

# AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

## Das intelligente Unternehmen – Processcontrolling-Praxisnah

Katrin Kirsch-Brunkow  
Supply Chain Manager



# Avaya Geschichte auf einen Blick



# Avaya, weltweit führend in Unternehmenskommunikation

- 20.000 Mitarbeiter in 50+ Ländern
- Über 1 Million Kunden
- 2.500 Business-Partner, 3.700 Dev Connect-Partner
- Ein Jahrhundert der Erfahrung und Innovation
- Nr. 1 in IP-Telefonie, Contact Centers, Mobility-Lösungen und PBX Wartungs-Services\*
- Avaya Labs über 3.000 Patente/Anmeldungen

*...Pfad, Tempo und Auswahl des Kunden*

Anwendungen

Avaya  
Kunden-  
Wert

Systeme

Services

\* Jeweils aus Synergy 2Q'05, Frost & Sullivan '04, InfoTech '05, MZA '03, InStat/MDR'03, Radicati '04, InfoTech '05,

**Intelligente Kommunikation  
Kommunikationsprozesse in Unternehmen optimieren**

**PROCESSES**



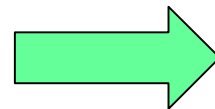
*Unternehmen die Möglichkeit geben, Mitarbeiter produktiver,  
Prozesse intelligenter & Kunden zufriedener zu machen!*

