

Kompetenzfeld Aviation

Integrated Airport Performance Management

Potsdam, Oktober 2025



Visions to reality

Ihr Ansprechpartner:
Stefan Wollschläger

Partner

Tel.: +49 (0) 331 88 71 90 0

Funk: +49 (0)176 - 100 24 212

stefan.wollschlaeger@visality.de

Visality Consulting GmbH

Puschkinallee 3, 14469 Potsdam

Fon: +49 (0) 331 88 71 90 0

Fax: +49 (0) 331 88 71 90 10

info@visality.de

www.visality.de

Visions to Reality...ality

1

Visality Consulting

2

Integrated Airport Performance Management

Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen

Aviation

andere Branchen

► Detailliertes, praxisnahes Branchen-Know-how sowie Prozess- und Methodenkompetenz gepaart mit dem notwendigen Pragmatismus bei der Umsetzung sind unsere Stärken

- Europäische Top-500 und mittelständische Unternehmen sind unsere Kunden
- Das Visality-Team hat weit mehr als 1.000 Projekte bei über 300 international aufgestellten Unternehmen erfolgreich abgeschlossen
- Kernkompetenz ist die Beratung von der Strategieentwicklung bis zur erfolgreichen Konzeptumsetzung aus einer Hand
- Hohe Methoden- und Tool- sowie Kommunikations- und Moderationskompetenz mit integriertem Projekt- und Change-Management
- Erfolgreiche Entwicklung und Implementierung von innovativen Strategien, Prozessen, Tools und Organisationen
- Eigentümergeführtes, leistungsstarkes und unabhängiges Consulting-Team (15 Mitarbeiter)
- Führend in der Strategie-, Prozess- und Logistik-Beratung

Aviation



Logistics



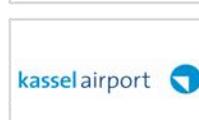
Industry



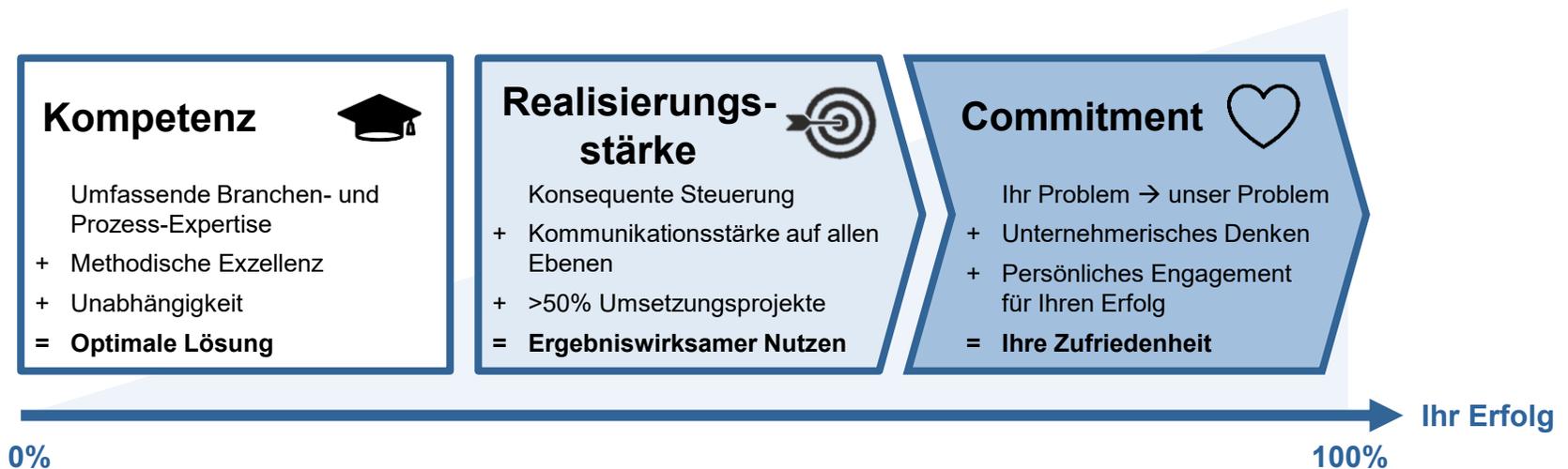
Healthcare



► Visality-Mitarbeiter begleiten seit über 30 Jahren erfolgreich Unternehmen der Aviation-Branche bei der strategischen Weiterentwicklung sowie der Konzeption und Realisierung von logistischen Best-Practice-Lösungen

- ▶ Unsere nachprüfbaren ausgeprägten Kompetenzen betrachten wir als selbstverständliche Basics
- ▶ Unsere in unzähligen Projekten bewiesene Realisierungsstärke differenziert uns
- ▶ Unser bedingungsloses persönliches Commitment zu Ihrem Erfolg macht uns einzigartig



