



Einführung

Lean Administration



Wir meinen:

KAIZEN® im Office

Lean Office

Büro-KVP

Lean Service Management ist ein Führungsprinzip



Lean

bedeutet:

- den Wert aus Sicht des Kunden definieren
- den Wertstrom identifizieren
- das Fluss-Prinzip umsetzen
- das Pull-Prinzip einführen
- Perfektion anstreben



Service

bedeutet:

- einen Mehrwert für den Kunden generieren, mit dem er keine zusätzlichen Kosten hat und kein Risiko übernehmen muss
- Kundenbetreuung sicherstellen



Management

bedeutet:

- Mitarbeiter führen und an die Hand nehmen
- Entscheidungen treffen
- Menschen wertschätzen

Gehe an den Ort des Geschehens (GEMBA) und beobachte die realen Dinge (GEMBUTSU)

Suche nach

Unnötige Dinge (MUDA)

Jede menschliche Aktivität, die Ressourcen verbraucht, aber keinen Wert erzeugt.

Zeitverluste, geringere Produktivität und steigende Kosten sind die Folge.

Überlastung (MURI)

Personelle Überbeanspruchungen und Systemfehlplanungen sind vorhanden.

Übermüdung, Stress, Betriebsklimaverlust und Fehlerzunahme sind die Folge.

Unausgeglichenheit (MURA)

Prozesse sind nicht aufeinander abgestimmt und ausbalanciert.

Schwankende Ausbringungsmengen einzelner Arbeitsschritte sowie Zwischenbestände und Puffer sind die Folge.

Mache das Gute jeden Tag besser.

Lean Service Management erhöht die Attraktivität des Unternehmens für Ihre Kunden



Vorteile für Ihre Kunden

- 100% Leistungserbringung
- Beitrag zum Mehrwert
- Vermeidung von Verschwendung
- Einwandfreie und überzeugende Qualität
- Kürzere Time-to-Market
- Schnelle und flexible Reaktion auf Veränderungen
- Wettbewerbsfähige Preise



Vorteile für Ihre Mitarbeiter

- Höhere Motivation
- Arbeit ist einfacher dank intelligenteren und reibungsloseren Prozessen
- Weniger Frust dank kürzerer Entscheidungsfindungsprozesse
- Verbesserungen der Sicherheit und Gesundheit und des Arbeitsumfelds



Vorteile für Ihre Zulieferer

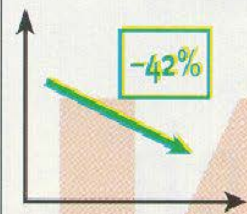
- Zuverlässige und stabile Leistung im gesamten Wertstrom
- Langfristige Partnerschaft und enge Zusammenarbeit

KAIZEN®/Lean in der Produktion

Die  Fabrik
des Jahres

Produktcenter Motorkühlung

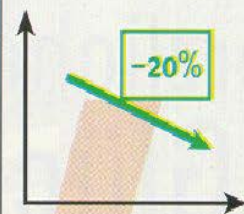
Mehraufwand



Lohnfortzahlung



Ausschuß (% v. HK)