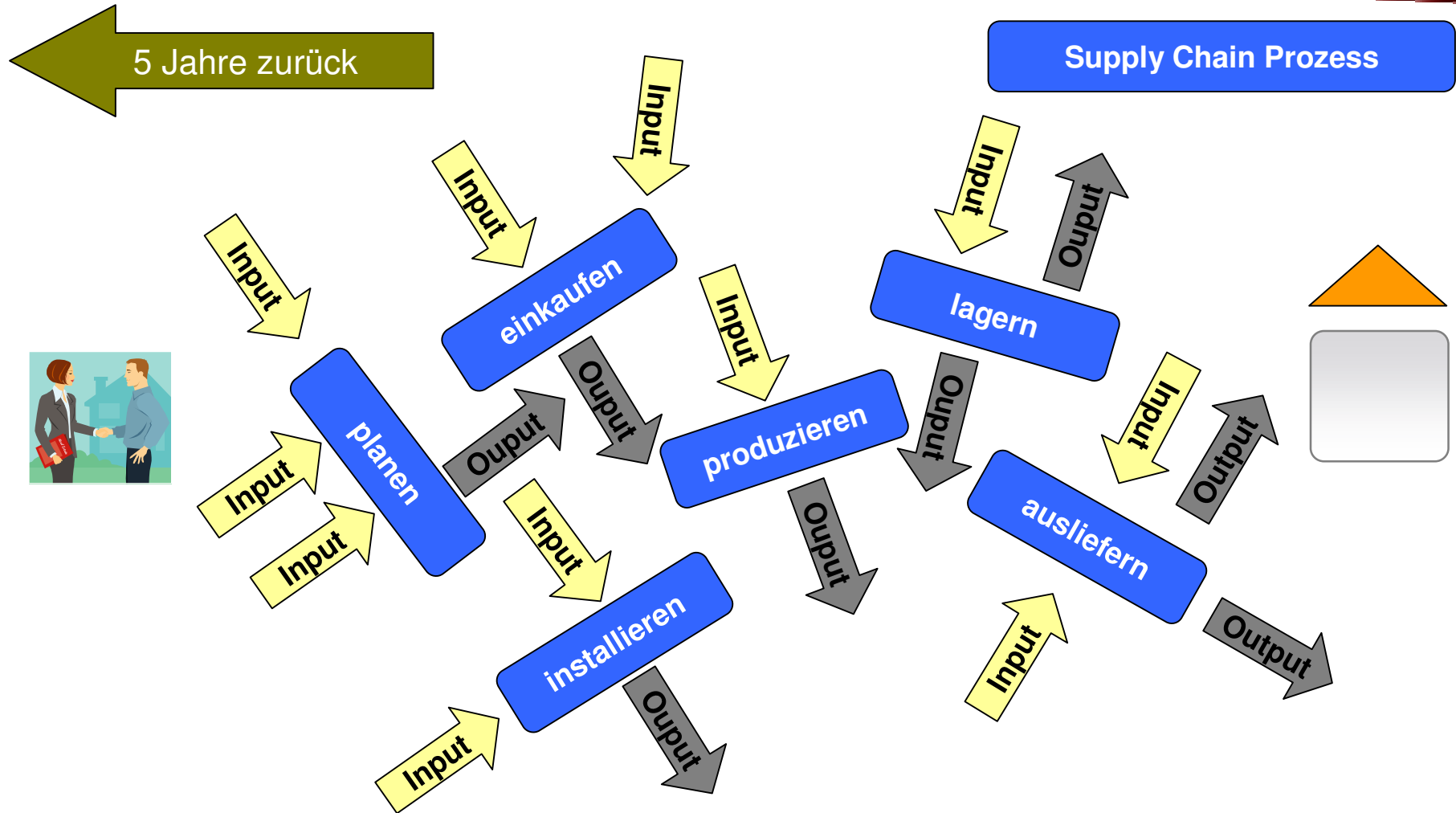
# Strategie

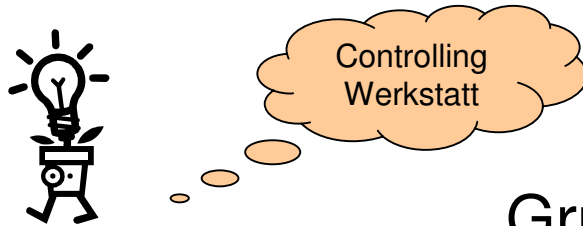
**PLAY TO WIN**

**PLAY TO MAKE MONEY**

### Kunden Auftrag

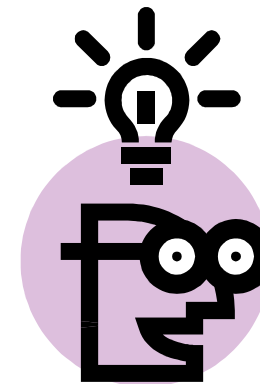
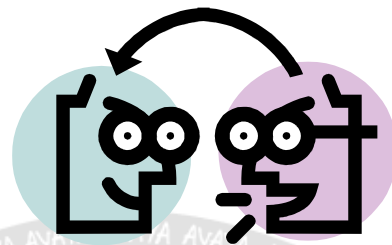
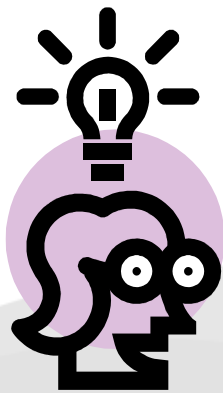