- Vergleichen Sie die zahlreichen persönlichen Statements unserer zufriedenen Kunden!
- s. Anhang „Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen“ + Website

► **Erfolgreiche Visionäre sind die wahren Realisten**



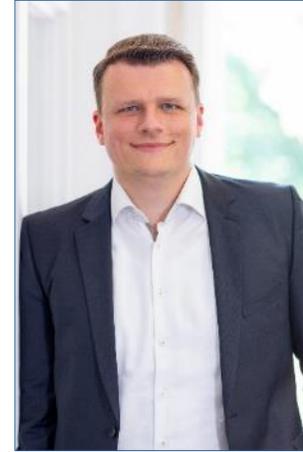
Dr. Marco Emmermann
Managing Partner
+49 (0) 173 95 28 727
marco.emmermann@visality.de



Stefan Wollschläger
Partner
+49 (0) 176 10 02 4212
stefan.wollschlaeger@visality.de



Daniel Kieffer
Partner
+49 (0) 172 38 39 710
daniel.kieffer@visality.de



Matthias Schüssler
Partner
+49 (0) 170 33 31 733
matthias.schuessler@visality.de



Benjamin Heyse
Partner
+49 (0) 151 12 13 5362
benjamin.heyse@visality.de

Visality Consulting GmbH
Puschkinallee 3
14469 Potsdam
Deutschland
Tel.: +49 (0) 331 88 71 90 0
Fax: +49 (0) 331 88 71 90 10
E-Mail: info@visality.de
www.visality.de

1

Visality Consulting

2

Integrated Airport Performance Management

Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen

Aviation

andere Branchen

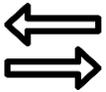
► Die mangelnde strategische Abstimmung von Zielen, Prozessen und Performance zwischen den Partnern des Systems Airport führt zu übergreifenden Problemen und Risiken für den gesamten Standort

Probleme und Risiken im System Airport:



Inkonsistente Zielvorgaben

Fehlendes strategisches Zielbild für Prozesse und Standort-Performance // unabgestimmte Qualität- und Effizienzziele für Wertschöpfungsketten, Einzelprozesse und Bereiche // unklare Ziel-Verantwortlichkeiten



Unabgestimmte Prozesse

Unklare oder nicht definierte Prozess-Schnittstellen zwischen den Prozesspartnern // mangelhafter Informationsaustausch // unzureichende Vorleistungen // unklare Prozess-Ownership



Intransparenz der Performance

Mangelhafte Messung von Prozessqualität, Robustheit und Stabilität // Fehlende Messung von Prozesseffizienz, Kapazitätsauslastung und Ressourcenproduktivität // Unzureichendes Reporting



Unzureichende Prozessqualität

Prozessfehler und Schnittstellenprobleme // Verfehlen von SLAs und Zielvorgaben // inkonsequente Analyse, Bearbeitung und Eliminierung von Qualitätsmängeln // hohe Anfälligkeit bei Irregs // langsame Recovery



Ineffiziente Kapazitätsnutzung

Ungesteuerte Über- oder Unterauslastung von Kapazitäten (Personal, Infrastruktur, Equipment) // geringer Durchsatz // mangelnde Produktivität // ungenutzte Erlöspotenziale // hohe Stück- und Prozesskosten



Ungenügende Standortattraktivität

Unzufriedenheit von Nutzern und Kunden // mangelnde Systemperformance // Attraktivitätsverluste und Wettbewerbsdefizite // erschwerte Gewinnung neuer Airlines, Destination und Frequenzen

- ▶ Die Fokussierung aller Partner auf den Gesamtdurchlauf am Airport und ein integriertes Zielsystem ermöglichen ein neues Performance-Niveau
- ▶ Integrated Airport Performance Management macht die Gesamtleistung des Standorts transparent und steuerbar und verbessert sie drastisch

Lösung:



Prozessorientierung

Fokussierung auf End-to-end-Wertschöpfungsketten (A/C, Pax, Gepäck, Fracht) // partnerübergreifendes Prozessmodell // Aufbau Kunden-Lieferanten-Verständnis // Rollen und Verantwortlichkeiten (Prozess-Ownership)



Integriertes Zielsystem

Konsistentes, von den strategischen Standortzielen abgeleitetes Prozess-Zielsystem // Zieldimensionen: Qualität, Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit, Personal etc. // Zielebenen: Wertschöpfungsketten, Prozesse, Prozesspartner



Entscheidungsorientiertes Reporting

Definition von Messgrößen, KPIs und Zielwerten der Prozessperformance // Echtzeit-Messung und Online-Verfügbarkeit // Prognose- und Frühwarnsystem // Interventions- und Eskalationsschwellen



