

Schlanke Prozesse in der Administration

Kundennah und verschwendungsfrei

8. Mai 2007

Dr. Norbert Spirig

Inhalt

- Einführung
- Nutzen von Lean Administration
- Die fünf Wirkprinzipien und deren Umsetzung
- Der Weg zur Lean Administration
- Erfolgsfaktoren und Zusammenfassung

Einführung

Ausgangssituation

- Administration nicht bedarfsgesteuert
- Prozesse nicht transparent
- Kosten-/Nutzenrelation unklar
- Historisch gewachsene Strukturen

Handlungsbedarf

- Leistungsangebot an Kunden ausrichten
- Steigerung der Prozessleistung und Qualität
- Verschlankeung der Organisation
- Reduzierung der Kosten

Zielsetzung von Lean Administration:

Kunden-
Orientierung

Durchlaufzeit-
Optimierung

Qualitäts-
Steigerung

Kosten-
Reduzierung

Lean

- Kundenorientierte Dienstleistungen erbringen (die richtigen Dinge tun)

Administration:

- Optimal abgestimmte Prozesse gestalten (die Dinge richtig tun)
- Verschwendung in der Administration vermeiden

Nutzen von Lean Administration

- Fokussierung der Teams auf die Kundenbedürfnisse
- Kürzere Durchlaufzeiten
- Optimale Prozesse ohne Verschwendung
- Identifikation und Behebung der Engpässe
- Stärkung der Eigenverantwortung durch Selbstkontrolle und Marktfeedback
- Kleinere Rückläufer-Quote / Fehler-Quote
- Mehr Transparenz

Lean

- Die Chance mit weniger Kosten eine bessere Kundenorientierung und Qualität zu erzeugen

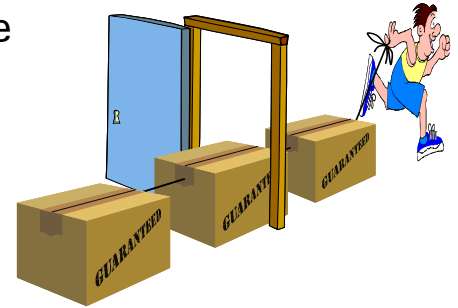
Umsetzung der 5 Wirkprinzipien (2)

Der Leitsatz für die Leistungserbringung lautet:

➔ Halten Sie Ihre Administration perfekt im Fluss

Nach „Lean Administration“ organisierte Verwaltungen zeichnen sich aus durch:

1. Möglichst gleichmässig fließende und sich am Kundentakt orientierte Leistungserbringung (die Information muss „fließen“)
2. Sequenzielle Arbeitsschritte werden von der nachgelagerten Stelle ausgelöst (Pull Prinzip)
3. Ständiges Streben nach Verbesserung (KVP)