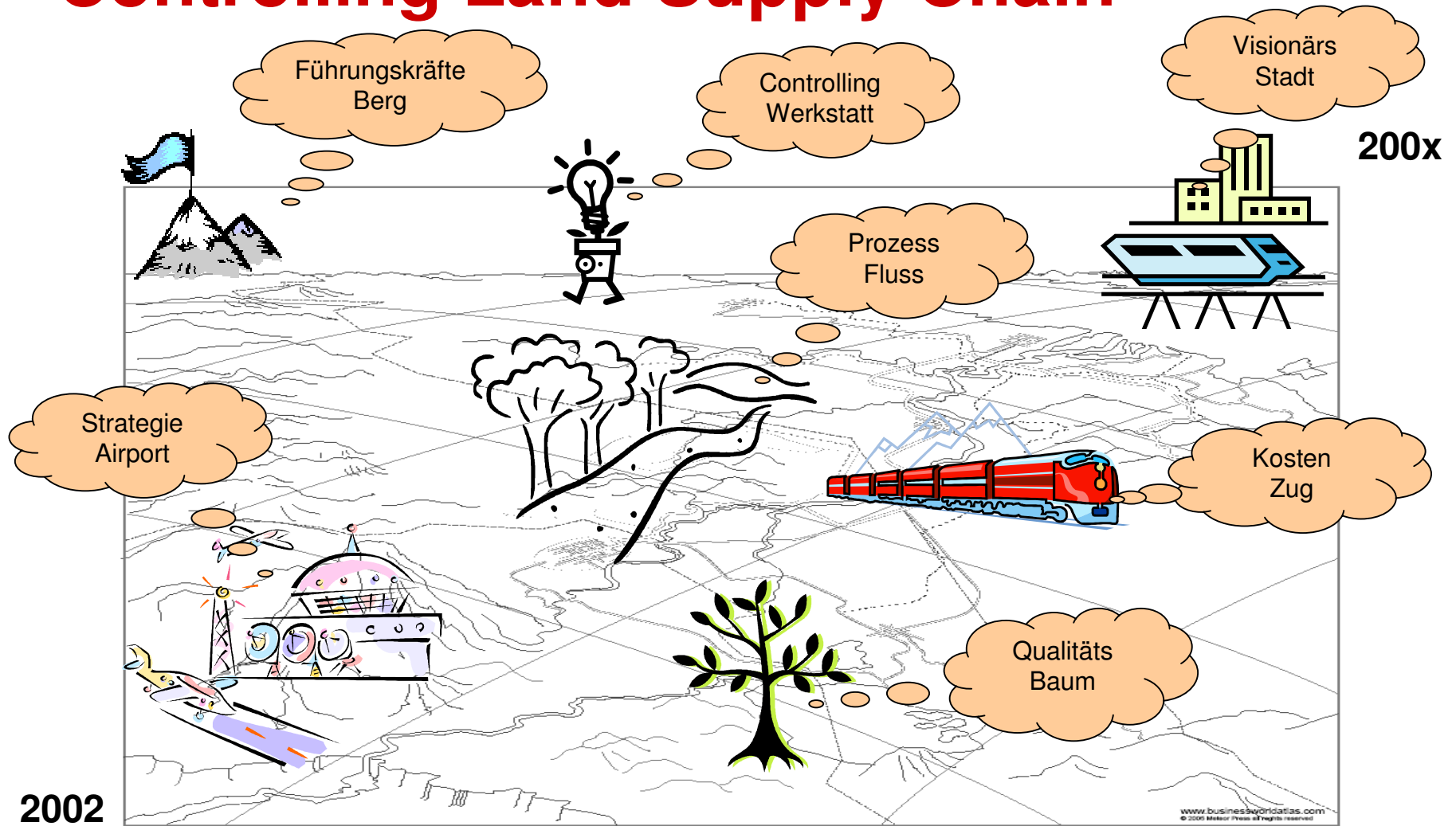
## Gründung der Ideen Werkstatt Supply Chain

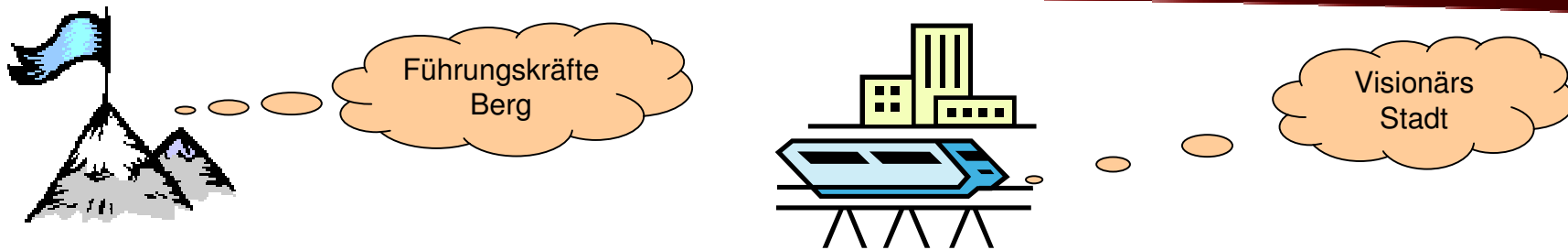
- leisten begleitenden betriebswirtschaftlichen Service für das Management zur zielorientierten Planung und Steuerung.
- sind interne betriebswirtschaftliche Berater aller Entscheidungsträger und wirken als Navigator zur Zielerreichung