Konsequenter Verbesserungsprozess

Partnerübergreifende Performance-Teams // Entwicklung und Bewertung von Verbesserungsmaßnahmen // Abhängigkeiten und Wechselwirkungen // konsequente Umsetzung // Wirksamkeits- und Nutzencontrolling

Nutzen:



Transparenz

Standort-Zielerreichung bzgl. Qualität, Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit, Personal etc. // Kenntnis Fehlerursachen // Handlungsbedarfe und Ansatzpunkte



Qualitätsverbesserung

Erreichen von Performancezielen // gesamthaft strategisch sinnvolle Abwägung zwischen Zieldimensionen // Vermeidung von Überqualität



Effizienzsteigerung

Optimale Kapazitätsauslastung // Steigerung der Ressourcen-Produktivität // Reduzierung von Stück- und Prozesskosten // Steigerung Erlöse und DBs



Prozesskompetenz

Partnerübergreifendes Wertschöpfungsketten-Verständnis // End-to-end-Fokus // Strategisches Design und Controlling von Prozessen und Zielen



Standortsicherung

Unterstützung Erreichen der Standort- und Unternehmensziele // nachhaltige Absicherung Wirtschaftlichkeit und Wachstum // Kundenzufriedenheit

- ▶ **Visality bietet Ihnen an, die langjährigen Erfahrungen und Kompetenzen aus zahlreichen Projekten (→ s. anliegende Steckbriefe und Statements) in die Entwicklung Ihrer standortspezifisch optimalen Lösung einzubringen**
- ▶ **Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen!**

Profitieren Sie von der Visality-Expertise:

■ Airport-Wertschöpfungsketten

Durchlauf von A/Cs, Passagieren, Gepäckstücken und Frachtsendungen durch den Airport-Standort // End-to-end-Perspektive von landseitigem Zulauf bis Abflug und Landung bis landseitigem Ablauf // Prozessbeteiligte seitens Flughafen, Airlines, Dienstleistern, Spediteuren, Behörden und weiteren // Geschäftsmodelle und Zielsysteme // Referenzmodelle und Parameter // typische Engpässe, Störungen und Fehler



■ Prozessmanagement

Strategische und operative Airport-Prozessmodelle // Rollenmodelle für Prozesspartner in den Airport-Wertschöpfungsketten // Value Stream Mapping // konsequente Prozessdokumentation (SIPOC) // Spezifikation von Kunde-Lieferanten-Beziehungen, inkl. Schnittstellenvereinbarungen und Vorleistungsqualitäten // Lean Management // PDCA-Methodenbaukasten // Kontinuierlicher Verbesserungsprozess



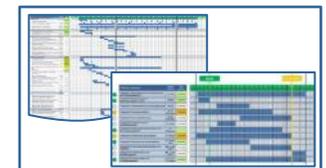
■ Performancemanagement

Airport-Zielsysteme (Top-Level bis operativ // strategische Airport-Zieldimensionen // Balanced Scorecards // entscheidungsorientierte Kennzahlen // innovative Analyse- und Visualisierungsmethoden // Abwägung und Decision Support bei Zielkonflikten // Interventions- und Eskalationsschwellen // Entwicklung von Performance-Maßnahmen // kritischer Umsetzungs-Review und Wirksamkeitscontrolling



■ Projektmanagement und -controlling

Strukturierung von Projekten in sinnvolle Teilprojekte, Aufgabenpakete und Aktivitäten // Zeitplanung inkl. Meilensteinen, Wechselwirkungen und Abhängigkeiten // laufende Verfolgung von Status, Fortschritt und Terminen // regelmäßiger kritischer Review mit Teilprojekt-Verantwortlichen inkl. Intervention und Coaching // Involvierung Projektteam // Reporting an Lenkungsreis inkl. Eskalation und Entscheidungsvorlagen



1 Visality Consulting

2 Integrated Airport Performance Management

Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen

Aviation

andere Branchen



Thomas Weyer

Geschäftsführung
Finanzen und Infrastruktur
Flughafen München GmbH

++ Mit über 38 Mio. Passagieren in 2011 ist München der am schnellsten wachsende Flughafen Deutschlands und bereits Europas Nummer 6. Auch in der Sicherheit nimmt der Münchner Flughafen seit Jahren eine führende Stellung ein und arbeitet eng mit den relevanten Behörden zusammen. Neben den Sicherheitsprozessen sind auch die zum Teil gewachsenen internen Organisationsstrukturen immer wieder zu hinterfragen und für die Zukunft vorzubereiten.

Wir haben mit diesem Vorhaben Visality beauftragt, weil sich hier die besondere Fachexpertise bei der Bewertung von effizienten Ablauf- und zukunftsweisenden Aufbau-Organisationen mit einem hohen Aviation- und Security-Know-how einzigartig verbindet.

