

Six Sigma

Six Sigma in administrativen Prozessen – Chancen und Herausforderungen am Beispiel der SYNAXON AG

Vortrag MEiM 2012 – 26.09.2012

Frank Geise
SYNAXON AG

Zur Person

Frank Geise

Leiter Business Excellence & Six Sigma
bei der SYNAXON AG

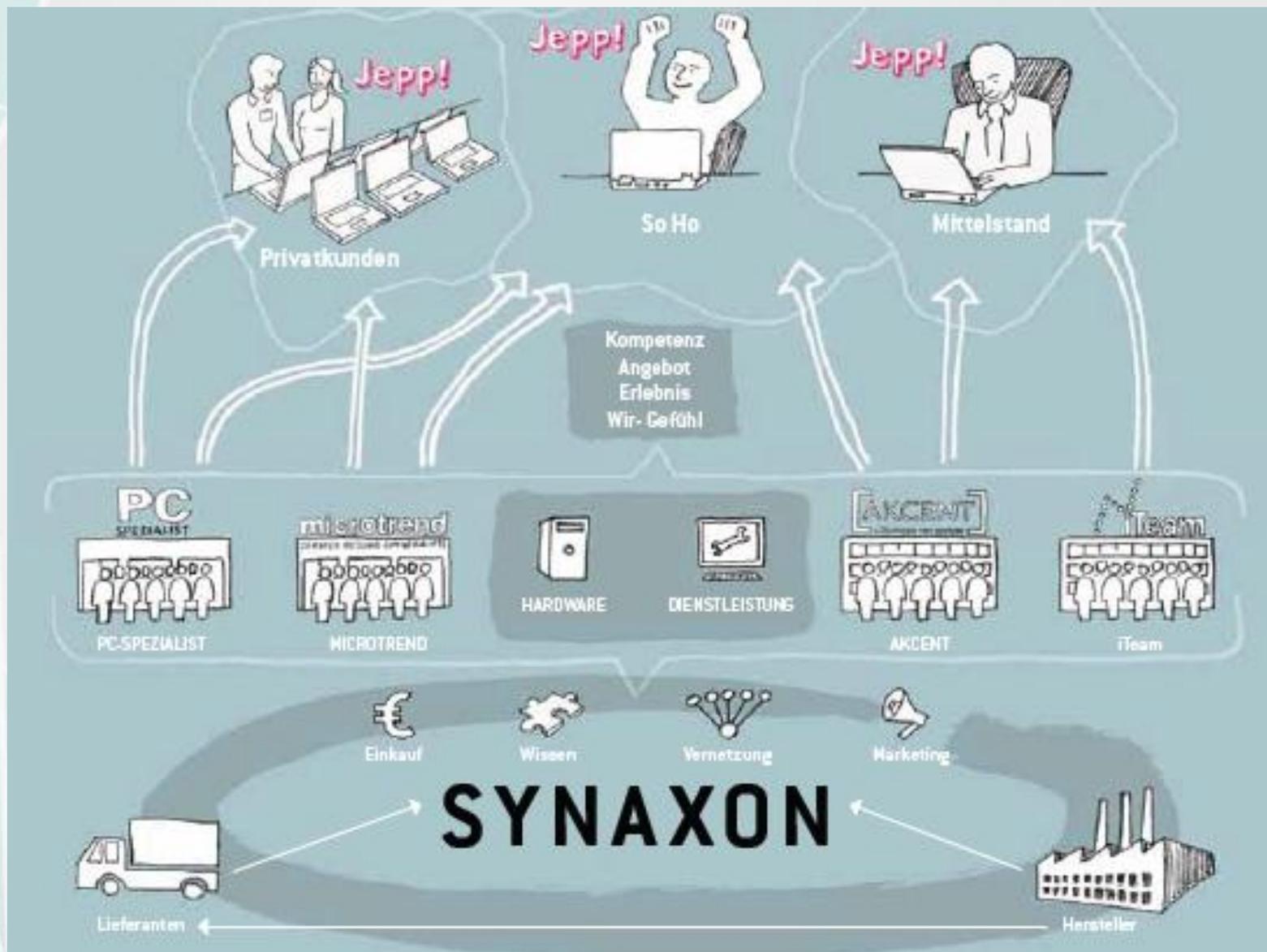
Diplom Kaufmann (FH)

zertifizierter Six Sigma Black Belt (2007)

zertifizierter Lean Office Master (2012)



Zum Unternehmen



Six Sigma

- Methode, um Prozesse in einer strukturierten Form zu analysieren und zu verbessern
- Bietet einen großen Werkzeugkasten statistischer und nicht-statistischer Tools
- Schwerpunkt liegt in der Analyse von Daten aber auch in einer intensiven Prozessbetrachtung
- Ursprung liegt in der der Produktion / Fertigung; vermehrt heute auch im Dienstleistungsbereiche