Leistungsgrad



Lieferqualität



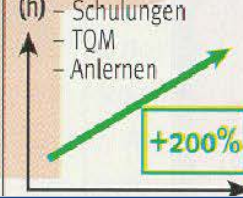
Ratio



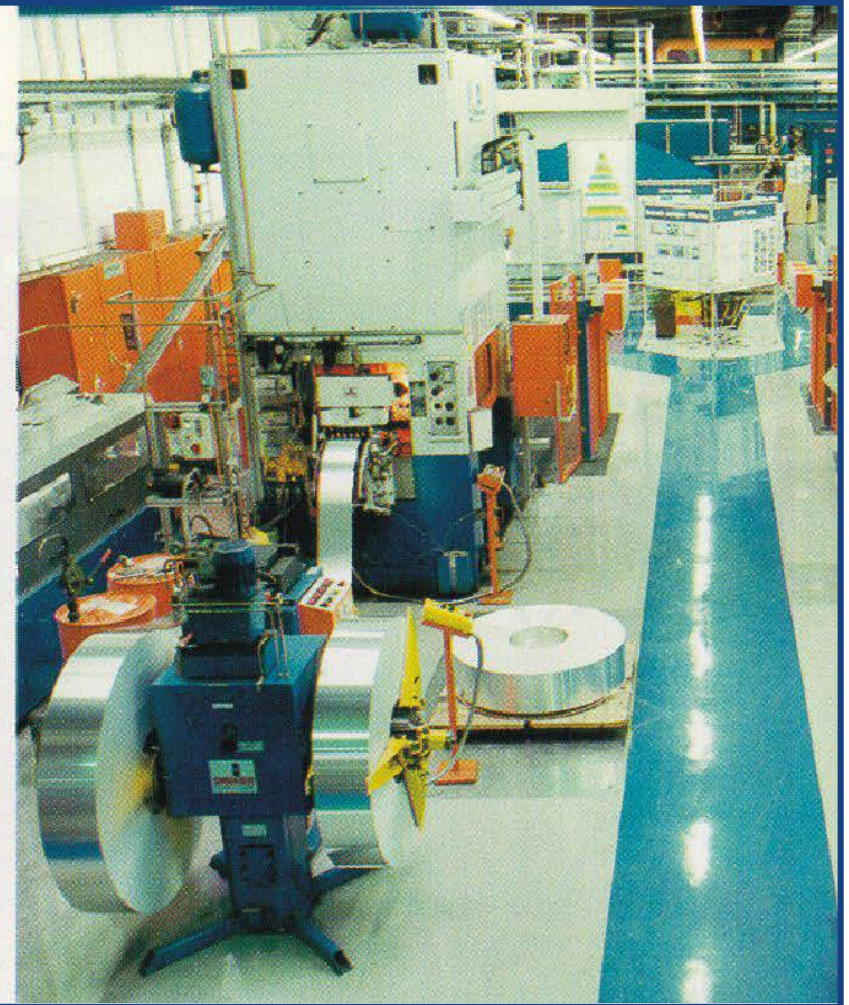
Bestände (Mio. DM)



MA-Qualifikation



- (h) – Schulungen
- TQM
- Anlernen





Kundenanforderungen erfüllen

- Einhaltung von Lieferterminen
- Reaktionszeiten beschleunigen
- Fehler verhindern
- Kommunikation effizienter gestalten
- Interne Kundenbeziehung verbessern

Zeiteinsparung



- Wartezeit reduzieren
- Durchlaufzeit verkürzen
- Suchzeiten verringern
- Vereinfachung der Prozesse
- Störungen vermeiden



- Ergonomie
- Überbelastung vermeiden
- Arbeitssicherheit erhöhen
- Arbeitsklima verbessern
- Positive Atmosphäre schaffen

- Bessere Büroflächennutzung
- Optimierung der Prozesskosten
- Verhinderung von Reklamationskosten
- Fehlzeiten und Überstunden reduzieren
- Minimierung von Lagerbeständen

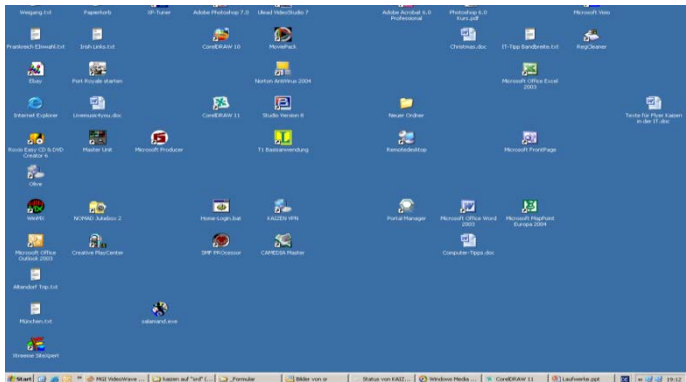


Gesundheit am Arbeitsplatz



Kosteneinsparung

Suchen



Suchen Sie noch
oder
finden Sie schon?

