



Projektbeispiel

Steigerung der Prozesseffizienz durch Lean & 6-Sigma Ansätze

THEMENBESCHREIBUNG	KOMPETENZEN
--------------------	-------------

Durch Änderungen von Produktionsschritten oder Umorganisationen werden bestehende Prozesse über die Zeit uneffektiv und müssen neu bewertet werden. Im Rahmen der Wettbewerbsfähigkeit und Gewinnoptimierung ist es wichtig regelmäßig zu überprüfen ob eine Leistung nicht schneller, zuverlässiger und mit weniger Kosten erbracht werden kann.

- Lean Six Sigma Zertifizierung
- Fundierte Kenntnisse im Bereich technischer Support (Helpdesk- 1st Level – 2nd Level – Design Support)
- Jahrelange Erfahrung mit Ticket Systemen
- Starke Analysefähigkeiten
- Starkes Überzeugungs- und Durchsetzungsvermögen

FALLBEISPIEL

ERZIELTE ERGEBNISSE BEIM KUNDEN

Eine Support Abteilung eines TK-Unternehmens benötigt für die Bearbeitung von Störungen oft mehrere Wochen. Dies wirkt sich negativ auf die Kundenzufriedenheit und Vertragsstrafen aus. Es hat sich herausgestellt, dass Zeit zur Lösung der Probleme zwar mehrere Wochen dauerte, die reine Bearbeitungszeit durch die beteiligten Ingenieure aber im Schnitt nur 48 Stunden beanspruchten. Weitere Untersuchungen ergaben, dass die Bearbeitungsmeldungen oft Tagelang zwischen Abteilungen hin und her geschoben wurden ohne bearbeitet zu werden. In den neuen Prozessdesign wurden die Übergabepunkte zwischen den Abteilungen reduziert und die Ein und Ausgangskanäle überwacht. Damit reduzierte sich die Laufzeit der Störungen in 80% der Fälle auf 48 Stunden und es wurden dementsprechen weniger Vertragsstrafen fällig. Zusätzlich sank die Gesamtzahl der parallel bearbeiteten Störungen.

- Leistung wurde in 80 % innerhalb von 48 Stunden erbracht (vorher mehrere Wochen)
- Es entstanden keine zusätzlichen Kosten da die selben Ressourcen nur effektiver genutzt wurden (Elimination of Waist)
- Reduzierung der Vertragsstrafen um 80%
- Reduzierung des Work on Hand um 80% und damit verbunden eine bessere Übersicht und zusätzlicher Handlungsspielraum