# Controlling Land Supply Chain

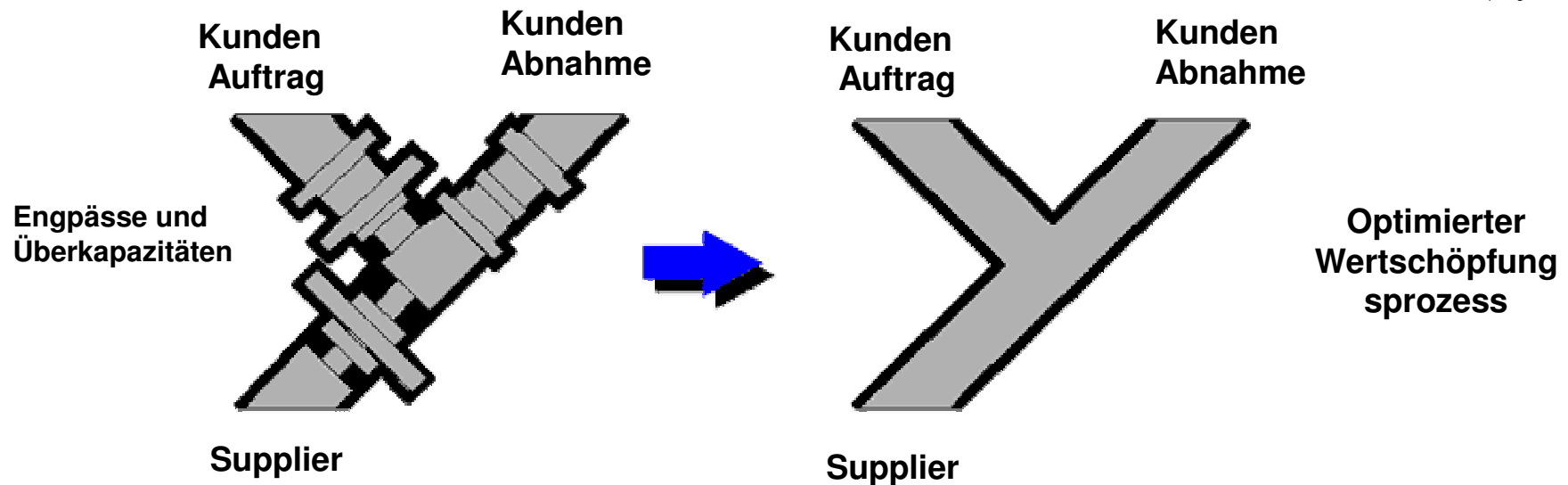




## Supply Chain Vision

- Rückstandsfreie und transparente Prozesse
- Kundentermine sind die einzige Priorität
- Liefererfüllung 100% - nichts wird zu früh und nichts zu spät geliefert
- Geringer Steuerungsaufwand
- Lieferzeiten sind marktgerecht
- Kosten sind auf niedrigem Niveau und planbar

# Der Weg zum Ziel ..... "Wassermann Philosophie"



## Ergebnis

- Rückstand ↑
- Liefererfüllung (Delivery Performance) ↓
- Durchlaufzeit ↑
- Gebundenes Kapital (Inventory) ↑
- Kosten ↑