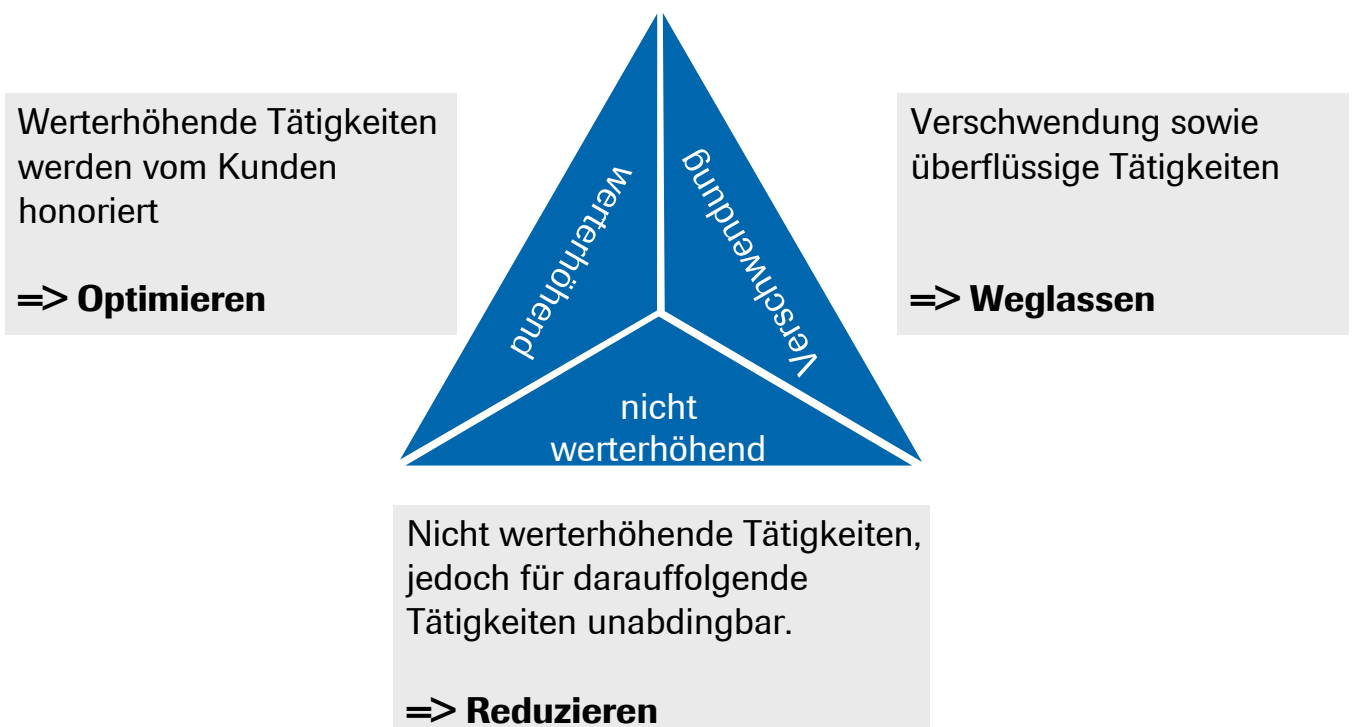
Fluss, Pull, Perfektion:

- Wir wollen die vollständigen Anforderungen unserer Kunden wirtschaftlich erfüllen - jeden Tag besser

Seite 7 / 14
Apero_2007_Lean Admin_NS.ppt
© 30. April 2007/NS

DR. ACÉL & PARTNER AG
Internationale Beratung für Logistik Management

Umsetzung der 5 Wirkprinzipien (3)



Tätigkeiten:

- Das Überflüssige weglassen, das Notwendige reduzieren und das Werterhöhende optimieren