Mit großer Sensibilität für die hochkritischen Sicherheitsthemen und die involvierten Mitarbeiter hat Visality in kurzer Zeit wesentliche Verbesserungen an den Schnittstellen der beteiligten Bereiche umsetzbar erarbeitet, Möglichkeiten für Prozesskonsolidierungen entwickelt und damit eine Vision für den Sicherheitsbereich entworfen. Aufgrund des realistischen Verbesserungs- und Einsparungspotenzials sowie der Realitätsnähe des Konzepts können wir dieses zeitnah umsetzen.

Die Mitarbeiter von Visality haben es im Projekt verstanden, die mitunter gegenläufigen Interessenlagen auf ein gemeinsames Ziel hin zu moderieren und allen ein motivierendes Bild der Zukunft zu geben. Wir werden aufgrund unserer hohen Zufriedenheit gern wieder mit Visality zusammenarbeiten. ++



Gertrud Seidenspinner

Leiterin Konzernentwicklung und Umwelt
Flughafen München GmbH

++ Die strategische Gestaltung und Steuerung der Wertschöpfungsketten und Prozesse am Hub-Airport München ist für die Flughafen München GmbH einer der wesentlichen Erfolgsfaktoren für die Umsetzung der Unternehmensstrategie. Strategisches Prozessmanagement erlaubt es, alle Unternehmensbereiche und Prozesspartner auf das Erreichen der Top-Ziele in Dimensionen wie z.B. Wirtschaftlichkeit, Attraktivität und Nachhaltigkeit auszurichten und die Zielerreichung steuer- und messbar zu machen.

Mit seiner methodischen und fachlichen Expertise sowie dem breiten Erfahrungswissen über die Aviationbranche hinaus hat uns das Visality-Team dabei maßgeblich unterstützt, ein Airport-spezifisches Strategisches Prozessmanagement für den Flughafen München konzeptionell zu erarbeiten. Konsequente Kunden- und Prozessorientierung sowie strategische Verankerung aller Prozesse und Aktivitäten im Unternehmens-Zielsystem bilden den Kern des Konzepts. Die Anwendung erfolgt in allen Airport-Wertschöpfungsketten: Passagier, Gepäck, Fracht, Aircraft, Immobilien sowie Retail und Gastronomie. Visality zeigte ferner auf, wie ein prozessorientiertes KPI-Konzept auszugestalten ist und entwickelte ein Organisations- und Qualifikationskonzept zur Implementierung des Strategischen Prozessmanagements.

Die sehr guten Projektergebnisse werden unter dem Dach der strategischen Konzernentwicklung in die Umsetzung überführt. ++

Projektsteckbrief

- Kunde: Flughafen München GmbH
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Thomas Weyer (Geschäftsführung)
Gertrud Seidenspinner (Leiterin Konzernentwicklung und Umwelt)



Aufgabenstellung

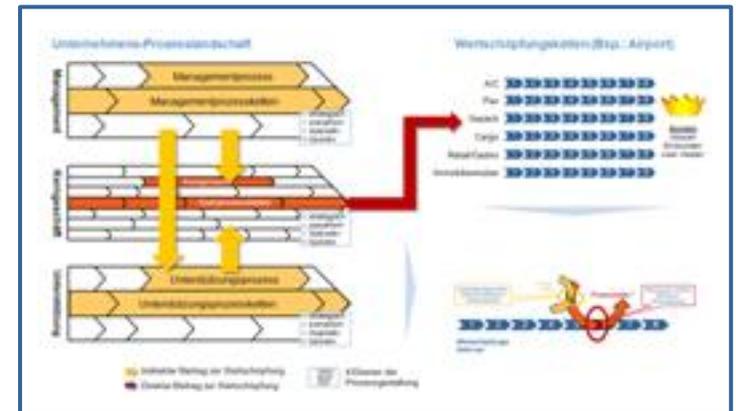
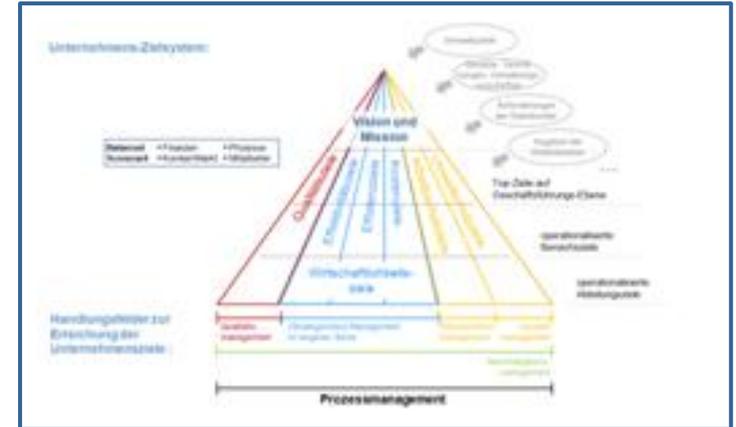
- Entwicklung der strategischen Top-Ziele und Leitlinien für ein konzernweit abgestimmtes, strategisches Prozessmanagement der FMG
- Erarbeitung der strategischen Eckpunkte, Anforderungen und Systematiken für das zukünftige KPI-Modell des FMG-Prozessmanagements
- Entwicklung eines Organisationskonzeptes und Definition der Anforderungen an die Qualifikationen zukünftiger FMG-Prozessmanager

