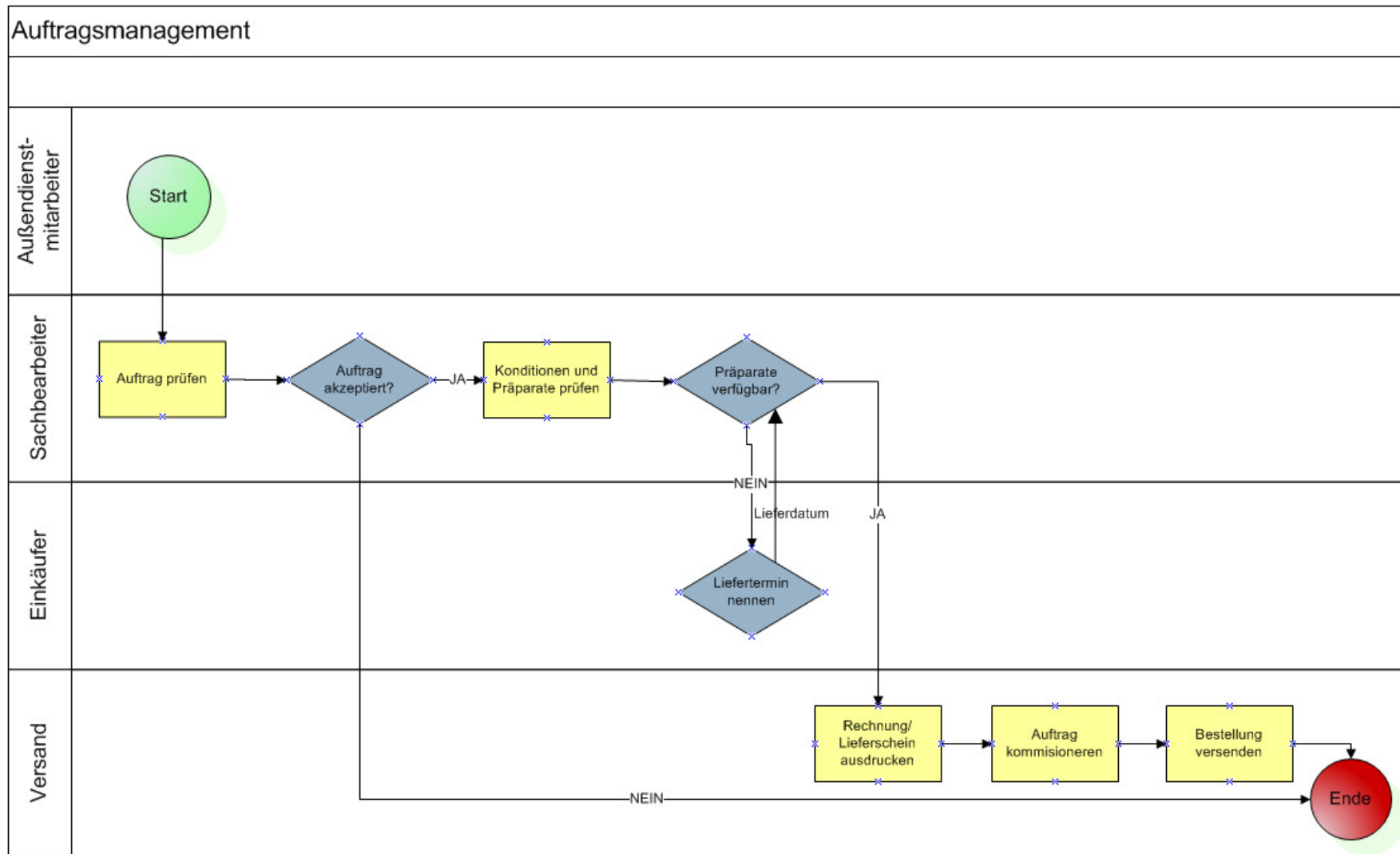
Bei einem mittelständischen Pharmaunternehmen werden die Apothekenbestellungen durch den Außendienst persönlich entgegengenommen. Der Außendienstmitarbeiter leitet die Bestellung direkt per E-Mail oder per Fax sofort an das Auftragsmanagement weiter. Das Auftragsmanagement prüft die Lieferfähigkeit der Produkte, kontrolliert die Konditionen und gibt die Bestellung in das Auftragsbearbeitungssystem ein. Eine Rückmeldung an den Außendienst erfolgt grundsätzlich nicht, da die Bestellungen in der Regel innerhalb von ein bis zwei Tagen ausgeliefert werden. Bei Lieferschwierigkeiten setzt sich das Auftragsmanagement mit dem Einkauf in Verbindung, um den Liefertermin zu erfragen. Dann werden der Kunde und der Außendienstmitarbeiter über den neuen Liefertermin telefonisch oder per E-Mail informiert. Anschließend wird die Ware kommissioniert, die Rechnung automatisch erstellt und die Ware verschickt. Der Innendienst erstellt zudem täglich eine Umsatzliste in Excel.

