

Messblatt Vorher, nachher — und was dazwischen lag

Vier Kennzahlen, vor dem Start erhoben und nach identischer Methode erneut gemessen. Der Messplan stand fest, bevor gebaut wurde. Was das Ergebnis sonst noch beeinflusst haben kann, steht unten — mitsamt der Gegenprobe an einem Standort, an dem nichts verändert wurde.



Der Messplan wurde am **12. November 2026** festgelegt — vor der Eingrenzung. Wer misst, wann gemessen wird und nach welcher Methode, stand damit fest, bevor jemand wusste, wie das Ergebnis aussehen würde.

VIER KENNZAHLEN

KENNZAHL UND ERHEBUNGSMETHODE		EINHEIT	AUSGANGSWERT	ERGEBNIS	VERÄNDERUNG
K1	Durchlaufzeit Anfrage bis Angebot Zeitstempel Eingang im Postfach bis Zeitstempel Versand im Vorgangssystem. Nur Anfragen mit Zeichnung.	Arbeitstage, Median	4,6 n=212	1,9 n=198	-59 %
K2	Gebundene Zeit je Angebot Selbstaufschreibung Vertrieb Innendienst über je vier Wochen, gleiche Erhebungsform vorher und nachher.	Stunden, Mittel	2,4 n=64	0,9 n=61	-63 %
K3	Nacharbeit nach Versand Angebote, die nach Versand inhaltlich korrigiert wurden, geteilt durch versandte Angebote.	Anteil in Prozent	11,4 n=212	7,8 n=198	-3,6 PP.
K4	Eskalationen an die Technik Anfragen, die zur Klärung an Konstruktion oder AV weitergegeben wurden.	Anteil in Prozent	18,2 n=212	19,1 n=198	+0,9 PP.

STÖRGRÖSSEN IM MESSZEITRAUM

Auftragseingang	Im Messzeitraum 14 % mehr Anfragen als im Ausgangszeitraum. Wirkt auf K1 eher verschlechternd, auf K3 neutral.
Personalwechsel	Ein Wechsel in der Arbeitsvorbereitung im Juni 2027. Zwei Wochen Einarbeitung.
Urlaubszeit	Der Messzeitraum enthält die Sommerferien Nordrhein-Westfalen, der Ausgangszeitraum nicht.
Systemänderung	ERP-Aktualisierung am 14. Juni 2027, dabei geänderte Kalkulationssätze für zwei Werkstoffgruppen.
Parallele Maßnahme	Keine. Es lief keine weitere Prozessänderung im Vertrieb Innendienst.

GEGENPROBE

Der Standort Bielefeld bearbeitet vergleichbare Anfragen und wurde im selben Zeitraum **nicht** umgestellt. Dort gemessen, mit identischer Methode:

KENNZAHL	VORHER	NACHHER	Δ
K1 Durchlaufzeit	4,4	4,5	+0,1
K2 Gebundene Zeit	2,3	2,4	+0,1
K3 Nacharbeit	10,9	11,6	+0,7
K4 Eskalationen	17,6	18,9	+1,3

Die Werte in Bielefeld sind leicht gestiegen, im Gleichlauf mit dem höheren Auftragseingang. Die Verbesserung in Gütersloh ist damit nicht durch die allgemeine Lage erklärbar.

BEWERTUNG

K1 bis K3 haben sich verbessert, und die Gegenprobe stützt, dass die Veränderung am Anwendungsfall liegt. Bei K2 ist der Rückgang so deutlich, dass er auch bei vorsichtiger Auslegung trägt.

K4 hat sich nicht verbessert — die Eskalationen an die Technik liegen leicht höher als vorher. Das war nicht das Ziel des Anwendungsfalls und wird nicht schöngerechnet: Der Entwurf erkennt unklare Toleranzangaben zuverlässiger als der Mensch und gibt sie weiter, statt sie zu übergehen. Fachlich ist das gewollt. Als Kennzahl bleibt sie stehen und wird weiter beobachtet.

ERHOBEN DURCH	Vertrieb Innendienst, Leitung; Auswertung gemeinsam
NÄCHSTE MESSUNG	Februar 2028, gleiche Methode
VORBEHALT	Keine Zufallszuteilung. Bielefeld ist ein Vergleichsstandort, keine echte Kontrollgruppe.

Ohne diese Liste wäre das Blatt ein Erfolgsbericht. Mit ihr ist es eine Messung.