Arbeitsschritte

- Durchführung von Strategie- und Team-Workshops
- Einbringung der Visality-Expertise in den Bereichen Airport-Prozesse, Dienstleistungs-Prozessmanagement, Unternehmensstrategie, KPI-Systeme etc.
- Abstimmung der Ergebnisse mit den Verantwortlichen der Bereiche Strategie, Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement

Ergebnis

- Umfassendes Airport-Prozessmanagement-Konzept





Gertrud Seidenspinner

Leiterin Konzernentwicklung und Umwelt
Flughafen München GmbH

++ Der Flughafen München zählt zu den großen Hub-Airports Europas und steht für höchste Prozess- und Service-Qualität in allen Bereichen. Umfragen und Studien belegen, dass die Nutzer des Airports – von Passagieren über Airlines bis hin zu Besuchern – dies wahrnehmen und wertschätzen. Im globalisierten Wettbewerb will der Flughafen München seine Spitzenposition halten und weiter stärken. Die Flughafen München GmbH hat die Aufgabe übernommen, die Umsetzung dieses Ziels im Dialog mit seinen Prozesspartnern am Airport zu gewährleisten.

Als wesentliches Element hierfür haben wir die Einführung von Service Level Agreements (SLAs), welche am strategischen Zielsystem des Flughafens München orientiert sind, identifiziert. Mit Hilfe von SLAs kann die Prozess- und Service-Qualität des jeweiligen Prozesspartners auf ein gewünschtes Zielniveau ausgelegt werden.

Wir haben Visality als ausgewiesene Branchen- und Prozessexperten damit beauftragt, MUC-spezifische SLAs für alle qualitätskritischen Prozessbereiche im Aviation- und Non-Aviation-Umfeld zu entwickeln. Dank der umfangreichen Kompetenzen in den Wertschöpfungsketten des Luftverkehrs – von Passagier-, Flugzeug- und Frachtabfertigung bis hin zu Retail und landseitiger Verkehrs-anbindung – konnte das Visality-Team praktikable und umsetzungsreife SLAs unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Vertragsverhältnisse mit unseren Prozesspartnern entwickelt. Die Projektergebnisse sind sehr gut und werden nahtlos umgesetzt. Sie werden dazu beitragen, die Wettbewerbsposition des Flughafens München nachhaltig zu stärken. ++

Projektsteckbrief

- Kunde: Flughafen München GmbH
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Thomas Weyer (Geschäftsführung)
Gertrud Seidenspinner (Leiterin Konzernentwicklung und Umwelt)



Aufgabenstellung

- Entwicklung von SLA-Konzepten in allen relevanten land- und luftseitigen Bereichen für wesentliche Leistungsbereiche und Prozesspartner der FMG
- Ausarbeitung der SLA-Konzepte in umsetzungsreife SLA-Formulierungen zur Übernahme in die Verträge mit den Prozesspartnern
- Sicherstellung der Prozess- und Servicequalität des Flughafen Münchens, um im weltweiten Wettbewerb mit Hub-Flughäfen weiterhin mithalten zu können

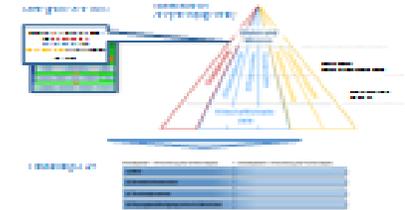
Arbeitsschritte

- Interviews mit allen relevanten land- und luftseitigen Prozessbeteiligten
- Ableitung von SLA-relevanten Prozessen und Zielgrößen aus dem Gesamt-Zielsystem für den Standort München
- Bewertung und Priorisierung der Zielgrößen hinsichtlich des Beitrags zur Prozessqualität und zur Sicherstellung der Leistungsfähigkeit des Flughafens
- Abstimmung der rechtlichen und vertraglichen Optionen zur Verankerung der SLAs unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Vertragsbeziehungen
- Erstellung der SLA-Konzepte sowie inhaltliche Abstimmung mit den jeweiligen Prozess-Verantwortlichen und dem Top-Management

