

**Neuer Beratungsansatz „Aus der Praxis für die Praxis“:  
Lean Management im Admin-Bereich K&L**



**Mathias Höhn**  
**zülchconsulting GmbH**  
**Juni 2021**



- Was bedeutet Lean Management Admin für meinen Betrieb und was habe ich als K&L Betrieb davon?
- Was sind die einzelnen Schritte und ToDo`s
- Unser Beratungs-Angebot speziell für Repanet-Mitglieder

## „Lean Management Admin“: Was bedeutet eigentlich Lean Management?



- „Das gleiche Ergebnis mit weniger Arbeit und Aufwand zu schaffen“ ist das Konzept des „schlanken Managements“ - weil Fehler menschlich sind
- Fehler sind immer eine Chance zur Verbesserung, wenn wir die „versteckten Potenziale“ finden
- Das ist von „außen“, also außerhalb des Betriebes häufig viel besser zu sehen als wenn man „mitten drin“ steht -> Betriebsblindheit: „Den Wald vor lauter Bäumen nicht sehen“
- Wir sehen in vielen K&L Betrieben die Abläufe, Probleme und tolle Lösungen, das ist Best Practice: Von den Besten lernen!

## für meinen Betrieb?

Effizient und Effektiv sind Synonyme für „wirksam“ und beschreiben, wie gut wir an ein Ziel gelangen. Nur der Maßstab ist ein anderer:

**Effizient**: Eine Arbeit richtig machen

- Dinge richtig tun
- Probleme lösen
- Mittel bewahren
- Pflichten befolgen
- Kosten reduzieren

**operativ, machen, umsetzen**

**Effektiv**: Die richtige Arbeit machen

- richtige Dinge tun
- kreative Alternativen schaffen
- Mittelnutzung optimieren
- Ergebnisse erzielen
- Gewinne erhöhen

**zielorientiert, strategisch**

## Ziele müssen sich an der Effektivität orientieren, die Umsetzung an der Effizienz



- „Es ist besser, die richtige Arbeit zu tun (Effektiv), als eine Arbeit richtig zu tun (Effizienz)“ P. Drucker
- Wir helfen Euch dabei die richtigen Wege (Ziele) zu finden und dann operativ optimal umzusetzen!
- Admin bedeutet hierbei, dass wir die Prozesse und Abläufe im Büro analysieren: Von der Auftragserteilung bis zum Rechnungsversand!
- „Man kann in der Werkstatt gar nicht so viel erwirtschaften, dass die Fehler aus dem Büro ausgeglichen werden können“

## Was sind die einzelnen Schritte und To Do`s

1. Auftragserteilung / Terminvergabe/Auslastungsplanung
2. Erstellung Kostenvoranschläge / Bilddokumentationen
3. Versendung Kostenvoranschläge / Nachverfolgung / Freigabe
4. Teilebestellung / (Lagerlogistik) / Teilelieferung
5. Reparaturstart/ Hol & Bring-Prozedere/ Ersatzfahrzeug/ Schlüsselübergabe (Schlüssellogistik allgemein)
6. Übergabe an Werkstatt (Auftragswesen, Querverbindung von Abteilungen, extra Kundenwünsche/Hinweise)
7. Verwaltungsvorgänge während der Reparatur (Erweiterungen, Terminverschiebungen, notwendige Dokumentationen)
8. Rückgabe von Werkstatt, Organisation Rückgabe an Kunde (Hol+Bring, notwendige Papiere, Rückgabe Ersatzfahrzeug, ev. Give aways)
9. Erstellen Rechnung/ Versand Rechnung





1. Vorab Infos sammeln über:
  - a. Umsatz, Kundenstruktur, Anzahl MA in welchen Bereich, Anzahl Kundenersatzfahrzeuge, Geschäftsfelder, Öffnungszeiten, Alternativ: Kennzahlen Kompass?
  - b. EDV-Systeme checken: WaWi, Datev, ...
  - c. Kurze Beschreibung der individuellen Problemstellung/Verbesserungspotenziale aus Sicht Betrieb: Vordruck ankreuzen bei den o.g. 8 Unterpunkten plus Stichworte
2. Termin vor Ort mit M. Höhn vereinbaren, ggfs. kurzes MA Gespräch zum Schluss nach Absprache, Abläufe beobachten, mit den MA und Geschäftsleitung besprechen

3. Bericht/Protokoll erstellen: Ausgangspunkt sind die aufgeführten Abläufe : Prozessstörung/Problem mit Darstellung der Folgewirkung auf den Betrieb/Abläufe, Lösungsvorschlag, Invest (Equipment und Qualifizierung), Verantwortlichkeit der Umsetzung, Festlegung des Umsetzungs-Zeitraumes
  4. Telefonische/online Videoberatung zur Erfolgskontrolle via Kennzahlen Kompass durch zülchconsulting ca. 3-4 Std. p.a. **(Für Repanet-Partner Kostenlos)**
    - Zeitraum/Kosten: 1,5 Tage incl. Reisekosten
- > Exklusiv für Tagungsteilnehmer:

**Repanet-Partner: Budget Eigenanteil: 250 € SB**





- Die Ergebnisse werden in einem Maßnahmenplan zusammengefasst, inclusive To Do`s, Prioritäten, Verantwortlichkeiten und Zeitplänen
- Ganz wichtig: Die Umsetzung der angestoßenen Maßnahmen wird begleitet und bzgl. der Ergebnisse mittels Kennzahlen im Kennzahlen Kompass analysiert und mit Euch gemeinsam bewertet.

