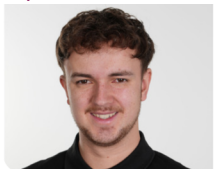


Lean-Optimierung des Reparaturprozesses im Kundendienst

Analyse und Entwicklung von Optimierungsmassnahmen für den Reparaturprozess bei der HB-Therm AG

Diplomand



Luis Würigler

Ausgangslage: Die HB-Therm AG entwickelt und produziert Temperiergeräte und weitere Lösungen zur Temperaturregelung für industrielle Anwendungen. Der Kundendienst des Unternehmens bearbeitet eingesandte Geräte im Rahmen von Reparaturen und präventiven Wartungen. Der bestehende Reparaturprozess umfasst Wareneingang, Angebotserstellung, Reparatur, Qualitätsprüfung und Rücksendung. Abbildung 1 zeigt den aktuellen Arbeitsplatz im Kundendienst. Die Analyse des aktuellen Ablaufs zeigt verschiedene Ineffizienzen. Dazu zählen insbesondere Wartezeiten aufgrund ausstehender Kundenfreigaben, unnötige Wege, doppelte Bearbeitungsschritte bei der Angebotserstellung sowie Medienbrüche zwischen papierbasierten und digitalen Arbeitsschritten. Zusätzlich erschweren nicht durchgängig standardisierte Abläufe eine effiziente Bearbeitung. Diese Schwachstellen wirken sich direkt auf die Durchlaufzeit, den administrativen Aufwand sowie die Belastung der Mitarbeitenden aus. Vor diesem Hintergrund untersucht die Arbeit, wie der Reparaturprozess im Kundendienst mithilfe von Lean-orientierten und prozessbezogenen Ansätzen gezielt optimiert werden kann, um Verschwendung zu reduzieren und die Effizienz des gesamten Ablaufs nachhaltig zu steigern.

Vorgehen: Abbildung 2 veranschaulicht das methodische Vorgehen der Arbeit in fünf aufeinander aufbauenden Schritten. Zunächst wird der bestehende Reparaturprozess im Ist-Zustand systematisch erfasst und beschrieben. Anschliessend werden Schwachstellen entlang der einzelnen Prozessschritte und Schnittstellen analysiert sowie den relevanten Verschwendungsarten zugeordnet, um die Ursachen ineffizienter Abläufe sichtbar zu machen. Darauf aufbauend wird geprüft, welche Lean-Methoden und Instrumente der Prozessoptimierung sich für den Einsatz im Kundendienst eignen. Ergänzend werden Möglichkeiten digitaler Unterstützung betrachtet, beispielsweise bei der Angebotserstellung oder bei der strukturierten Erfassung des Reparaturfalls. Auf dieser Grundlage wird ein optimierter Soll-Zustand entwickelt, der organisatorische und operative Verbesserungen zusammenführt und praxisnahe Massnahmen für einen effizienteren und transparenteren Reparaturprozess ableitet.

Ergebnis: Als Ergebnis der Arbeit wird ein optimierter Soll-Prozess für den Reparaturprozess im Kundendienst der HB-Therm AG entwickelt. Ein zentrales Element bildet die Einführung einer Betragsschwelle im Angebotswesen, unterhalb derer Reparaturen ohne vorgängige Kundenfreigabe direkt ausgeführt werden können. Dadurch lassen sich Wartezeiten reduzieren und administrative Prozessschritte vereinfachen. Ergänzend wird ein Lean-Arbeitsplatz konzipiert, an dem ausgewählte

Geräte, wie in Abbildung 3 dargestellt, effizienter repariert werden können. Durch die gezielte Anordnung von Werkzeugen, Materialien und häufig benötigten Ersatzteilen werden Wege verkürzt, Suchaufwände reduziert und die Transparenz am Arbeitsplatz verbessert. Zusätzlich werden weitere Prozessschritte entlang des Reparaturablaufs, insbesondere in den Bereichen Administration und Materialfluss, optimiert. Der entwickelte Soll-Prozess zeigt damit auf, wie administrative und arbeitsplatzbezogene Massnahmen zu einer effizienteren Gestaltung des Reparaturprozesses beitragen können.

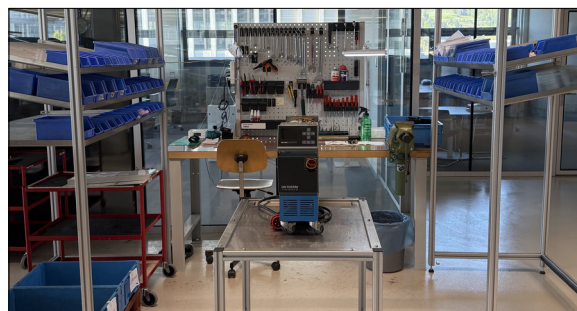
Abbildung 1: Derzeitiger Arbeitsplatz für Reparaturarbeiten im Kundendienst der HB-Therm AG
Eigene Darstellung



Abbildung 2: Methodisches Vorgehen zur Analyse und Optimierung des Reparaturprozesses
Eigene Darstellung



Abbildung 3: Lean-Arbeitsplatz
Eigene Darstellung



Referent

Daniel Nussbaumer

Korreferent

Silvan Baumann,
transformIT AG,
Tuttwil, TG

Themengebiet
Organisation und
Prozesse

Projektpartner
HB-Therm AG, St.
Gallen, SG