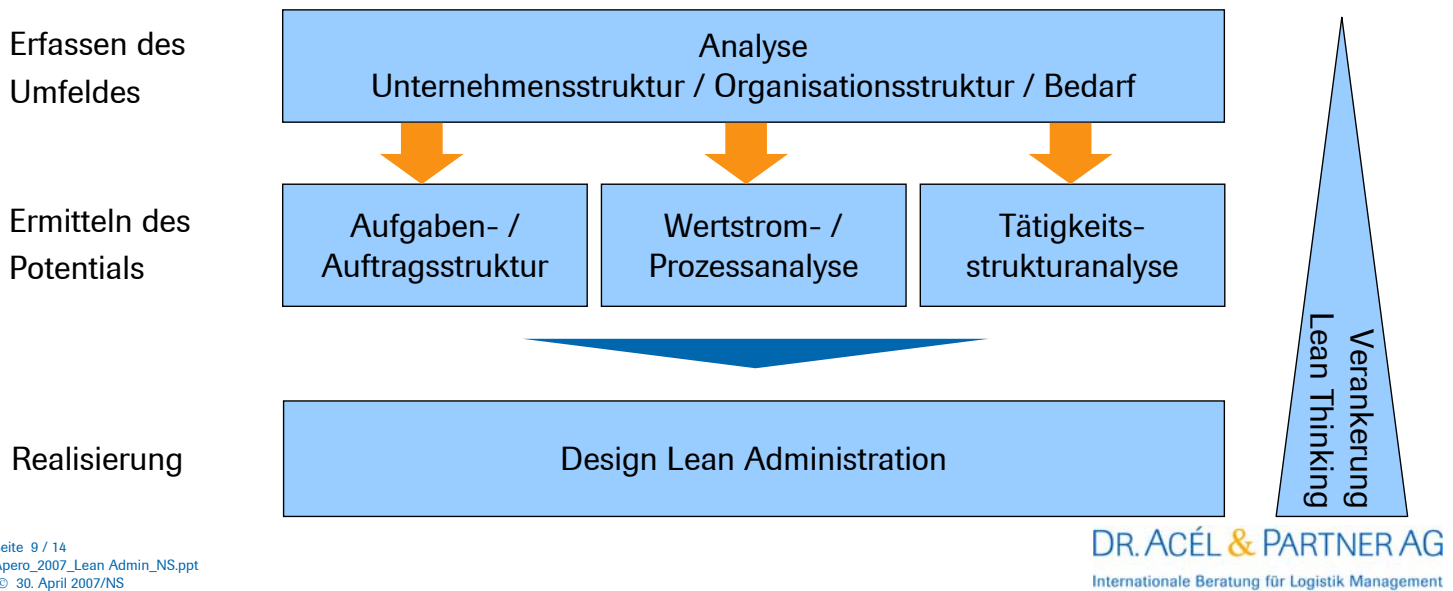
Quelle: Lean Administration; Workbook Bodo Wiegand & Philip Franck
Seite 8 / 14
Apero_2007_Lean Admin_NS.ppt
© 30. April 2007/NS

DR. ACÉL & PARTNER AG
Internationale Beratung für Logistik Management

Der Weg zur Lean Administration

Drei Schritte

- Schritt 1: Ausgangslage erfassen
- Schritt 2: Tätigkeitsstrukturanalyse und Prozessanalyse
- Schritt 3: Design „Die richtigen Dinge tun und die Dinge richtig tun“

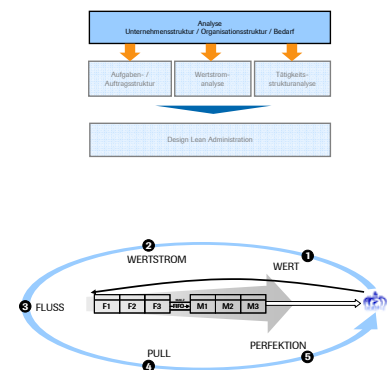


Seite 9 / 14
Apero_2007_Lean Admin_NS.ppt
© 30. April 2007/NS

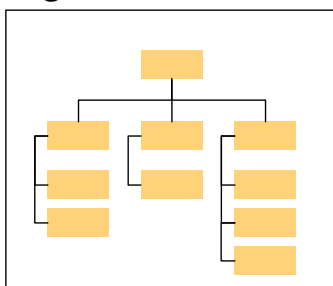
Schritt 1: Ausgangslage erfassen

Aufgaben im Schritt 1

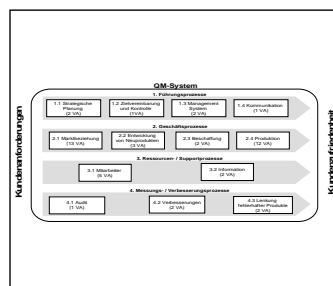
- Kick off
- Interviews mit Management und Dokumentenstudium
- Heutige Aufgaben definieren
- Workshop Lean Administration mit allen Beteiligten: Philosophie erklären und erleben mit ProGame
- Review mit der Führung



