



Lean Administration am Beispiel des UKUS-Prozesses

Daniel Schnitzler



Inhalt

- Hintergrund
- Ausgangssituation
- Zieldefinition
- Ursachenanalyse
- Maßnahmen
- Wirksamkeit
- Stabilisierung



Hintergrund / Motivation

Warum wurde das Projekt/Problem ausgewählt? Wie hoch ist der finanzielle Nutzen? Welche Geschäftsziele werden unterstützt?

- Mitarbeiter verbrauchen einen zu hohen Anteil ihrer Arbeitszeit mit dem Suchen nach Unterlagen/Arbeitsutensilien bzw. die Unterlagen/Arbeitsutensilien waren nicht auffindbar.
- Der finanzielle Nutzen ergibt sich aufgrund der Zeitersparnis. Eine 10 %-ige Zeitersparnis bei der Ausführung der Arbeit von den betroffenen Mitarbeitern erscheint hierbei realistisch. Die Ersparnis würde sich somit voraussichtlich auf ca. 15.000 € jährlich belaufen.
- Durch den Wegfall dieser Unbekannten im Prozess ergibt sich zudem eine bessere Terminkontrolle, so dass Verspätungen und doppelte Arbeit reduziert werden können.



Ausgangssituation

Wie ist die ursprüngliche Situation? Was ist das Problem ? Wie kann das Problem gemessen werden? (Beschreibung, Kennzahl, ...)

- Bei vielen Prozessen suchen die Mitarbeiter Material und Dokumente.
- Es kommt zu Verzögerungen, weil die benötigten Materialien/Gegenstände erst gesucht werden müssen.
- Für Verbrauchsgegenstände, wie bspw. Kuverts, gibt es kein geregeltes Nachbestell-System. Wenn ein Mitarbeiter merkt, dass etwas fehlt bestellt er es nach.
- Hierdurch ergeben sich zusätzlich Verzögerungen im Prozess.
- Die Prozesszeiten für bestimmte Tätigkeiten, wie bspw. das Erstellen von Flyern, sind durch Zeitaufschreibung bekannt und können als Benchmark dienen. Die genannte Flyer-Erstellung erfolgt in den Teilschritten "Erstellen", "Drucken" und "Kuvertieren". Dabei kann die durchschnittliche Dauer der Erstellung, deren Abweichung zum Mittelwert und die Anzahl an fehlerhaften Anschreiben als Prozesskennzahl dienen.



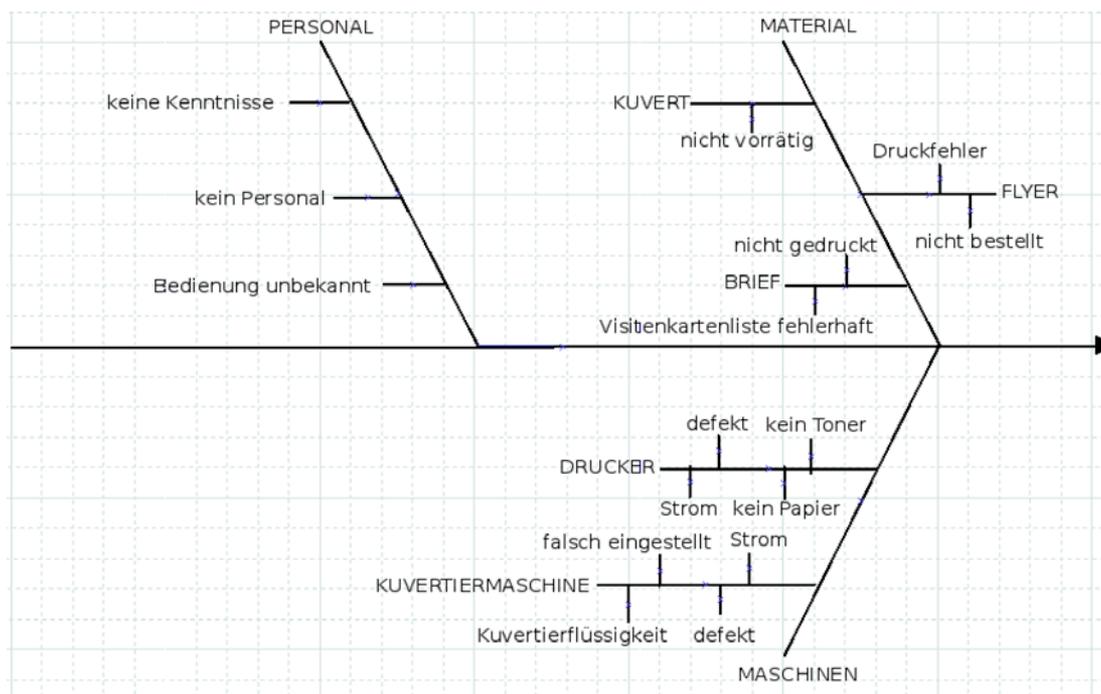
Zieldefinition / Zeitplan (Plan)

