



Good-/Best-Practice-Beispiel für Methoden und Werkzeuge zur Verbesserung der Produktivität von Dienstleistungen

Anwendungsbeispiel:	Unternehmen aus dem Anlagenbau			
DL-Typ	<input type="checkbox"/> B-to-C	<input checked="" type="checkbox"/> B-to-B (inkl. interne DL)	<input type="checkbox"/> B-to-A	<input type="checkbox"/> A-to-C
Branche:	Maschinen- und Anlagenbau			
Bezug:	<input checked="" type="checkbox"/> Methode		<input type="checkbox"/> Werkzeug	
Bezeichnung Methode / Werkzeug:	Prozessanalyse- und Optimierung			
Stand des Anwendungsbeispiels:	<input type="checkbox"/> Einführungsphase	<input type="checkbox"/> Eingeführt und in Anwendung	<input checked="" type="checkbox"/> Anwendung beendet	
Ausgangssituation im Unternehmen:	<p>Das Projekt »Prozessoptimierung« hat es sich zum Ziel gesetzt, die organisatorischen Abläufe innerhalb des Unternehmens näher zu analysieren, etwaige Schwachstellen zu erkennen und zu beseitigen. Im Einzelnen wurden dadurch folgende grundsätzlichen Verbesserungen angestrebt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effizienz steigern • Transparenz erhöhen • Doppelarbeiten reduzieren • Informationsfluss verbessern 			
Produktivitätsthema:	<input type="checkbox"/> Controlling	<input type="checkbox"/> DL-Entwicklung	<input type="checkbox"/> KMU	<input type="checkbox"/> Service Science
	<input checked="" type="checkbox"/> DL-Arbeit	<input type="checkbox"/> DL-Systeme	<input type="checkbox"/> Technologien	<input type="checkbox"/> Mikro-/ Makroökonomie
Vorgehen bei Anwendung / Einführung:	<p>Zur Erreichung der Zielsetzung wurde das Projekt in folgende drei Schritte gegliedert: Durchführung einer IST-Analyse, Ausarbeitung einer SOLL-Konzeption und Umsetzung erster Maßnahmen. Als Ausgangsbasis diente im ersten Schritt eine detaillierte Analyse der Prozesse am Hauptstandort. Durch die Erfassung der Prozesse wurde die entsprechende Voraussetzung geschaffen, um Schwachstellen zu identifizieren und Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Im zweiten Schritt sollen anschließend für ausgewählte,</p>			

	<p>besonders dringliche Themenbereiche Lösungen entwickelt und im dritten Schritt schließlich im Unternehmen umgesetzt werden.</p> <p>Zur Durchführung der IST-Analyse wurde folgendes Vorgehen gewählt: Als Einstieg erfolgte eine Analyse relevanter Dokumente, u.a. wurden dabei die bereits im Qualitätsmanagement-Handbuch dargestellten Prozesse gesichtet. Auf dieser Basis folgten im Anschluss zum einen Interviews mit Führungskräften, um einen Überblick über Aufgaben und Abläufe der einzelnen Abteilungen zu erhalten. In darauf folgenden Workshops mit Mitarbeitern wurden die jeweiligen Prozesse schließlich detaillierter ausgearbeitet. Sowohl bei den Interviews als auch in den Workshops wurden Schwachstellen gesammelt und – wo möglich – auch Verbesserungsvorschläge ermittelt. Insgesamt wurden zwölf Interviews mit Führungskräften und zwölf Workshops mit insgesamt 53 Mitarbeitern durchgeführt. Sämtliche Interviews und Workshops wurden protokolliert und durch die Führungskräfte und Mitarbeiter freigegeben.</p>
do's:	<ul style="list-style-type: none"> • Das gewählte Vorgehen hatte zur Folge, dass ein Großteil der Mitarbeiter direkt in das Projekt eingebunden werden konnte und die ermittelten Verbesserungspotenziale somit auf einer breiten Basis stehen.
don'ts:	
Literaturhinweise:	
Ansprechpartner:	<p>Kathrin Schnalzer Nobelstraße 12 70569 Stuttgart 0711 970 2191 kathrin.schnalzer@iao.fraunhofer.de Serv-Up!</p>
Bemerkungen:	
Stand Dokument:	