Ergebnis

- Umsetzungsreife und vertragsfähige SLA-Konzepte zur Implementierung

Ableitung von SLAs vom Gesamt-Zielsystem



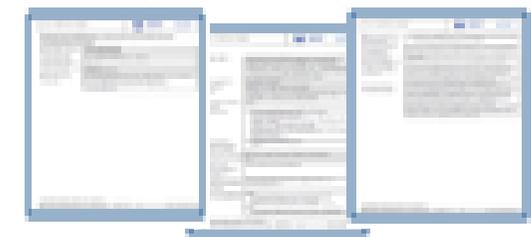
Bewertung und Priorisierung der Prozess-Zielgrößen



Rechtliche Prüfung der SLA-Verankerung



SLA-Konzept





Peter Schmitz
Vorstand Operations
Fraport AG

++ Als Dienstleister stehen wir als Fraport AG in einem sehr engen Verhältnis zu unseren Airline-Kunden. Die Zuverlässigkeit, Flexibilität, Transparenz und Wirtschaftlichkeit der gemeinsamen, eng verzahnten Wertschöpfungsprozesse am internationalen Mega-Hub Frankfurt ist sowohl für unsere Kunden als auch für uns erfolgsentscheidend im globalen Wettbewerb. Visality ist es gelungen, die gemeinsam mit Fraport- und Kundenvertretern besetzten Teams auf ein gemeinsames Zielsystem und auf gelebte Systempartnerschaft auszurichten. Mit der von Visality eingebrachten Realisierungsstärke, Methoden- und Projektmanagementkompetenz ist es uns gelungen, den zuvor gemeinsam entwickelten Masterplan erfolgreich umzusetzen. Hierfür entscheidend waren, neben dem profunden Insider-Know-how der Visality-Berater in der Aviation-Branche, auch ihre Fähigkeiten als Moderatoren und Coaches. Die gemeinsam erzielten, nachhaltigen Performanceverbesserungen belegen dies eindrucksvoll. ++

„Cooperation for Connectivity“



Michael Müller

Leiter Geschäftsbereich
Bodenverkehrsdienste
Fraport AG

++ Die Fraport AG gehört international zu den führenden Unternehmen im Airport-Business und betreibt mit dem Flughafen Frankfurt/Main eines der bedeutendsten Luftverkehrsdrehkreuze der Welt. Der Bodenverkehrsdienst (BVD) der Fraport am Standort Frankfurt agiert in einem Marktumfeld mit stetig steigendem Kostendruck sowie immer differenzierter werdenden Kundenanforderungen. Zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des BVDs ist die Umsetzung von prozess- und organisationsbezogenen Best-Practices sowie das Erreichen von Qualitätsführerschaft im Ground-Handling-Geschäft unabdingbar.

Der BVD der Fraport AG hat mit Unterstützung durch Visality ein Projekt durchgeführt, in welchem gemeinsam strategische Handlungsfelder und Potenziale zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit identifiziert und bewertet wurden. In enger Abstimmung mit unseren Fachexperten und dank des ausgeprägten Know-hows des Visality-Teams in allen relevanten BVD-, Airport- und Kunden-Prozessen wurden strategische Konzepte und Maßnahmen zur Reorganisation wesentlicher Leistungs-, Steuerungs- und Planungsprozesse sowie des Innovationsmanagements des BVDs erarbeitet. Auf dieser ausgezeichneten Basis kann die Umsetzungsplanung und Realisierung durch unsere eigenen Führungs- und Fachkräfte erfolgen. ++

Projektsteckbrief

- Kunde: Fraport AG
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Michael Müller (Leiter Geschäftsbereich BVD)