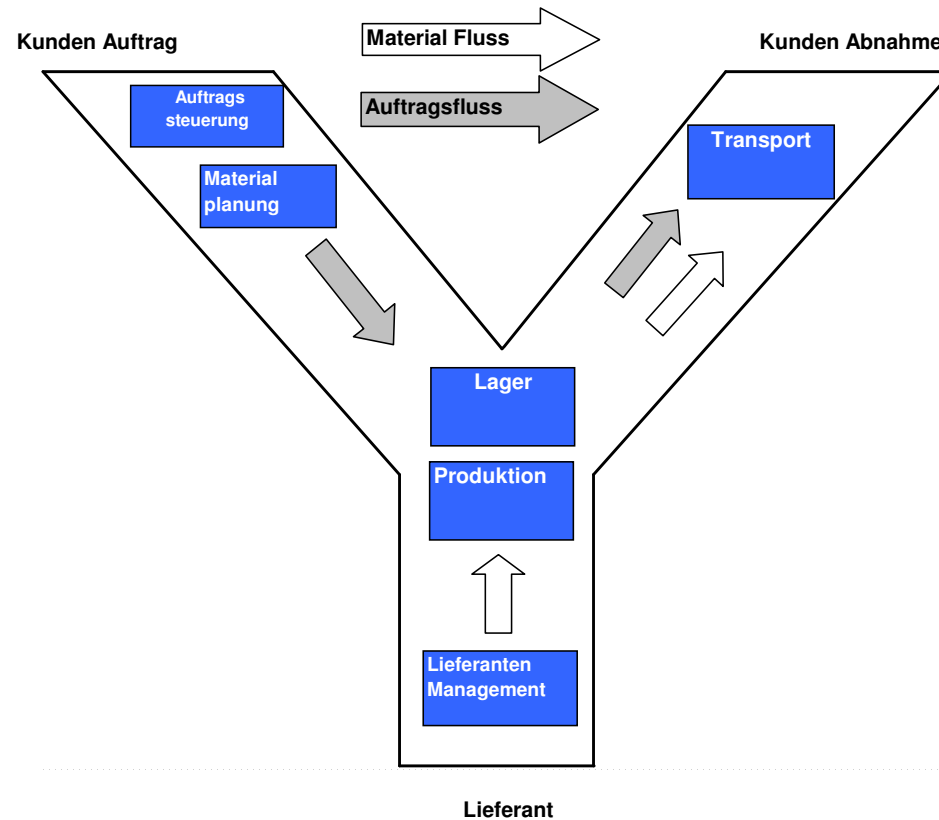
## Ergebnis

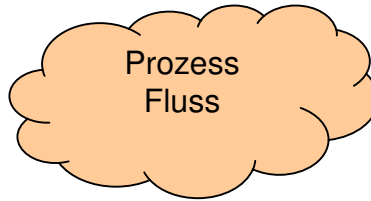
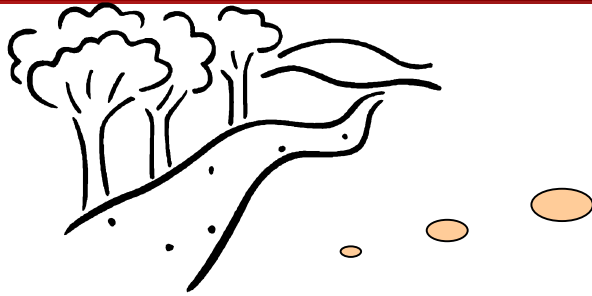
- Rückstand ↓
- Liefererfüllung (Delivery Performance) ↑
- Durchlaufzeit ↓
- Gebundenes Kapital (Inventory) ↓
- Kosten ↓



### Supply Chain Prozess

### Supply Chain Performance Messung





### WHO is WHO ?

### Business Analyst (Controller`s) Netzwerk

Prozessdefinition

Business Architect, IT, Prozessbeteiligte

Prozessbeschreibung

Business Analyst, Business Architect,  
Prozessbeteiligte

Zieldefinitionen

Management, Business Analyst

Kennzahlen entwickeln

Business Analyst, Management

Reports entwickeln und  
einführen

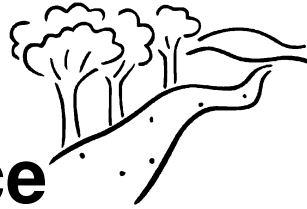
Business Analyst, IT, Report Spezialist,  
Prozessbeteiligte

Prozess Verbesserung

Business Analyst, Management, Six Sigma  
Organisation, Prozessbeteiligte, IT

### Kennzahlen System

## Performance

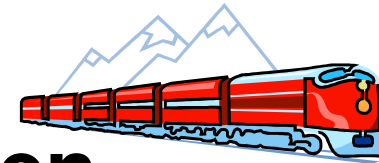


- **Liefererfüllung (Delivery Performance) ATP/CRD**
- **Prozess Rückstand**
- **Lieferqualität – Claims to Delivery**
- **Prozess Kapazitäten**
- **Lagerumschlag ( Inventory turns)**

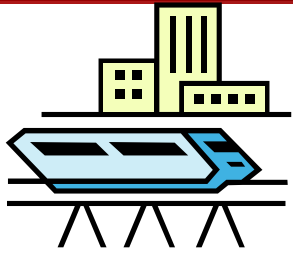
### In Umsetzung

- **Forecast Genauigkeit ( z.B. abhängig von Vertriebsvorgabe)**
- **Teillieferungen ggü. Komplettlieferungen**

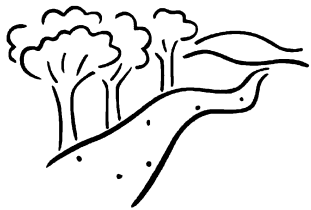
## Kosten



- **Soll/Ist Vergleich Supply Chain gesamt**
- **Soll/Ist Vergleich Teilprozesse Lager, Transport, Reparatur, Qualität, Verschrottungen**
- **Bestandskosten – gebundenes Kapital (Inventory Costs)**



