

# *Lean* in der Service-Industrie

Lean einfach erlebbar machen



MAR '23  
MARKUS FRINK

- ✓ Weltweit führend als Produzent von Sicherungsringen, Wellfedern und Co.
- ✓ Niederlassungsleiter DE & Manager Handel Europa
- ✓ Technischer Betriebswirt / >10 Jahre Lean-/Audit-Erfahrung (Produktion/Office)
- ✓ Lean-Service Manager / Lean-Master / Lean-Six Sigma Back Belt
- ✓ VDA 6.3 Prozess-Auditor / VDA 6.5 Produkt-Auditor
- ✓ Jahrelange Expertise in Lean und Prozessen „Lean-Auditor“
  
- ✓ *M(e)indset* : klare Ausrichtung auf prozessstreuere Arbeitsweisen („gut und schnell“)



RETAINING RINGS



SPIRAL RINGS



CONSTANT SECTION RINGS



WAVE SPRINGS



HOSE CLAMPS

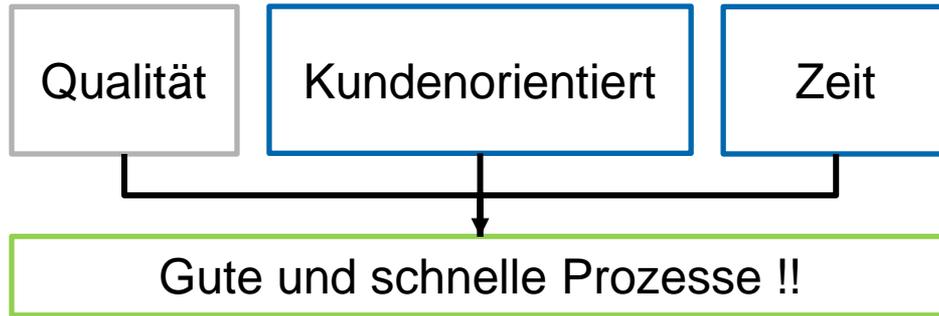


INSTALLATION TOOLS



An was denkt Ihr, wenn Ihr an  
**Service** denkt?

Welche Faktoren sind nun für einen Service wichtig?



**Schlechter** Service ? zu viele Rückfragen, Zeitverlust, lange Wege, Gefahr des Auftragsverlustes, Ressourcenbindung der Mitarbeiter, geringe Wertschöpfung...

**Guter** Service ? optimale Kommunikation zum Kunden, kurze Taktzeit, glückliche Kunden, gute und schnelle Prozesse, freie Ressourcen für weitere Aufträge...

