



## Senkung von Blind- und Fehlleistungen (BuF): Der Schlüssel zur Lösung wichtiger Herausforderungen.

Wie Sie mit steigenden Kundenanforderungen, dem Mangel an Fachkräften, mit zu umständlichen Prozessen intelligent umgehen können und dabei die Ertrags- und Leistungsfähigkeit Ihres Unternehmens verbessern.

### Über den Autor:

Norbert H. Siefert ist Vorstand der REM AG. Er unterstützt mit seinen profunden Kompetenzen Unternehmen bei der Leistungs- und Ertragssteigerung [n.siefert@rem.de](mailto:n.siefert@rem.de)



Zugegeben, all diese Punkte unter einen Hut zu bringen klingt zunächst wie die ‚Quadratur des Kreises‘. Dennoch: Mit dem vielfach bewährten PROCESSPOWER Baustein "BuF" der REM AG gelingt dies! Der Schlüssel, liegt in der strukturierten Identifikation der BuF und ihrer Ursachen, der Quantifizierung der resultierenden negativen Effekte, sowie der Definition und Umsetzung von Lösungsmaßnahmen.

### Zwei Beispiele für BuF:

(1) Stehen im IT-System nicht alle relevante Stammdaten zur Verfügung, kann es zu einem unnötig hohen Prozessaufwand kommen → jemand muss die Daten suchen = eine 'Blindleistung'.

(2) Wurde ein Artikel aus dem Sortiment genommen, der Vorgang aber nicht in das IT-System eingepflegt, kann es sein, dass der Artikel trotz Auslistung weiter verkauft wird → der Artikel muss ggf. teuer nachbeschafft/produziert werden oder der Auftrag muss dem Kunden gegenüber storniert werden = eine teure 'Fehlleistung', die zudem zu großem Unmut des Kunden führen kann.

Jeden Tag machen BuF der Belegschaft das Leben schwer. Besonders dann, wenn zudem Kunden ‚Opfer‘ sind oder wenn die Folgen mit einem überproportionalen Aufwand behoben werden müssen. Problematisch dabei ist nicht nur der Ärger für alle, wenn ‚wieder mal‘ etwas schiefgeht, sondern auch die mit dem Fehlermachen und dem -beheben verbundenen Kosten und Ressourcenverschwendung. Oft kommt es zudem zu einem Imageverlust - im schlimmsten Fall zum Verlust der Kundenbeziehung.

Natürlich gibt es keine fehlerfreien Menschen, Prozesse oder Organisationen. Betrachtet man allerdings die negativen Effekte, wird deutlich, weshalb sich ein Unternehmen aktiv mit der Reduzierung der BuF befassen sollte: Durch zahlreiche Projekte kann REM nachweisen, dass in einem Unternehmen 12% - 35% des Prozessaufwandes dazu verwendet werden, Fehler zu beheben. Dabei noch gar nicht eingerechnet, sind Folgekosten wie Garantieleistungen oder Sonderfrachten!

Durch die vielfach erfolgreich eingesetzte REM-Methode werden die BuF zunächst ‚sichtbar‘. Dabei liefert REM zu der BuF-Liste je Prozess auch eine Übersicht zu den Ursachenkategorien und den verursachenden Organisationseinheiten. Zudem wird das unternehmensspezifische BuF-Potential berechnet, d. h. der derzeitige Aufwand der zur Behebung der BuF aufgewendet wird. So wird eine ‚gesicherte‘ Faktenbasis für das zügige und nachhaltige Abstellen von BuF geschaffen. Wir schaffen auf allen Ebenen ein ausgeprägtes Bewusstsein für die BuF-Problematik. Die extrem kurze Analysephase ermöglicht einen schnellen Einstieg in die gemeinsam mit REM durchgeführte Lösungsfindung - so werden bis zu 90% des BuF-Aufwands eliminiert!

Das gezielte ‚Abstellen‘ der BuF führt z. B. zur Verbesserung des Kundenservice, wertvolle/knappe Fachkräfte müssen keine unnötigen Fehler mehr beheben - in der Regel können dadurch auch teure Neueinstellungen vermieden werden. Eine bessere Prozesswahrnehmung bei niedrigeren Kosten steigert dann die Ertrags- und Leistungskraft. Sie wollen mehr erfahren? Bitte sprechen Sie uns an.

© REM AG, 2017