Auszug aus dem Ergebnisportal



### Verbesserung der Liefererfüllung auf z.B.

Lager – stabil über 94% (Start 75%)

Lieferanten – zwischen 75% und 85% (Start 50%)

Qualität – weniger als 1% Liefer-Reklamationen

Und damit Verbesserung der Liefererfüllung der gesamten Prozesskette

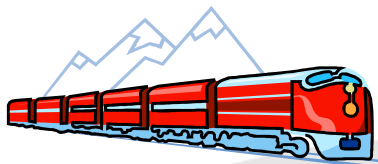


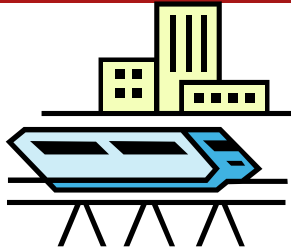
### Reduzierung der Lagerflächen und Bestände

Flächen um 76%

Vorräte Kosten um 43%

Logistik Kosten um 38%





### Erfolgsfaktoren



**Prozessorientierte Organisation und eine offene Unternehmenskultur**  
**Bereichsübergreifendes „Netzwerken“**



**Controlling Werkstatt als fester Bestandteil zur Planung, Kontrolle und Steuerung der Supply Chain**



**Eindeutige und Einheitliche Definition der Kennzahlen – gemeinsame Scorecard**

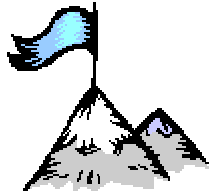
**Klare Verantwortlichkeiten für Teilprozesse und Verbesserungen**



**Transparenz in Prozessperformance und Kosten – regelmäßige und richtungsweisende Scorecard, Drill Down Reports und nachhaltige Prozessverbesserungen**



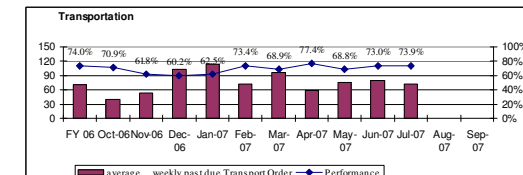
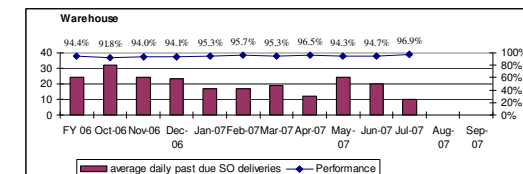
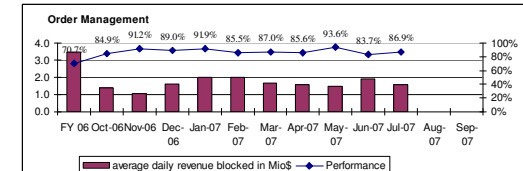
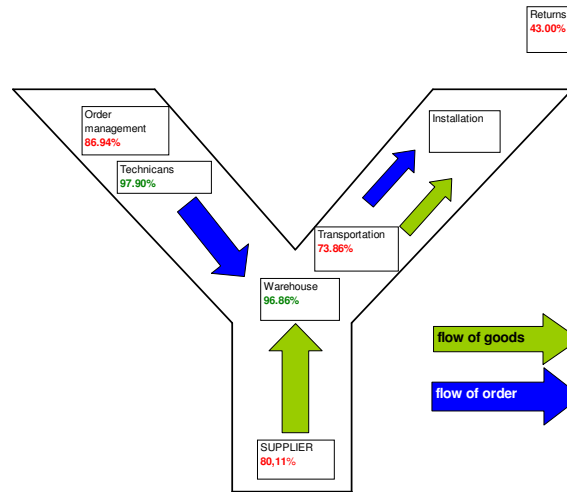
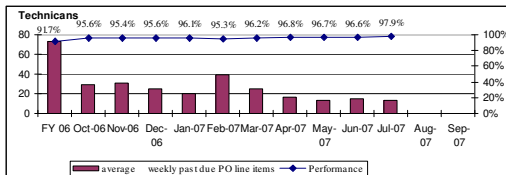
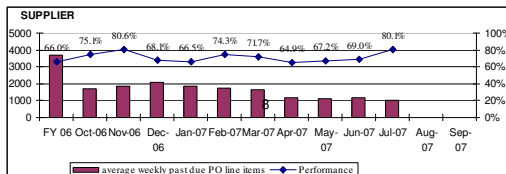
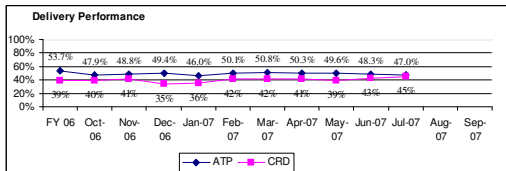
Was,  
wenn diese Organisationformen  
in meinem Unternehmen nicht  
existieren ?