Aufgabenstellung

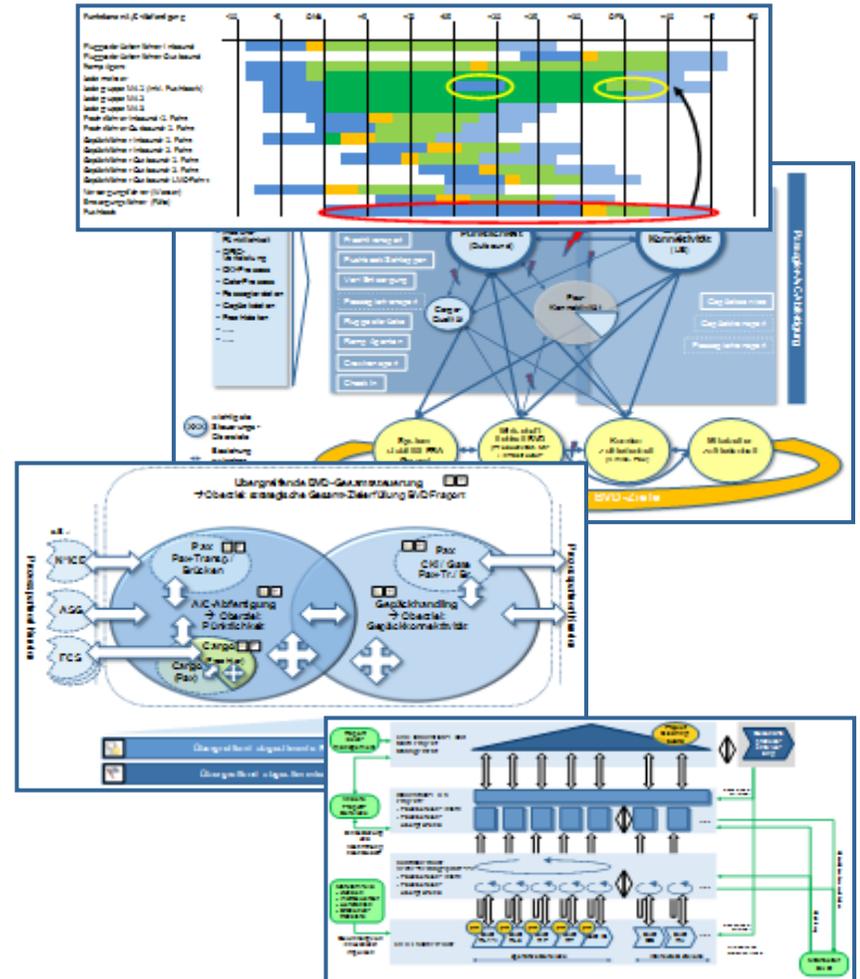
- Identifikation und Bewertung von Schwachstellen und Ineffizienzen in den Planungs-, Steuerungs- und Leistungsprozessen des BVDs
- Entwicklung von Sollkonzepten für die BVD-Prozesse
- Entwicklung eines umfassenden Konzeptes für die Ablauf- und Aufbauorganisation des zukünftigen BVD-Innovationsmanagements

Arbeitsschritte

- Durchführung umfassender SWOT-Analyse der Planungs-, Steuerungs- und Leistungsprozesse in allen operativen Bereichen des BVDs
- Entwicklung von strategischen Handlungsfeldern
- Erarbeitung von Sollkonzepten u.a. für die zukünftige Betriebssteuerung, Ressourcenplanung und Produktgestaltung
- Konzeptentwicklung für das BVD-Innovationsmanagement

Ergebnis

- Sollkonzept zur strategischen Weiterentwicklung und Steigerung der Wirtschaftlichkeit des BVDs sowie für das Innovationsmanagement





Andreas Deckert

Bereichsleiter Aviation Management
Flughafen Berlin Schönefeld GmbH

++ Die Zahl der Dienstleister an Flughäfen steigt ständig an, so dass es oftmals schwerfällt, den am besten geeigneten Anbieter mit der besten Qualität zum wirtschaftlichsten Preis zu identifizieren. Aus diesem Grund ist es heutzutage unerlässlich, die gewünschte Qualität mit Service Level Agreements vertraglich festzuhalten und dadurch transparente Kontrollmöglichkeiten für den Flughafenbetreiber zu schaffen. Service Level werden derzeit nicht mehr ausschließlich bei leicht ersetzbaren Dienstleistern vereinbart, sondern auch mit Bodenverkehrsdienstleistern und Behörden.

Die Firma Visality hat uns durch ihr fundiertes und breitgefächertes Fach- und Branchenwissen in den Passage- und Ground-Handling-Prozessen von Airlines und Aviation-Dienstleistern bei der Identifizierung und Definition von Service Leveln entscheidend unterstützt sowie die jeweiligen Zielwerte erarbeitet. Dadurch ist die wesentliche Grundlage für die Vertragsverhandlungen mit unseren zukünftigen Dienstleistern am Flughafen BER geschaffen worden, um eine sehr hohe Qualität und Performance der Dienstleister und somit aller Aviation-Prozesse am neuen Flughafen BER sicherzustellen. ++

Projektsteckbrief

- Kunde: Berliner Flughäfen GmbH
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Andreas Deckert (Bereichsleiter Aviation Management)