# SERVICE VS LEAN





# SERVICE VS LEAN



# Der Service wird für Kunden immer wichtiger

👤 **Annalena Rüsche** Letztes Update 12. April 2019

🕒 2 Minuten Lesezeit

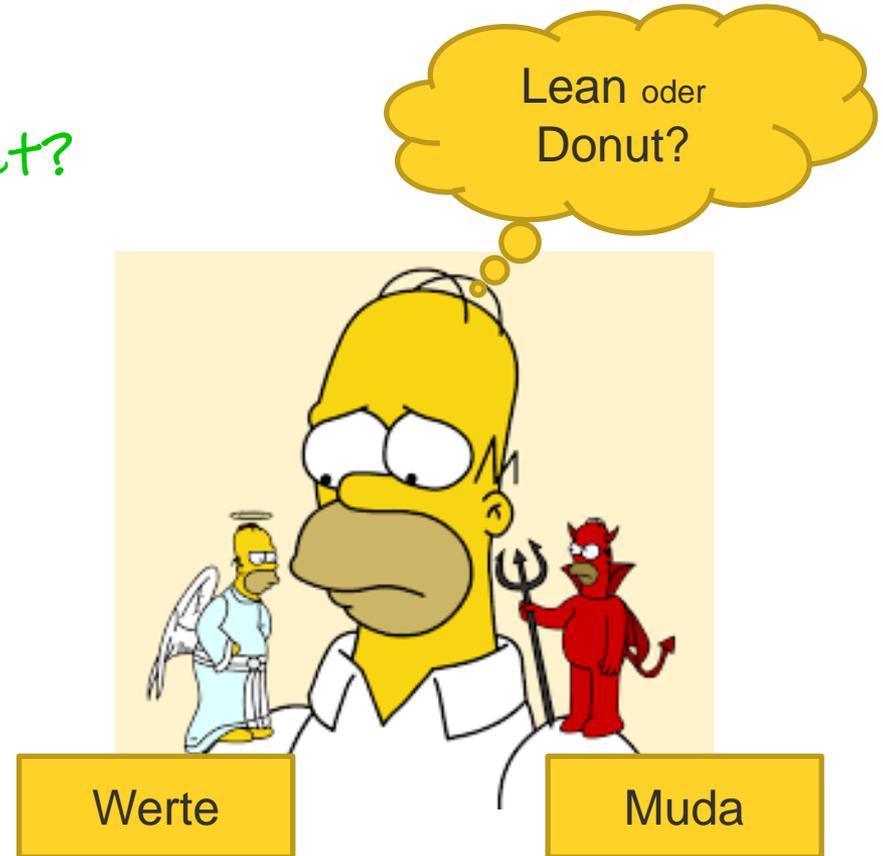


## Lean-Basics

- Was hilft uns im ‚lean‘ und jetzt?

Generell trennen von ‚Gut und Böse‘.

- Aber was ist denn das Gute und das Böse?
  - ✓ Trennen von wertschöpfenden und nicht-wertschöpfenden Prozessanteilen
  - ✓ Verringern der nicht-wertschöpfenden Prozessanteile



## Mein Geheimrezept



### Zutaten

- ✓ Kernprozesse erkennen/mappen
- ✓ Gut vs Böse
- ✓ DOWNTIME-S prüfen
- ✓ Schnell umsetzen/machen
- ✓ Aus dem Prozess 'rauszoomen'
- ✓ Lean-Marketing

## Zutaten

### ✓ Kernprozesse erkennen/mappen

- ✓ Gut vs Böse
- ✓ DOWNTIME-S prüfen
- ✓ Schnell umsetzen/machen
- ✓ Aus dem Prozess 'rauszoomen'
- ✓ Lean-Marketing

- ✓ Jede Tätigkeit hat eine Wertschöpfung.
- ✓ Welche Tätigkeit ist in Euren Prozessen wertschöpfend und welche nicht?

✓ PKW fahren?

✓ Arztbesuch?

Unsere Prozesslandkarte



## Zutaten

- ✓ Kernprozesse erkennen/mappen
  - ✓ **Gut vs Böse**
  - ✓ DOWNTIME-S prüfen
  - ✓ Schnell umsetzen/machen
  - ✓ Aus dem Prozess 'rauszoomen'
  - ✓ Lean-Marketing
- 
- ✓ Trennen von wertschöpfenden und nicht-wertschöpfenden Prozessanteilen
  - ✓ Verringern der nicht-wertschöpfenden Prozessanteile



## Zutaten

- ✓ Kernprozesse erkennen/mappen
- ✓ Gut vs Böse
- ✓ **DOWNTIME-S prüfen**
- ✓ Schnell umsetzen/machen
- ✓ Aus dem Prozess 'rauszoomen'
- ✓ Lean-Marketing



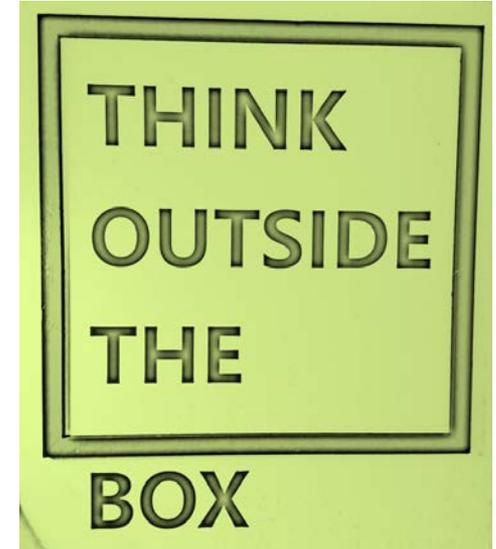
## Zutaten

- ✓ Kernprozesse erkennen/mappen
  - ✓ Gut vs Böse
  - ✓ DOWNTIME-S prüfen
  - ✓ *Schnell umsetzen/machen*
  - ✓ Aus dem Prozess 'rauszoomen'
  - ✓ Lean-Marketing
- 
- ✓ Make a quick win.
  - ✓ Net schwetze -> umsetze!



