

Prozessbeschreibung

PIZZA-HEIMLIEFERSERVICE

Sie sind Besitzer der Pizzeria „Giovanni“. Neben der Bedienung von Gästen im eigenen Lokal bieten Sie auch einen Pizza-Heimlieferservice an.

AUFGABEN:

1. Treffen Sie sinnvolle Annahmen bezüglich Liefermenge, Reichweite, Anzahl der Kuriere, Fahrzeuge etc.
2. Welche Geschäftsprozesse hat die Pizzeria „Giovanni“?
3. Zeichnen Sie aufgrund dieser Annahmen einen möglichen Prozessablauf vom Anruf des Kunden bis zur Auslieferung beim Kunden auf.
4. Definieren Sie für Ihren Prozess sinnvolle Messgrößen.
5. Versuchen Sie aufgrund Ihrer Annahmen Ziele für diese Messgrößen zu definieren.
6. Identifizieren Sie in Ihrem Prozessablauf mögliche Schwachstellen.
7. Sie bekommen plötzlich starke Konkurrenz. Eine Kundenbefragung zeigt, daß ein Schlüssel zum künftigen Erfolg in der Reduktion der Lieferzeiten liegt. Machen Sie Vorschläge, wie der Prozess verändert werden könnte, um eine Reduktion der Lieferzeit auf 50% zu erreichen (unter Beibehaltung der anderen Annahmen). Überlegen Sie sich Vorschläge auf den Ebenen „Mensch“, „Technik“ und „Organisation“.