Fange mit dem an was da ist !!!!  
Wie? – Lass uns auf einem  
Mini-thema Workshop darüber  
diskutieren .....

**FY07** [GO BACK](#) **SALES PROCESS PERFORMANCE AND PAST DUE**

TREND	Delivery Performance (incl. Installation)		Supplier Performance		Product Shortages		Technicians Orders		Warehouse Delivery Performance		Transportation Performance		Installation Performance		Returns Performance	
	ATP	CRD	average weekly past due PO line items	Performance	average daily revenue blocked in Mio\$	Performance	average weekly past due PO line items	Performance	average daily past due SO deliveries	Performance	average weekly past due Transport Order	Performance		Performance	average BI weekly past due SO deliveries AUMI and DEMO	Performance
100% 75% 50%	TARGET	80%	70%	94%		94%		94%		94%						94%
		↓	↓	←		←		↑		↑		←		Metric not yet available for use		↓
	FY 06	54%	39%	3674	66%	3.5	71%	73	92%	24	94%	71	74%		1486	12%
	Oct-06	47.90%	39.50%	1,721	75.11%	1.4	84.86%	29	95.58%	32	91.76%	40	70.85%			
	Nov-06	48.80%	41.00%	1,863	80.61%	1.1	91.24%	31	95.35%	24	94.01%	54	61.78%		347	37.48%
	Dec-06	49.40%	34.60%	2,094	68.12%	1.6	88.96%	25	95.58%	23	94.06%	104	60.21%		516	23.82%
	Jan-07	46.00%	35.60%	1,860	66.49%	2.0	91.87%	20	96.06%	17	95.26%	114	62.53%		483	37.00%
	Feb-07	50.10%	41.50%	1,748	74.28%	2.0	85.47%	39	95.25%	17	95.73%	73	73.40%		393	44.00%
	Mar-07	50.80%	41.50%	1,642	71.68%	1.7	87.00%	25	96.20%	19	95.32%	97	68.92%		243	49.59%
	Apr-07	50.30%	40.90%	1,177	64.90%	1.6	85.64%	17	96.81%	12	96.47%	58	77.43%		179	52.97%
	May-07	49.60%	39.10%	1,100	67.21%	1.5	93.60%	13	96.69%	24	94.32%	76	66.84%		138	61.35%
	Jun-07	48.30%	42.60%	1,143	68.99%	1.9	83.68%	15	96.55%	20	94.69%	79	73.02%		99	65.06%
	Jul-07	47.00%	45.10%	1,001	80.11%	1.6	86.94%	13	97.90%	10	96.86%	72	73.86%		180	43.00%
	Aug-07															
	Sep-07															



"Alles was erfolgreich ist, ist einfach"

"Alles was erfolgreich ist, ist einfach"

"Alles was einfach ist, ist anfangs schwierig"

"Alles was einfach ist, ist anfangs schwierig"

"Denn der Mensch hat selten gelernt, einfach zu denken und zu handeln"

Albert Einstein

Albert Einstein

# AVAYA

## INTELLIGENTE KOMMUNIKATION



# Literaturempfehlungen

- **„Der Atlas des Managements“**  
Herausgeber: Kathrin Stachora  
erschienen: 03.2006  
Verlag: Redline GmbH
- **„Das intelligente Unternehmen“**  
Otto Wassermann  
erschienen: 2001  
Verlag: Springer Verlag
- **„Serious Creativity“**  
Edward de Bono  
erschienen: 1996  
Verlag: Schäffer-Poeschel