## Zutaten

- ✓ Kernprozesse erkennen/mappen
- ✓ Gut vs Böse
- ✓ DOWNTIME-S prüfen
- ✓ Schnell umsetzen/machen
- ✓ *Aus dem Prozess 'rauszoomen'*
- ✓ Lean-Marketing



- ✓ Rauszoomen und Betrachtungsweise verändern. Nicht im klein-klein verlieren.
- ✓ Erkennen der verschiedenen Ebenen mit Bezug auf den Wert des Prozesses.

## Zutaten

- ✓ Kernprozesse erkennen/mappen
  - ✓ Gut vs Böse
  - ✓ DOWNTIME-S prüfen
  - ✓ Schnell umsetzen/machen
  - ✓ Aus dem Prozess 'rauszoomen'
  - ✓ **Lean-Marketing**
- 
- ✓ Ideen und Inspirationen einholen.  
Sich regelmäßig austauschen und voneinander lernen.
  - ✓ Eure ‚Best Practise‘ Struktur / Lean-Community aufbauen.



# Preisabstimmung Vertrieb → CS

- Kernprozess im Vertrieb

## Problem:

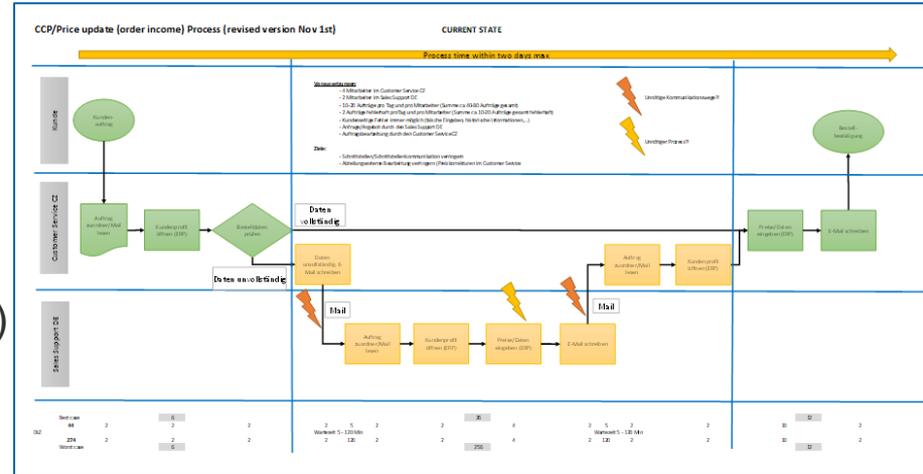
- Viel interne Preisabstimmung (hin und her)

## Lösungsansatz:

- Wertstromanalyse durchgeführt (Workshop)
- Zeitfresser erkannt/analysiert
- Prozessoptimierungen besprochen
- Testprozess durchgeführt
- Fertigen Prozess umgesetzt/kommuniziert

## Ergebnis:

- Zeitersparnis 3,5h/Tag = 760h/Jahr



## Lean & HR

- Wie passt das denn zusammen?

### Problem:

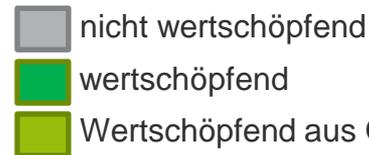
- Zu wenig Mitarbeiter verfügbar?
- Prozesse ineffizient!

### Lösungsansatz:

- Effizientere Nutzung von vorhandenen Prozessen
- Lean-Aktivitäten, dort wo der HR-Schuh ,drückt‘
- Mitarbeiterkapa durch Zeitersparnisoptimierungen schaffen

### Ergebnis:

- Vorhandene Mitarbeiterkapazitäten ,besser‘ ausnutzen
- Neueinstellungen nötig?