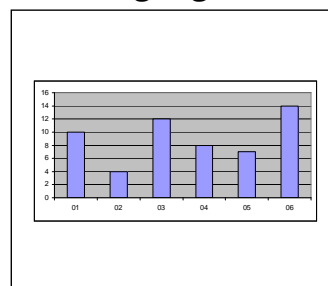
Organisationsstruktur



Prozesslandschaft



Mengengerüst



Aufgabenstruktur

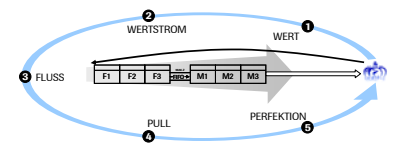
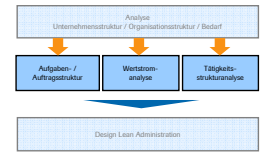
Aufgabenliste	
01	Auftragsprüfung
02	Auftrags erfassung
03	Auftragskoordination
04	Lief erdokumente
05	Auslieferung
06	Kundenauskünfte
07	Angebotserstellung
08	Verkaufsunterstützung
09	Allgemeine Korrespondenz
10	Sitzungen und Besprechungen
11	...

Seite 10 / 14
Apero_2007_Lean Admin_NS.ppt
© 30. April 2007/NS

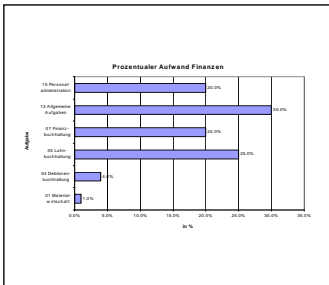
DR. ACÉL & PARTNER AG
Internationale Beratung für Logistik Management

Schritt 2: Tätigkeitsstruktur- und Prozessanalyse

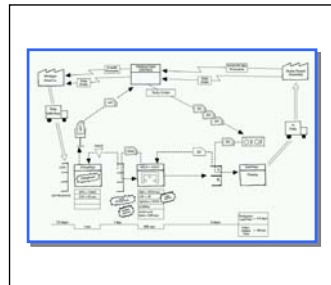
- Erstellung und Auswertung Tätigkeitslisten, Time Sheet
- Interviews:
 - Verifizierung Time Sheets
 - Wertstrom / Prozesse der Aufgabenerfüllung
 - Verbesserungspotentiale
- Verdichten der Daten, Potentialhypothesen
- Validierungsworkshop



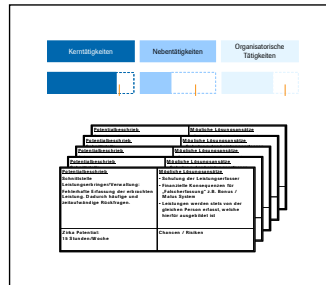
Tätigkeitsstruktur



Wertstrom / Prozesse



Potentialhypothesen

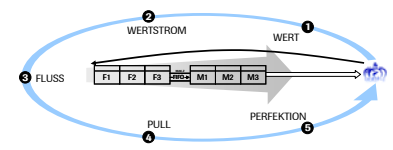
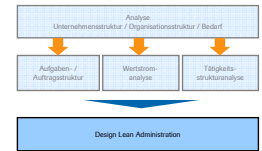


WS Validierung

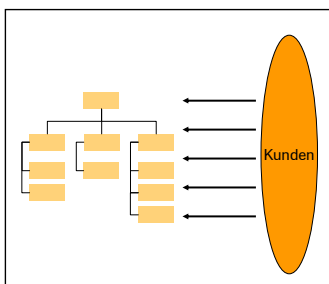


Schritt 3: Design Lean Administration

- Kundeninterviews
- Workshops zur Eliminierung der Verschwendungen
- Workshops zum Prozessdesign
- Abgleich und Umsetzungsplanung
- Validierungsworkshop



Kundeninterviews



WS Verschwendung

Die sieben Arten der Verschwendung:

1. Nicht kundengemäße Dienstleistung
2. Offene Vorgänge/Aufträge
3. Unnötige Wege im Ablauf
4. Wartezeit / Liegezeit für den Empfänger
5. Nicht sachgerechter Arbeitsmittel-Einsatz oder Arbeitsprozess
6. Unnötige Freigaben / Unterschriften
7. Rückfragen bedingt durch unvollständige Angaben

