

## Prozessoptimierung nach Lean-Prinzipien in einem Service-Center

Die Hans Eisenring AG ist in den letzten Jahren schnell gewachsen. Durch schnelles Wachstum ist es schwierig, Prozesse aktuell zu halten. So kommt es, dass einige Prozesse veraltet sind und nicht dem heutigen Stand des Unternehmens angepasst wurden. Dies ist auch im Servicecenter der Fall. Die Durchlaufzeiten der Aufträge dieser Abteilung dauern zu lange. In dieser Arbeit sollen Lösungsvorschläge aufgezeigt werden, um die Durchlaufzeit zu verkürzen und somit die Prozesse zu verbessern.

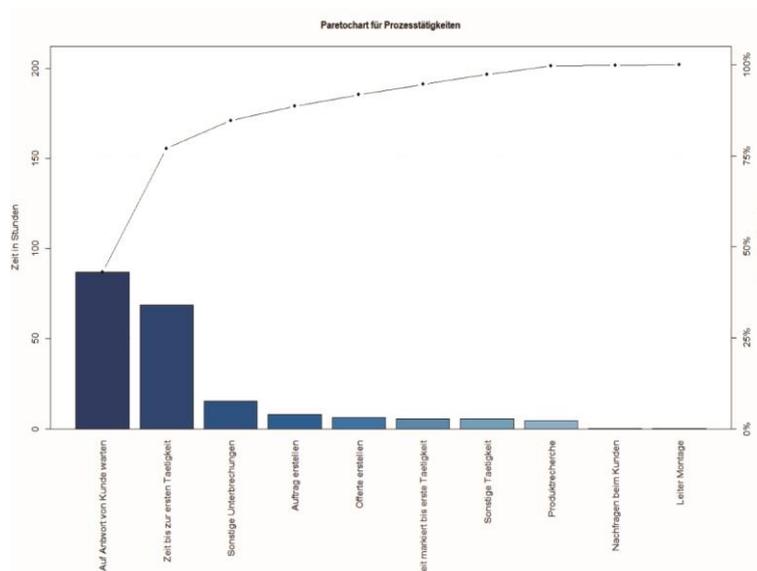
Der Prozess wird visualisiert und verständlich dargestellt. Es werden von der Firma zur Verfügung gestellte Daten analysiert und eigene Daten erhoben. Das Analysieren der gemessenen Durchlaufzeiten dient dazu, Verschwendungen im Prozess ausfindig zu machen und zu belegen. Mit diesen Informationen werden die Ursachen für die Verschwendungen ermittelt und Lösungen erarbeitet, diese zu unterbinden.

Mehrere Verschwendungen konnten im Prozess festgestellt werden. Diese werden in dieser Arbeit beschrieben. Um die Verschwendungen in Zukunft zu minimieren, werden Lösungsvorschläge erstellt. Diese Lösungsvorschläge können in einem weiteren Schritt im Servicecenter der Hans Eisenring AG eingesetzt werden um so die Aufträge effizienter zu bearbeiten.



Diplomand  
Timon Uebersax

Dozentin  
Maike Scherrer



In der Abbildung sind die gemessenen Zeiten des Serviceprozesses als Paretochart dargestellt. Die Zeiten sind in die einzelnen Tätigkeiten des Prozesses unterteilt. Klar zu erkennen ist, dass bereits die ersten beiden Tätigkeiten über 75 % der gesamten Durchlaufzeit ausmachen.