

Lean erhält Einzug in den Service

16.07.2018, 16:06 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Kundendienst-Verband Deutschland e. V.*
Presseagentur: *Medienhaus Walthrop*

Dorsten, 16. Juli 2018. Die Prinzipien des Lean Managements können auch im Service erfolgreich eingesetzt werden. Grundlage dafür ist die Service-spezifische Adaption in die DIN SPEC 77007, die vom Service-Verband KVD e. V. und einigen seiner Mitgliedsunternehmen mitentwickelt worden ist. Der Leitfaden versetzt Unternehmen in die Lage, ihr Servicegeschäft systematisch anhand der Prinzipien des Lean Managements zu professionalisieren.

Die Adaption der Lean Prinzipien basiert auf dem Aachener Lean-Services-Zyklus und dessen fünf Phasen, der am FIR e. V. an der RWTH Aachen entwickelt wurde. „Mit der Anwendung des Zyklus kann erstmals eine ganzheitliche Perspektive auf das professionelle Service-Management eingenommen werden“, erklärt KVD-Geschäftsführer Markus Schröder, gleichzeitig einer der Autoren der DIN SPEC. Im Zyklus wird vorgeschlagen, dass zunächst grundsätzliche Fragen zur strategischen Positionierung des Servicegeschäfts sowie zur Strukturierung des Serviceportfolios beantwortet werden müssen, bevor die „klassischen“ Themenstellungen aus dem Lean Management fokussiert werden.

„Deshalb ist in der Praxis häufig zu beobachten, dass das Servicegeschäft historisch gewachsen ist und zunächst einer klaren strategischen Ausrichtung bedarf“, erklärt der KVD-Geschäftsführer. Erst anschließend könne man sich sinnvoll mit der Gestaltung der Prozesse befassen. „In der Prozessgestaltung liegt der Fokus einerseits auf der Implementierung standardisierter Abläufe, um Aufträge effizient erbringen und verwalten zu können“, erläutert Markus Schröder, „andererseits ist es insbesondere bei Dienstleistungen essenziell, bewusst Freiräume im Dienstleistungsprozess beizubehalten, um individuell auf Kundenanfragen eingehen zu können.“ Schließlich sei es ein essenzieller Bestandteil der Lean Philosophie, sich auf den Mehrwert für den Kunden zu fokussieren.

Im Anschluss an die Gestaltung der Ablauf- und Aufbauorganisation des Servicebereichs, befasst sich der Leitfaden mit den Systemen zur Planung und Steuerung einzelner Aufträge. „Speziell im Service stellt dies eine komplexe Aufgabe dar, da regelmäßig mit kurzfristigen Aufträgen sowie einer großen Streuung der Durchlaufzeiten umgegangen werden muss“, erklärt er weiter. Danach thematisiert der Leitfaden die systematische Messung der Leistungsfähigkeit im Service sowie die systematische Verbesserung der gesamten Organisation.

In dem in der DIN SPEC veröffentlichten Leitfaden werden die oben skizzierten Themenfelder zunächst beschrieben. Die Praxisnähe wird durch die Beteiligung verschiedener KVD-Mitgliedsunternehmen gewährleistet, unter anderem durch die Samhammer AG, Phoenix Contact, Domino Deutschland und die Iltis GmbH. Um einen Transfer in das eigene Unternehmen zu ermöglichen, wurde so in Kooperation ein umfangreicher Katalog mit mehr als 40 Methoden zusammengestellt. „Dieser schlägt dem Anwender des Leitfadens für jedes Kapitel eine Auswahl an konkreten Methoden vor“, sagt der KVD-Geschäftsführer. Diese reichten von weitverbreiteten Ansätzen, wie den „Five Forces“ von Porter, bis hin zu speziellen Werkzeugen, wie dem „Service Blueprint“ oder dem „Customer Journey Mapping“.

Hinweis: Der Leitfaden einschließlich der Methodensammlung steht ab sofort auf der Internetseite des Beuth-Verlags kostenlos unter folgendem Link zum Download zur Verfügung:
www.beuth.de/de/technische-regel/din-spec-77007/288282000

HINWEIS FÜR DIE REDAKTIONEN: Bei Interesse an einem Interview mit KVD-Geschäftsführer Markus Schröder wenden Sie sich direkt an Alexandra Engeln, a.engeln@kvd.de.

Ihre KVD-Ansprechpartner:

Markus Schröder, KVD Geschäftsführer, Tel: 02362 . 9873-0, gs@kvd.de

Alexandra Engeln, Leitung Marketing & Kommunikation, Tel: 02362 . 9873-14, a.engeln@kvd.de

Ihr Presse-Ansprechpartner:

Michael Braun, KVD Redaktion, Tel: 02309 . 7847-113, redaktion@kvd.de

Portrait

KVD e. V. – der Service-Verband

Der KVD unterstützt Fach- & Führungskräfte bei der Verbesserung ihres technischen Kundendienstes. Über Netzwerkveranstaltungen, Aus- und Weiterbildungen sowie die Einbindung neuester Forschungsergebnisse erhalten Mitglieder einen entscheidenden Wissens- und damit Marktvorsprung.

News-ID: 1011394 • Views: 605 (Stand: 06.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1011394/Lean-erhaelt-Einzug-in-den-Service.html>