

# DIE PRAXIS AUF DEM PRÜFSTAND

Beat K. Schlumpf, Robert Massarelli und Fabian Tschan

**Ist es realistisch, Prozess- und Supply-Chain-Optimierungen innert kürzester Zeit zu realisieren? Das «Operations Efficiency Assessment» kann dies ermöglichen. Dieses Verfahren bietet gegenüber bekannten und auf theoretischem Wissen aufgebauten Optimierungsmethoden grosse Vorteile. Mit geringem Zeit- und Personalaufwand werden durch praktische Beobachtung der Geschäftsprozessdurchführung sehr rasch Schwachstellen aufgedeckt und Massnahmen zur Effizienzsteigerung generiert.**

Heutige Unternehmen sind unter dem Stichwort Qualitätsmanagement mit einer Vielzahl von Methoden konfrontiert, um ihre Prozesse zu überprüfen, zu überwachen und zu optimieren. Alle diese Verfahren verfolgen das Ziel, die Kosten zu reduzieren, die Produktivität zu erhöhen, den Kundennutzen zu steigern und die Fehlerquoten zu minimieren.

## RESSOURCENVERSCHWENDUNG?

Ob Six Sigma, TQM, EFQM etc.: Die Unternehmen sind permanent dabei, sich das hierfür spezifische Methodenwissen mit den notwendigen Tools anzueignen und im Alltag einzusetzen. Gleichzeitig werden sie in regelmässigen Abständen mit neuen Methoden und Techniken konfrontiert. All dies ist nur mittels Aufbau von internen Stellen und zumeist auch externen möglich, die unter grossem Zeitaufwand Anforderungen an potenzielle Methodiken definieren. Noch mehr Ressourcen werden für Erhebungen und Beurteilung benötigt. Fraglich ist, ob diese gebundenen Ressourcen nicht besser eingesetzt werden könnten.

## DIE KLUFT ZWISCHEN THEORIE UND PRAXIS

Systeme sind notwendig, um den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Qualität sicherzustellen, um letztlich Mehrwert zu schaffen. Die Herausforderung dabei besteht aber darin, dass sie auf Theorien über Prozesse und deren Auswirkungen auf die Unternehmen aufbauen und weniger wie Prozesse innerhalb des Unternehmens tatsächlich ablaufen. Erfolg im Sinne von nachhaltiger Optimierung hat das Unternehmen erst, wenn es über fundierte Erfahrungen im Umgang mit der Methodik verfügt und die damit verbundene Qualitätskultur lebt.

## WAS SAGEN PROZESSZAHLEN AUS?

Die Grundlage für aussagekräftige Kennzahlen ist eine komplexe Erhebung. Selbst dann mögen diese Zahlen nur auf eine Schwachstelle hinweisen, aber nicht Aufschluss über deren Ursache geben. Diese Rückschlüsse basieren oft auf subjektiven Wahrnehmungen oder Hypothesen, deshalb kann das gleiche Problem auf unterschiedliche Ursachen zurückgeführt werden. Selbst dann ist nicht sichergestellt, dass die auslösende Ursache gefunden ist.

## OPERATIONS EFFICIENCY ASSESSMENT

Konträr zu herkömmlichen Methoden, setzt das «Opera-

tions Efficiency Assessment» auf ein vollständiges, praktisches Erleben beobachteter Geschäftsprozesse. Es betrachtet die Realität, wie sie tatsächlich ist, und schafft einen neutralen, transparenten und detaillierten Einblick ins aktuelle Geschehen.

## METHODIK

Die Analyse ist massgeschneidert für die Identifikation und Analyse von Stärken, Schwachstellen, Effektivität, Effizienz (Auslastungstests) und Risiken. Die Überprüfung der Prozesse und Abläufe geschieht vor Ort durch Beobachtung und mittels Interviews der Mitarbeitenden durch erfahrene Assessoren. Vorbereitung, Durchführung und Auswertung dauern in der Regel nur 6 bis 12 Tage.

## DAS RESULTAT

Eine sehr hohe Kosten-Nutzen-Relation ist garantiert, und mit der Umsetzung der Resultate kann unmittelbar begonnen werden.

Sofortmassnahmen und konkrete Empfehlungen betreffen sämtliche Prozesse und die damit verbundenen personellen, technischen und organisatorischen Faktoren.

## FAZIT

Wer wirklich wissen will, wie effizient seine Geschäftsprozesse tatsächlich in der Realität sind und wie diese von den Mitarbeitenden umgesetzt werden, dem nützen die Prozessbeschreibungen auf Papier sowie Simulationen wenig. Er muss diese in der Praxis vor Ort miterleben. Die Antwort dazu ist das «Operations Efficiency Assessment». ■



**Beat K. Schlumpf**  
Managing Partner  
**Robert Massarelli**  
Managing Partner  
**Fabian Tschan**  
Managing Partner  
CONPLIO Consulting GmbH  
www.conplio.ch  
info@conplio.ch