Six Sigma - Voraussetzungen

- Unterstützung und Commitment des TOP Managements
- geeigneter Partner bei der Implementierung
- stabile Organisation – stabile Prozesse
- Prozessorientierung – dokumentierte Prozesse
- Prozesskennzahlen – Zahlen, Daten, Fakten
- klare Verantwortlichkeiten

Six Sigma bei der SYNAXON AG

Status Voraussetzungen bei der Einführung

- Unterstützung und Commitment des TOP Managements
- geeigneter Partner bei der Implementierung
- stabile Organisation – stabile Prozesse
- Prozessorientierung – dokumentierte Prozesse
- Prozesskennzahlen – Zahlen, Daten, Fakten
- klare Verantwortlichkeiten

Six Sigma bei der SYNAXON AG

„schmerzhaft“ Erkenntnisse in den Jahren 2005 – 2006 (2007)

- Hohe Projekt-Abbruchquote (>50 %) auch gefördert durch:
 - Zu viele Projekte gleichzeitig
 - Zu umfangreiche Projekte (jedes sollte „die Welt retten“)
 - Keine klaren Projektgrenzen
- Wenig erfolgreiche Zertifizierungen
- Sinkende Motivation bei den ausgebildeten Green Belts
- Häufige „Grundsatz“ - Diskussionen

Aber auch:

- **Schaffen der Voraussetzungen für den späteren Erfolg**

Six Sigma bei der SYNAXON AG

Die Heilung setzte spät. ab 2008 ein

- Gezielte und sorgfältige Projektauswahl und –definition
 - Regelmäßige Projekt-Coachings
 - Gezielte Ausbildung weiterer Green Belts
 - Zweitprojekte von bereits ausgebildeten Green Belts
 - Projektarbeit und –dokumentation ausschließlich im Wiki
-
- Hohe Erfolgsquote bei den Projekten (75 %)
 - Viele Zertifizierungen
 - Gesteigerte Motivation
 - Etablierung einer Six Sigma Sprache und Kultur

Six Sigma bei der SYNAXON AG

Projekte in der SYNAXON AG

- Reduzierung der Warenkorb – Abbruchquote im Online Shop
- Optimierung des Flyer-Erstellungsprozesses
- Reduzierung des Aufwands und der Durchlaufzeit bei der Abschlusserstellung
- Optimierung der Eingliederung neuer Partner
- Eingliederung neuer Lieferanten

Six Sigma bei der SYNAXON AG

Six Sigma Organisation heute

- 3 zertifizierte Black Belts und 14 zertifizierte Green Belts
- (vorerst) keine weitere Ausbildung geplant
- Gezielte Projekte mit ausgewählten Projektleiter-Ressourcen
- Aktuell 3 laufende Projekte; Ziel 3 – 5 pro Jahr
- Projektearnings 2012: 200 – 250 TEUR
- Herausforderung: „Veränderung ist gut. Alles ist beta“
- Kombination mit Lean Management / Lean Administration

Six Sigma bei der SYNAXON AG

Lean Management / Lean Administration

- Kurze Prozessbesprechungen für kleinere Prozess- und Schnittstellenprobleme
- Workshops für akute / dringende Prozessprobleme
- Regelmäßige „KVP – Besprechungen“ für neueingeführte Prozesse
- Arbeitsplatz- und Teamorganisation sowie Standards um Verschwendung am Arbeitsplatz zu reduzieren

Six Sigma bei der SYNAXON AG

Meine Key Learnings

- TOP Management muss die Initiative „treiben“
- Die Mitarbeiter einbinden
- Dem Experten vertrauen
- Klarheit über die Voraussetzungen schaffen
- Ausdauer ist notwendig
- Zahlen und Daten sind wichtig

→ Es macht einfach enorm viel Spaß !!

Vielen Dank !



Unternehmensleitbild – Wert „Alles ist beta“

Schnelle Veränderungen sind bei uns keine Ausnahme sondern die Regel. Wer Routine mag, wird sich bei uns nicht lange wohlfühlen.

EVOLUTIONÄR. WIR HALTEN GERNE DEN BALL FLACH.

Wir sind ein Six Sigma-Unternehmen und nutzen diese wissenschaftlich anerkannte Qualitätsmanagementmethode, um wichtige Entscheidungen gut vorzubereiten und Abläufe kontinuierlich zu verbessern.

REVOLUTIONÄR. AB UND ZU MÜSSEN WIR ALLES ÜBER DEN HAUFEN WERFEN.

Von Zeit zu Zeit gibt es jedoch Szenarien, in denen ein bedachtes „Klein-Klein“ nicht fruchtet. Das war zum Beispiel bei der Einführung unseres Wikis so, als wir viele langjährige Regeln über Bord geworfen und uns auf eine Art der Zusammenarbeit eingelassen haben, die für uns vollkommen neu war.

[Hier gelangen Sie zu unserem Unternehmensleitbild auf unserer Homepage](#)

[zurück](#)