WS Prozessdesign

Kunde	Bestellung	EDI-Bestellung
	Stückzahlfragen	Zahlung in Buchs.
Faktura	Einzelrechnung Kunde	Auftragsfreisetzung
	Auftragsbestätigung	Contractur
Elektron. Lieferschein	Faktura Ausdruck	Info-/Planungs-System
	Elektronische Faktura	
	Freigegeb. Auftrag	
	Lieferschein Export	

WS Validierung



Erfolgsfaktoren für Lean Administration

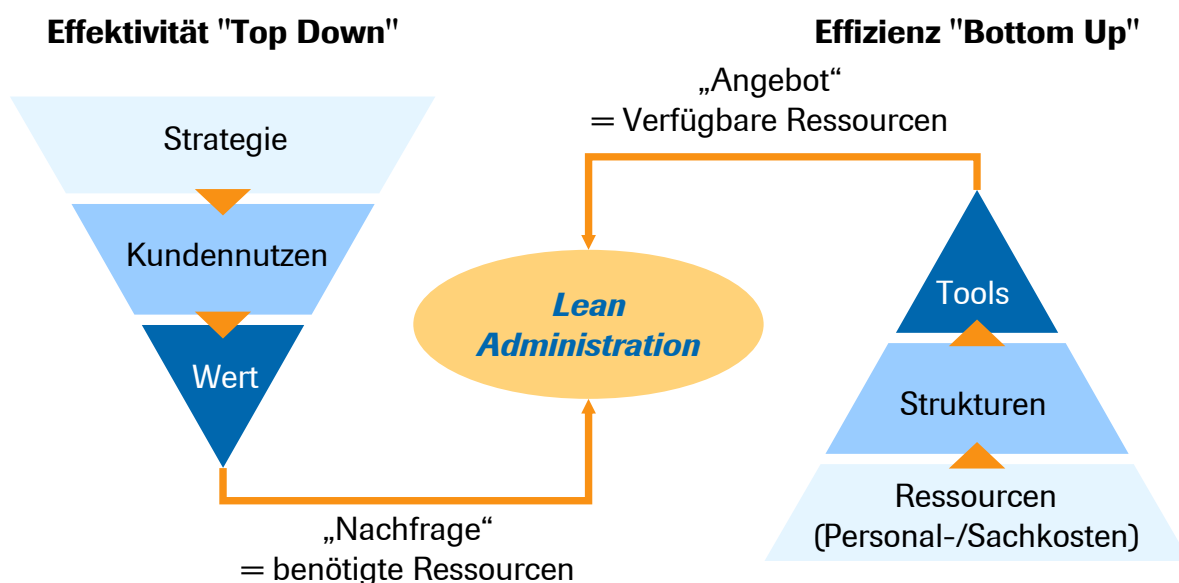
- Enge Einbindung der Mitarbeiter in die Erarbeitung ablauforganisatorischer Lösungen
- Vorgehen vom Groben ins Detail und zurück
- Verankerung der Lean Prinzipien bei allen Mitarbeitern
- Transparenz, Quantifizierung und Nachvollziehbarkeit der Einsparpotenziale
- Sicherung der Nachhaltigkeit der Projektergebnisse durch Einführung von Führungskennzahlen
- Change Management bei Management und Mitarbeitern

Lean Administration:

- Integration und Konsequenz führen zum Erfolg!

Zusammenfassung: Der ganzheitliche Ansatz

Für den Erfolg bei der Umsetzung von Lean Administration ist wichtig, dass die Denkweise sowohl „Top Down“ in das Unternehmen getragen wird wie auch „Bottom Up“ verankert wird (Akzeptanz der Betroffenen).



Dr. Acél & Partner AG • Wir zeigen Ihnen die verbesserungsfähigen Prozesse Ihrer Administration auf