Finden

Ablagetechnik
Art der Schriftgutbehälter

Konventionelle Ablage



Stapeln
(Stapelablage)



Hängen
(Hängemappen)



Stellen
(Ordner, Stehsammler)

Digitale Ablage



Lokales Laufwerk

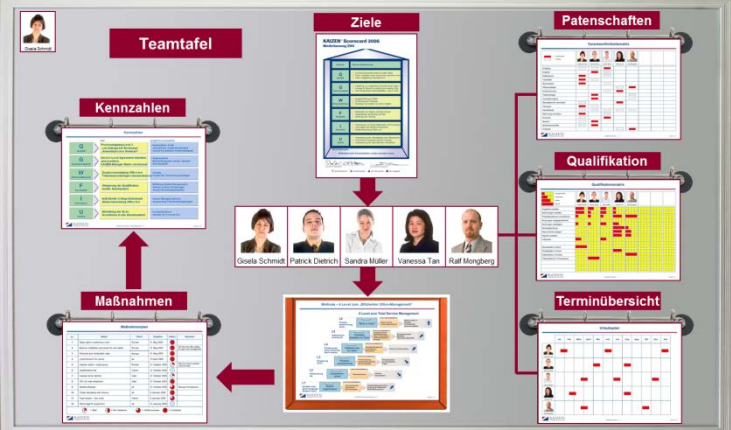


Netzwerklaufwerk



Datenträger
(CD, DVD etc.)

Strukturierte Teamboards



Verluste Im Office

Zeitverluste im Büro - Ergebnisse

betrachtet: wöchentliche Arbeitszeit

Bruttoarbeitszeit	40,7	100%
--------------------------	------	------

In dieser Zeit gehen verloren:

Zeitverluste durch	Beschreibung	h	%
Suchen	von Unterlagen, Dateien, Informationen aller Art	1,9	3,7%
Warten	auf EDV-Programme, Kollegen, Unterschriften usw.	1,5	3,7%
Unterbrechen	der eigentlichen Arbeit durch Störungen	2,5	6,2%
Nachgehen	von fehlenden Informationen, nicht erreichbaren Kollegen	1,8	4,5%
Ausharren	in ineffizienten, zu langen oder ergebnislosen Gesprächen	2,0	5,0%
Aussortieren	von Überinformationen, überflüssigen E-Mails, Papieren usw.	1,2	2,9%
Aufklären	von schlechtem Material, unklaren oder verwirrenden Aufgaben	1,4	3,5%
Korrigieren	von fehlerhaften, unvollständigen Vorgaben / Input	1,4	3,4%
Befolgen	von komplizierten, überholten oder bürokratischen Abläufen	1,2	2,8%
Transportieren	von Papieren von und zum Kopierer, Hauspost usw.	0,9	2,3%

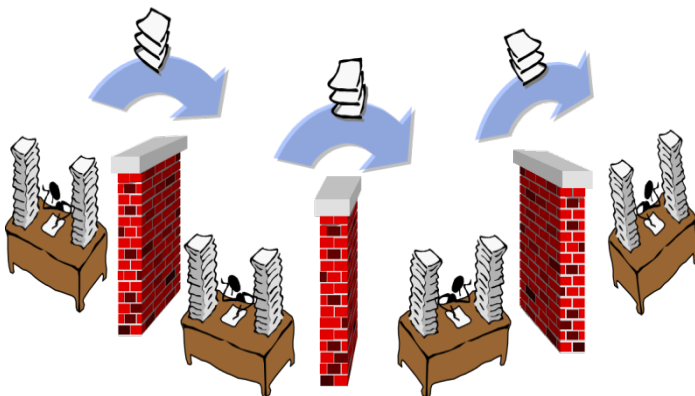
Summe Zeitverluste	15,4	38%
---------------------------	------	-----

Es stehen für die eigentliche, produktive Arbeit noch zur Verfügung:

Nettoarbeitszeit	25,3	62%
-------------------------	------	-----

Viele Schnittstellen

Management by „über die Mauer werfen“



Gegeneinander?
Nebeneinander?

oder besser

Miteinander!
Füreinander!