Personalauslastung aktuell



Personalauslastung optimiert



## Admin-Ticketsystem

### Problem:

- Fehlende Transparenz
- Wenig geordnetes Bearbeiten (FiFo?)
- Kapazitäten sind begrenzt

### Lösungsansatz:

- Kommunikation via Ticketsystem an Kunden
- Kanalisieren der Kundenkommunikation
- Standardisieren der Arbeitsabläufe
- Reduzieren des bürokratischen Aufwandes

### Ergebnis:

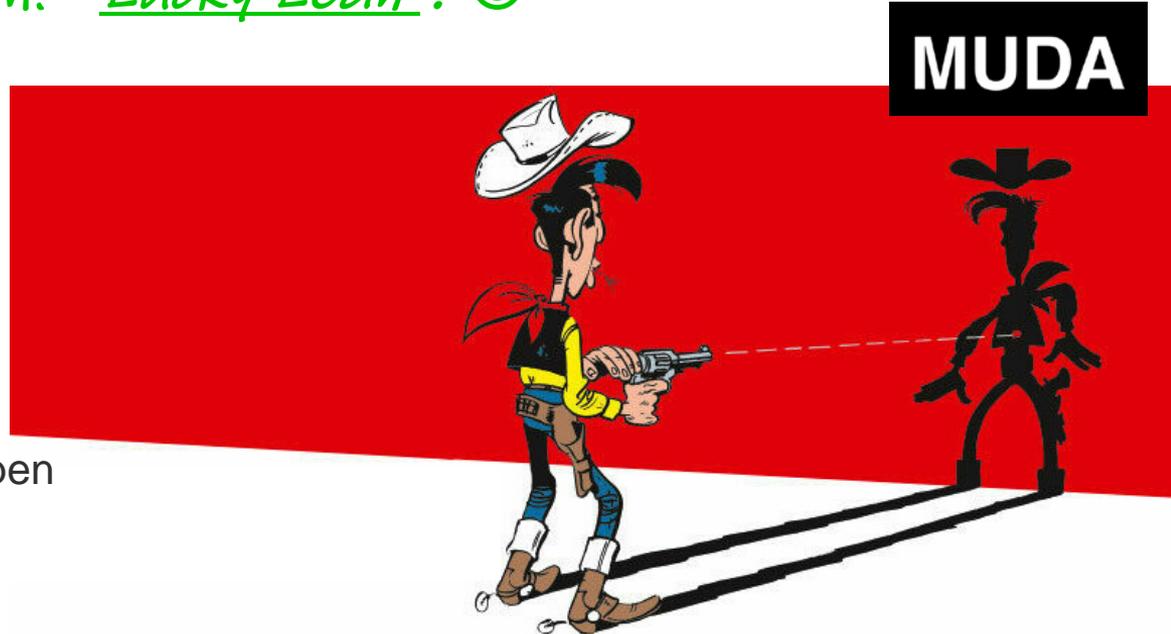
- Mehr Pull statt Push + Transparenz
- Zeitersparnis geplant 1h/Tag = 220h/Jahr



## Es kann nur Einen geben! Lucky Lean? 😊

✓ Dich oder muda?!

- ✓ Kernprozesse erkennen/mappen
- ✓ Gut vs Böse
- ✓ DOWNTIME-S prüfen
- ✓ Schnell umsetzen/machen
- ✓ Aus dem Prozess 'rauszoomen'
- ✓ Lean-Marketing

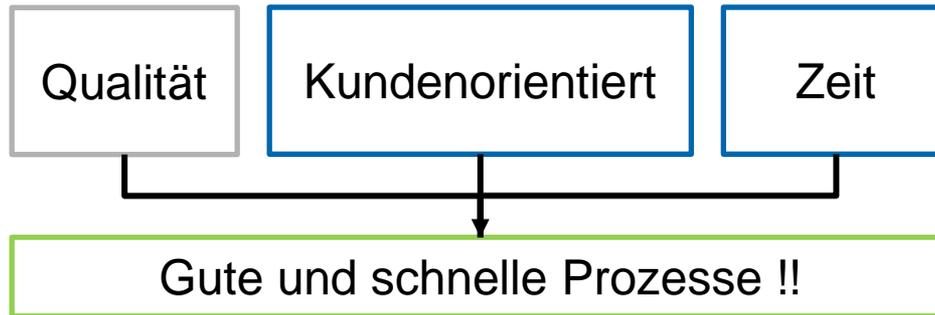


## Let's do it



### ✓ Workshop/Praxis

- *Frage - Was sind Eure Service-Prozesse (Mensch ↔ Mensch)?*
- *Was ist in Euren Prozessen Qualität + Zeit + Kundenorientierung = Optimierungen sehen*



Markus Frink  
*Lean* - Auditor  
Lean | Audits | Qualität