Zieldefinition (Was soll erreicht werden?)		Zeitplan (Datum, KW)			
Ziel ist die schnellere und flexiblere Abwicklung von Aufgaben im Bereich „UKUS“. Präziser soll hierbei die durchschnittliche Dauer verkürzt werden, es soll zu einer Glättung der Prozesszeit kommen (weniger Ausreißer) und die Quote an fehlerhaften Anschreiben soll reduziert werden,		(1) Start	23.11.2015	KW 48	
		(4) Ursachen	23.11.2015	KW 48	
		(5) Maßnahmen	24.11.2015	KW 48	
		(6) Wirksamkeit	01.06.2016	KW 22	
		(7) Standard	25.11.2015	KW 48	
		Kenngröße	Ziel	Ist	Einheit
		durchschnittliche Prozessdauer	5	10	Werktage
Ausreißer von Durchschnittszeit	0	2	Anzahl		
Fehlerhafte Anschreiben	2	5	Prozent		



Ursachenanalyse (Plan)

Was sind die Ursachen des Problems? (5W Fragen, Ichikawa Diagramm, Grafikanalyse, Datenanalyse, ...)





Maßnahmen (Do)

Maßnahmen: (Welche Maßnahmen sollen die Ursachen beseitigen?)



Wirksamkeit (Check)

Kenngröße (Beschreibung)	Ist	Einheit	Name	Datum
durchschnittliche Prozessdauer	5	Tage	Sabrina Bieker	01.02.2016
Ausreißer von Durchschnittszeit	0	Anzahl	Sabrina Bieker	01.02.2016
Fehlerhafte Anschreiben	0	Prozent	Sabrina Bieker	01.02.2016



Stabilisierung / Standardisierung (Act)

Wirken die Maßnahmen über den beobachteten Zeitraum? Ist der neue Prozess beschrieben und wird er befolgt? Was waren wesentliche Lernerkenntnisse?

- Der Prozess ist beschrieben und wird befolgt.
- Der Prozessverantwortliche (Jonas für 5S) wurde bestimmt.
- Die Wirksamkeit zeigt sich bei der Auswertung der Zeiten in einem halben Jahr nach Inkrafttreten der Maßnahmen. Allerdings ist eine Tendenz zu erkennen, dass die Maßnahmen erste Früchte tragen.
- Bisher gingen die Nachfragen über den Verbleib von Arbeitsmitteln oder Dokumenten stark zurück.
- Zudem kam es im Bereich der Verbrauchsgegenstände bisher zu keinem Engpass. Dementsprechend zeigt das Kanban-System bereits erste Wirkung.
- Bei den genannten Maßnahmen war es wichtig Führsprecher zu gewinnen und mit den Maßnahmen sichtbare erste Erfolge zu erzielen.
- Es war wichtig einer Person die Leitung zu übertragen, um so einen verantwortlichen Ansprechpartner zu haben.
- Dokumentierte Anpassungen an den Prozess sind nach einiger Zeit notwendig