Selbstverantwortung



Meeting Standards

Standard für die Besprechungseffizienz

Wir sind pünktlich und vorbereitet

Wir protokollieren und präsentieren online

Technik und Hilfsmittel sind vorbereitet



Der Letzte der kommt, schreibt das Protokoll

Wir machen auch mal Pause

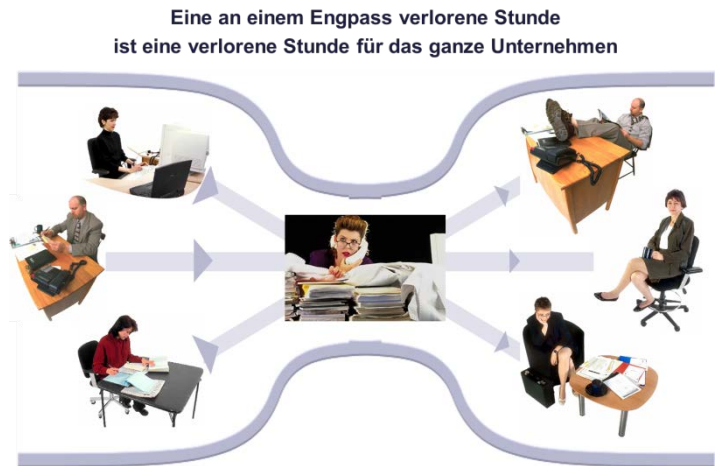
Wir setzen visuelle Hilfsmittel ein

Eine verlorene Minute ist eine verlorene Minute für das ganze Team!

Kundenreklamationen



Engpässe



Wertschöpfung

Wertschöpfend ist, was der Kunde zu zahlen bereit ist!



Wird der Kunde durch die Aktion zufriedener?

Wird der Wert des Produktes gesteigert?

Werden die im Prozess gesetzlichen Anforderungen erfüllt?

Kundenorientierung

Orientierung an den Kundenerwartungen

Schau voraus und sei bereit, die Kundenwünsche zu erfüllen

Geschwindigkeit / Time to Market

Produktentwicklungszeiten verkürzen



Qualität / Risikominimierung

Produktsicherheit

Produktqualität

Dokumentation

Einflüsse auf Unternehmen in den letzten Jahren

Verschärfte Kundenforderungen

Wertewandel



- Qualität
- niedrige Kosten
- Liefertreue
- Flexibilität

- Mitarbeiter
- darf mitreden
 - soll mit entscheiden
 - soll mit verändern
 - soll mit verantworten

Moderne Büros

Freundliche Atmosphäre



Aktive Menschen

Offene Türen

Was verbirgt sich unter der Oberfläche?

