



FSGU[®]
AKADEMIE

Operations Management



Impressum

Herausgeber:

FSGU® AKADEMIE - Ein Unternehmen der FSGU® GmbH
Erlenweg 1
D-77948 Friesenheim
kontakt@fsgu-akademie.de | www.fsgu-akademie.de

Version Nr.: 4.6.2

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Jegliche unzulässige Form der Entnahme, des Nachdrucks, der Vervielfältigung, Veröffentlichung oder sonstiger Verwertung ist untersagt und wird strafrechtlich verfolgt.

Alle Rechte vorbehalten. © FSGU AKADEMIE

Inhaltsverzeichnis

1. Operations Management und der Funktionalbereich Operations	6
1.1. Definition	7
1.2. Generelle Aufgaben	8
1.3. Produktionsprozess und Produktionsaufgaben	9
1.4. Ziele	19
2. Prozessmanagement zur kontinuierlichen Verbesserung	22
2.1. Schlüsselemente des Prozessmanagements	22
2.2. Prozess-Design	22
2.2.1. Prozess-Typen	23
2.2.2. Prozess-Struktur	25
2.2.3. Prozess-Leistung	25
2.2.4. Prozessflussanalyse	27
2.2.5. Warteschlangenanalyse	30
2.3. Grundlagen des Prozessmanagements	33
2.3.1. Planungsaufgaben des Prozessmanagements	35
2.3.2. Optimierung von Prozessen und Prozessstrukturen	36
2.3.3. Nutzung vorhandener Prozesse und Prozessstrukturen	37
2.3.4. Kontrollaufgaben im Rahmen des Prozessmanagements	37
2.3.5. Idealtypischer Prozessgliederungsplan (PGP)	39
2.3.6. Ableitung von Haupt- und Teilprozessen	40
2.3.7. Prozesskostenrechnung	43
2.4. Prozessabgrenzung und Kontextanalyse	46
3. Technologie in betrieblichen Prozessen	48
3.1. Technologiestrategien	48
3.2. Technologie-Einsatz	49
3.2.1. CRM-Systeme	50
3.2.2. ERP-Systeme	52
3.2.2.1. Exkurs: Kapazitätsplanung	55
3.2.2.2. SCM-Systeme	59

3.2.2.3. SRM-Systeme	59
3.2.3. Auswirkungen der Nutzung von Informationstechnologien auf die betrieblichen Prozesse	61
4. Produkt- und Servicedesign	62
4.1. Produktdesign	62
4.2. Service Design	67
4.3. Qualität	70
4.4. Standardisierung und Modularisierung	74
4.5. Begriffs-Definitionen	76
4.6. Vor- und Nachteile verschiedener Produktionslayouts	76
4.6.1. Verfahrenorientiertes Produktionslayout	77
4.6.2. Produktorientiertes Produktionslayout	77
4.6.3. U-förmiges Produktionslayout	78
4.6.4. Lean Production	80
4.7. Prozesstypen und Prozessplanung	80
4.7.1. Organisation von Leistungssystemen	84
4.8. Operative Planung des internen Leistungsprozesses	87
4.8.1. Push-Prinzip	88
4.8.2. Pull-Prinzip	90
5. Lagermanagement	93
5.1. Grundlagen	94
5.2. Bestandsmanagement	95
5.2.1. Bedarfsplanung	96
5.2.2. Deterministische Losgrößenmodelle	97
5.2.3. Stochastische Modelle	97
5.2.4. Bestandsplanung	99
5.2.5. Beschaffungsplanung	99
6. Lokale und globale Standortwahl	104
6.1. Grundbegriffe	105
6.2. Standortplanung	106
6.3. Projektdurchführung	107

6.3.1. Grobkonzeption der Standortstruktur	108
6.3.2. Bewertung der Lösungsalternativen	109
6.4. Aus der Praxis: Leipzig oder Starachowice – warum BMW (und Porsche) in Deutschland investiert und MAN nach Polen geht	110
7. Aufgaben Operations Management	112
8. Lösungsansätze	113
9. Quellen und Literatur	117