Mit der Einführung von tiggs – BPM haben wir die vorwiegend manuellen Prozesse automatisiert. Um alle Vorteile von tiggs - BPM zu nutzen, musste vorher eine Einführungsmethodik festgelegt werden:

Vor dem Einsatz von tiggs – BPM sind einige Vorbereitungen und die Erfassung von Daten erforderlich, die die Prozesse betreffen.

- Definition der Prozesse
- Synchronisation der erfassten Daten des Außen- sowie den Innendienstes
- Vertretungsfunktionalität
- Eskalationstermine
- Rechteverwaltung
- Prozessmonitoring
- Analysemöglichkeiten

Anschließend kann der gesamte Prozess definiert (siehe nachfolgende Abbildung), die Rollen der Beteiligten genau festgelegt und technisch umgesetzt werden.



Auftragsmanagement mit tiggs – BPM

1. Der Außendienstmitarbeiter öffnet tiggs – BPM, klickt auf "Neuen Vorgang" und wählt "Bestellaufnahme" aus.
 2. Es öffnet automatisch das Bestellformular mit allen erforderlichen Daten. Der Mitarbeiter füllt das Formular aus und klickt auf "Erledigen".
 3. Anschließend erhält das Auftragsmanagement eine E-Mail mit dem Betreff "Es wurde Ihnen eine neue Aufgabe zugewiesen".
 4. Mit einem Klick gelangt der Sachbearbeiter in den ihm zugewiesenen "nächsten" Arbeitsschritt und prüft den Auftrag und die Konditionen.
 5. Durch die Anbindung an die operativen Systeme erscheint nach Eingabe der Daten auch der Hinweis über die Verfügbarkeit der ausgewählten Präparate.
 6. Nach Abschluss des Auftrags durch den Sachbearbeiter wird die Bestellung automatisch an das Auftragsmanagementsystem weitergeleitet.
 7. Der Außendienstmitarbeiter erhält eine Statusmeldung über tiggs - BPM mit der Lieferzeit und weiteren Informationen.
 8. Anschließend wird die Ware kommissioniert, die Rechnung automatisch erstellt und verschickt.
-
9. Falls gewünschte Präparate nicht lieferfähig sind, wird dem zuständigen Einkäufer die Aufgabe zur Nennung des Liefertermins zugewiesen. Die zugewiesene Aufgabe wird mit einer Eskalationsfrist hinterlegt, was bedeutet, dass innerhalb der angegebenen Frist die Rückmeldung erfolgen muss. Werden die Eskalationszeiträume überschritten, führt dies zu einer Eskalation an die nächst höhere Hierarchiestufe.
 10. Der Einkäufer gibt die erforderliche Information ein und klickt auf "Erledigen".
 11. Anschließend wird die Aufgabe dem Sachbearbeiter zur weiteren Bearbeitung der Bestellung zugewiesen (siehe Punkte 6-8)

Ihr Nutzen durch den Einsatz von tiggs - BPM

- Ein entscheidender Vorteil von tiggs - BPM ist die **Synchronisation**. Der Außendienstmitarbeiter kann "offline" seine Bestellung in tiggs - BPM erfassen und die Informationen mit einem "Klick" an den Innendienst weiterleiten. Der Innendienst hat die Bestellung automatisch im System und kann diese weiterbearbeiten.
- Die **Vertretungsregelung** verhindert, dass ein Auftrag im virtuellen Eingangsfach eines Mitarbeiters hängen bleibt, weil das Auftragsmanagement das sieht und Zugriff darauf hat. Der erfasste Auftrag wird vom Außendienst automatisch mit einer hinterlegten Frist angelegt. Werden die angegebenen Eskalationszeiträume überschritten, führt dies zu einer Eskalation und der Außendienstmitarbeiter erhält die Information über den aktuellen Zustand der Bestellung.
- Durch die Hinterlegung von Key Performance Indicators haben Sie jederzeit eine Übersicht über das Auftragsvolumen und die einzelnen Verkaufstrends. Durch die **Rechteverwaltung** kann der Zugriff auf bestimmte Informationen gesteuert werden.
- Die Prozessinformationen werden als Metadaten in einer Datenbank abgelegt und sind somit auswertbar. Die Tagesumsatzlisten werden automatisch über den tiggs - Analyzer erstellt.

Der Einsatz von tiggs – BPM hat viele Vorteile mit sich gebracht:

- Die Prozessdurchlaufzeit wurde drastisch reduziert.
- Transparente Arbeitsabläufe, die Zuständigkeiten sind klar geregelt.
- transparente Arbeitsabläufe und eine klare Regelung von Zuständigkeiten
- Die Geschäftsprozesse können Daten aus operativen Systemen verwenden.
- effektive Nutzung interner Ressourcen
- Auswertung aller Prozessinformationen
- Beschleunigung der Arbeitsschritte über (Teil-) Automatisierung
- klar strukturierte Abläufe und Prozesse
- Kein Vorgang bleibt mehr liegen.