



Grundlagen SystemsThinking

Welche Optimierungs-Potentiale schlummern in Ihrer Organisation?

Was erwartet Sie in den drei Workshop-Tagen?

- Lernen Sie mehr über das TOYOTA-Produktionssystem sowie den Transfer auf Dienstleistungsbereiche
- Identifizieren Sie die wichtigsten Hebel für die Verbesserung von Service und Revenue in Ihrer Organisation
- Wenden Sie eine neue Vorgehensweise zur Optimierung an, die konventionelle Management Denkweisen und Prinzipien in Frage stellt.
- Lernen Sie Beispiele von Unternehmen kennen, die ihre Servicebereiche mittels SystemsThinking optimiert haben.

Für wen ist der Workshop konzipiert?

- Führungskräfte aus dem öffentlichen und privaten Sektor, die Servicebereiche optimieren müssen.
- CEO's, Bereichs- und Abteilungsleiter, Direktoren, Senior Manager sowie leitende Führungskräfte für Business Improvement.
- Produktionsunternehmen, die angrenzende administrative Bereiche optimieren wollen (HR, Entwicklung, IT, Produktionsplanung, Einkauf, Finanzwesen,...)

Was ist der Unterschied zu herkömmlichen Workshops und LEAN-Trainings?

Kennen Sie das? Sie haben sich wertvolle Zeit für ein Training oder Workshop genommen. Nach ein paar Tagen ist die Aufbruchsstimmung jedoch schon wieder im Alltag versiegt oder das in der Theorie Erlernte lässt sich nicht so einfach in die Praxis umsetzen. Dieser Workshop hingegen ist anders und bietet:

- **Die Anwendung von Theorie in der Praxis, direkt vor Ort in der Organisation**
- **Eine robuste Methode, um Ineffizienzen, Schwachstellen und Optimierungs-Potential zu identifizieren**
- **Einen Ausblick auf Wege zur Transformation des Unternehmens zu einer „schlanken und lernenden“ Organisation.**



Ihr Berater und Referent:

Hendrik Ascheberg arbeitet für VANGUARD Consulting Ltd. in Beratungsprojekten in Europa und ist verantwortlich für VANGUARD Deutschland.

Zuvor hat er mehrere Jahre als internationaler Projekt- und Lean Management-Berater bei der Daimler AG gearbeitet.

Sind Sie bereit „anders“ zu denken?

Taichii Ohno ist Gründer und Urvater des **Toyota Produktionssystems**. Seine Denkweise über Design und Management seiner Automobilproduktion war und ist fundamental anders als in konventionellen Produktionsunternehmen. Ohno hat seine Produktion als System aus Kundensicht verstanden und kontra-intuitive Ideen zum Management entworfen und eingesetzt. Toyotas Effizienz und Performance stieg gegenüber herkömmlich geführten Unternehmen überdurchschnittlich.

In Service und Dienstleistungsorganisationen gibt es grundsätzliche Unterschiede, der Kunde ist „Teil der Produktion“ und es gibt eine größere Variation an Kundenbedürfnissen. Dies bedeutet, dass Ohnos Ideen an Servicebereiche adaptiert werden müssen. **John Seddon**, Gründer von Vanguard und der **Vanguard-Methode** in Großbritannien, hat die Toyota-Prinzipien erfolgreich auf Service und Dienstleistungsorganisation übersetzt und bezeichnet dies als „**SystemsThinking**“.



Der Workshop:

Und danach?

Tag 1:

Einführung in die VANGUARD-Methode

- Hintergründe und Geschichte von SystemsThinking in der Produktion: Was geschah bei Ford und Toyota?
- Wie Management-Denkweisen die Steigerung der Effizienz verbergen.
- Der grundlegende Unterschied zwischen Dienstleistung und Produktion.
- Unterschiede zwischen konventionellen Managementprinzipien und SystemsThinking - Wie konventionelle Denkweisen zu Suboptimierung führen können.
- Warum „handelsübliche“ LEAN-Tools scheitern können.

Tag 2:

„Action Learning“ in der Arbeit in Ihrer Organisation mittels der Vanguard-Analysemethode „CHECK“

Tag 3:

Identifikation der Ursachen von Ineffizienzen

- Potential für Verbesserung: Reflektion der Analyseergebnisse.
- Wie viel „Toyota-DNA“ steckt in Ihrer Organisation? Wie viel traditionelle Managementprinzipien?
- Wie messen Sie Performance und Erfolg und was sind mögliche negative Auswirkungen.
- Zwei Arten von Messgrößen: Leading und Lagging.
- Prinzipien zum Redesign der Organisation: Design against Demand.
- Ausflug in die Transformation von Organisationen: Wie erzielt man nachhaltige Veränderung?

Organisatorisches:

Da es sich um ein dreitägiges „Action Learning Programm“ in Ihrer Organisation handelt, kommt unser Berater zu Ihnen. Der **Inhouse-Workshop** sollte im Idealfall mit Ihrem Führungsteam stattfinden, wobei eine Teilnehmerzahl von maximal 10 Personen empfohlen wird.

Sie haben „Land unter“ und können sich keine drei komplette Tage Zeit nehmen? Sprechen Sie mit uns über Möglichkeiten, den Workshop entsprechend anzupassen.

Ein Beispiel aus der Praxis:

Lisa Freshwater leitet den HR-Service Bereich einer großen Stadtverwaltung. Für Sie war der dreitägige Kurs mit Vanguard der Beginn einer Reise zur Transformation Ihrer Organisation:

„Mir wurde schnell klar, dass wir im gesamten Servicebereich aufwändige und verschwenderische Aktivitäten haben, bei denen man einiges vereinfachen konnte.“

Nach dem Workshop startete Sie eine erste Phase im Bereich Payrol-Service. Die **Erfolge** nach der ersten Phase waren:

- Optimierung des Kundenservice: Die Anzahl der Bearbeitung von Kundenanfragen bei Erstkontakt (One-Stop-Fähigkeit) konnte von 56% auf 96% gesteigert werden und die Anzahl von unnötiger Kundennachfrage („Failure Demand“) wie bspw. Beschwerden reduzierte sich von 44% auf 17%.
- Reduzierung von verschwenderischen Kapazitäten um 50% (10 FTE)

Die gesamte Fallstudie kann eingesehen werden unter:

<http://www.vanguard-deutschland.de/fallstudien-referenzen/>

Geld-zurück-Garantie:

Wir haben Ihnen keinen Mehrwert gebracht? Dann zahlen Sie auch nicht!

Haben Sie Interesse oder Fragen?

Um den Workshop zu buchen oder weitere Fragen zu klären, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf. Wir rufen Sie auch gern zurück, hinterlassen Sie hierzu bitte Name, Telefonnummer und Erreichbarkeit.

info@vanguard-deutschland.de

+49 2572 960 937 0