Systemabstürze

Häufiges Suchen

Zu viele E-Mails

Doppelarbeit

Doppelablage

**Geringe Nutzung der
Mitarbeiterkreativität**

**Büromaterial-
verschwendung**



Keine Vertretung

Keine Abstimmung

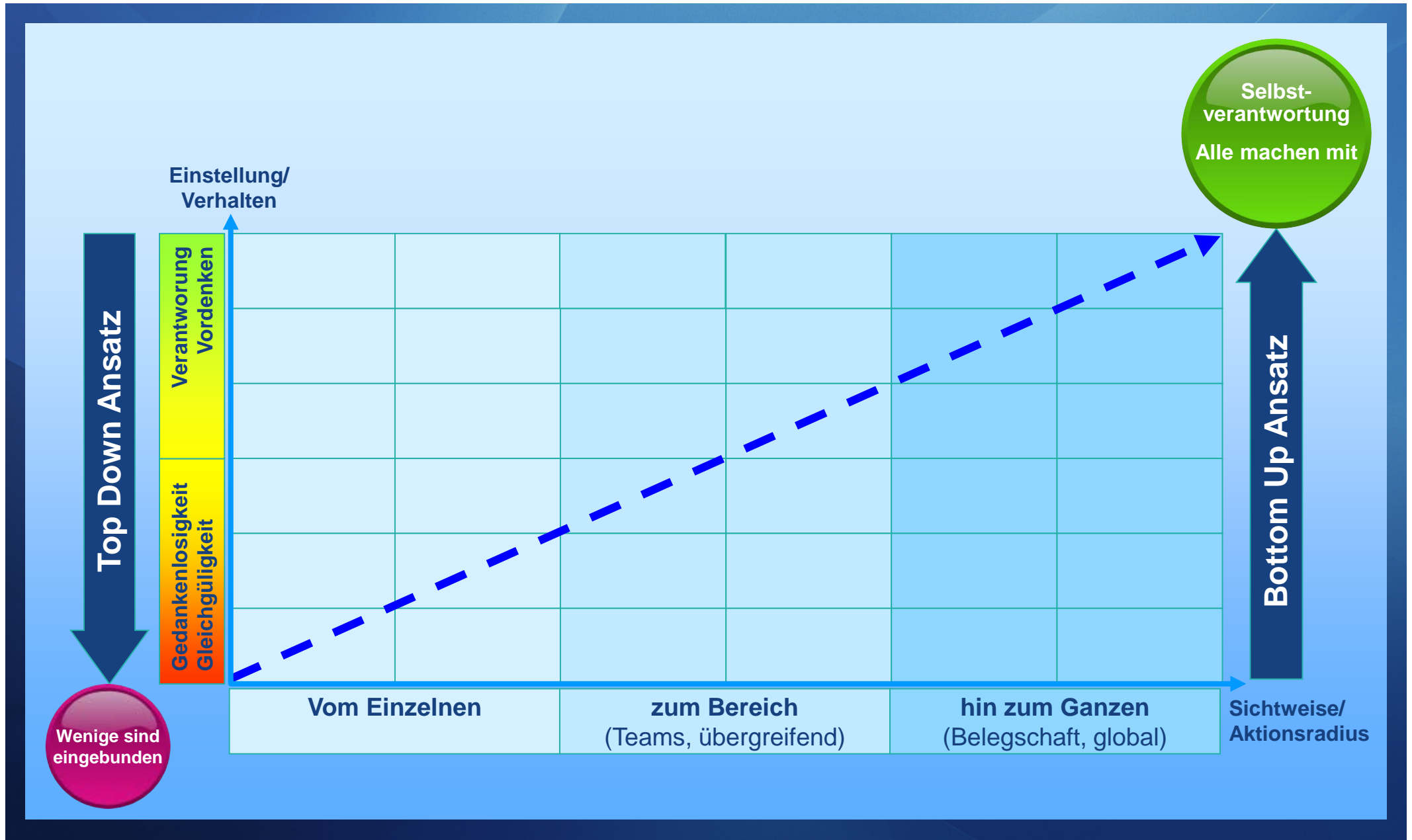
Fehler/ Fehlverhalten

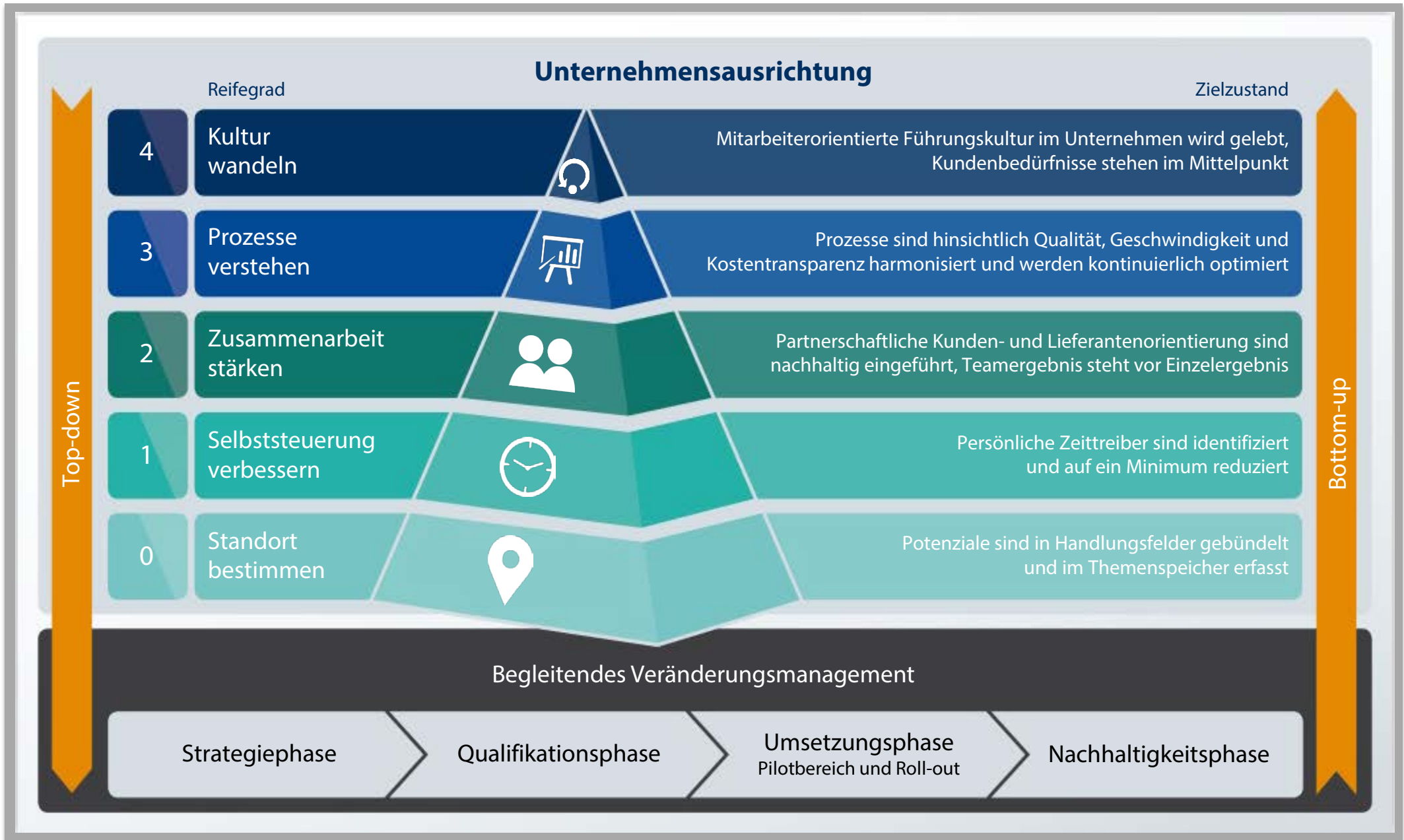
Energieverschwendung

Verärgerung des Kunden

Über-Information

Wissensverlust







Zu beobachtende Anteile im Arbeitsumfeld:

- **Wertschöpfung** – benötigte Tätigkeiten mit direktem Nutzen für den Kunden (intern / extern)
(z.B. Verarbeiten und Bereitstellen von Informationen)
- **verdeckte Verschwendung** – notwendige Tätigkeiten, die nicht wertschöpfend sind
(z. B. Rechner hochfahren, Wartezeit auf Kundenfreigaben, zu späte Änderungen)
- **offensichtliche Verschwendung** – vermeidbare Tätigkeiten, die nicht der Wertschöpfung dienen (z.B. Wartezeiten, Dokumente suchen, unvorbereitete Besprechungen / -Teilnehmer, Doppelarbeit, falscher/zu großer Mailverteiler)

Eine kreative Unruhe ist bei Veränderungen durchaus erwünscht, allerdings keine Instabilität. Wenn Sie also auf Widerstand stoßen, sind folgende Verhaltensweisen hilfreich:



Checkliste: Was tun bei Widerständen gegen Veränderungen

- Ängste akzeptieren (Widerstand ist normal!)
- sich in andere einfühlen
- Ziele entwickeln und kommunizieren
- Mitarbeitende einbeziehen
- dem Widerstand Raum geben
- Vorteile und Chancen der Veränderung betonen
- Sinn und Zweck der Veränderung erklären
- zeigen, was Sicherheit gibt
- Qualifizierungsmaßnahmen und Gespräche anbieten
- Prozesssicherheit geben
- kontinuierlich und zuverlässig informieren
- Veränderungen schrittweise umsetzen
- jeden Fortschritt würdigen
- stets glaubwürdig und verlässlich agieren

Film

Das Arbeitserleben prägt das Arbeitsverhalten.

Durch Änderung der Verhältnisse ändert sich auch das Verhalten der Mitarbeiter.

**Arbeitsplätze, -systeme
und -umfeld ändern**



Menschen ändern sich



Kultur ändert sich

Mitarbeiter einbinden und Betroffene zu Beteiligten machen.