Aufgabenstellung

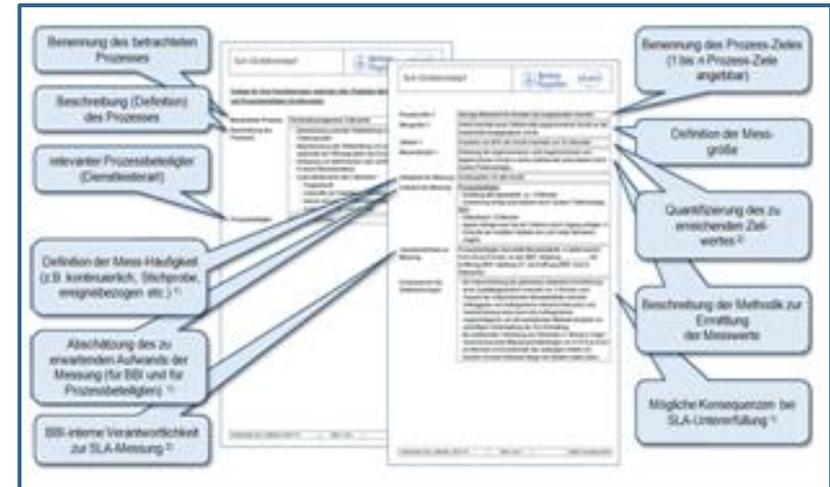
- Entwicklung von SLA-Grobkonzepten in allen relevanten Bereichen der land- und luftseitigen Abfertigung
- Ausarbeitung der Grobkonzepte in umsetzungsreife SLA-Formulierungen, welche durch den Airport-Betreiber in die Verträge mit den Prozesspartnern übernommen werden können
- Konzeption einer geeigneten SLA-Umsetzung, u.a. in Hinblick auf die Auswahl von Messgrößen und -methoden, Eskalations- und Anreizsystemen etc.
- Sicherstellung der Prozess- und Service-Qualität, Steuerbarkeit, Durchsatzkapazität, Wettbewerbsfähigkeit, Wirtschaftlichkeit und Passagier-Convenience am Flughafen BER

Arbeitsschritte

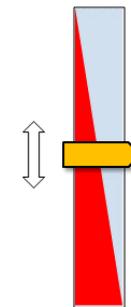
- Identifikation und Priorisierung der Performance-kritischen Einzelprozesse und Prozess-Zielgrößen in allen betrachteten Prozessbereichen des Airport-Geschäfts für den Flughafen BER
- Umfassende Entwicklung der SLA-Grob- und Feinkonzepte in Abstimmung mit den Fachverantwortlichen
- Entwicklung eines SLA-Umsetzungs- und -Eskalationskonzeptes, u.a. in Abstimmung mit der Rechtsabteilung

Ergebnis

- Umsetzungsreife SLA-Feinkonzepte liegen zur Verankerung in den Verträgen mit den Prozesspartnern vor



Mögliche Konsequenzen aus SLA-Untererfüllung (Beispiele):



- regelmäßiges Lieferantengespräch, Qualitätsrunde
- bedarfsweises Qualitätsgespräch
- schriftliche Stellungnahme bei Schlechtleistung
- gemeinsame Entwicklung eines Maßnahmenprogramms
- Einzahlung von Malus-Beträgen in gemeinsamen Qualitätsfonds
- Verrechnung eines Malus auf das Dienstleistungsentgelt
- Sonderkündigungsrecht



Nils Ecke

Vice President Product
Management Airport- &
Passenger Services
Deutsche Lufthansa AG

++ Der europäische Flugverkehr musste in den letzten Jahren anhaltende und folgenschwere Störungen (z.B. Aschewolke, strenge Winterverhältnisse etc.) bewältigen. Um auf schwere, übergreifende Irregularities zukünftig noch besser vorbereitet zu sein und auch im IRREG-Fall einen spezifischen, bestmöglichen Kundenservice bieten zu können, hat die Deutsche Lufthansa das Management von IRREG-Situationen neu strukturiert und optimiert aufgesetzt.

Im Rahmen eines breit angelegten Projektes wurde u.a. ein umfassendes Handbuch zum Umgang mit schwersten Irregularity-Situationen für die Entscheidung und Anwendung von IRREG-Maßnahmen entwickelt. Das Irregularity-Management wird zukünftig proaktiv, standardisiert und mit besonderem Fokus auf Kundeninformation und -zufriedenheit, Verkehrsstabilität und -recovery sowie Wirtschaftlichkeit erfolgen. Ferner wird die IRREG-Performance durch ein spezifisches KPI-System gemonitort und bewertet.

Dank des umfassenden Prozess-Know-hows im Bereich Passagier-, Gepäck- und Flugzeugabfertigung sowie der sehr guten Moderationskompetenz der Visality-Berater ist es gelungen, die Abstimmung mit allen Fachbereichen und Partnern erfolgreich und schnell durchzuführen und eine hohe Akzeptanz für das zukünftige Vorgehen zu erzielen. Die Projektergebnisse werden wesentlich dazu beitragen, das Irregularity-Management der Deutschen Lufthansa signifikant zu verbessern. ++

Projektsteckbrief

- Kunde: Deutsche Lufthansa AG
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Dr. Joachim Schneider (Vice President Produktmanagement)



Aufgabenstellung

- Bewertung des Status Quo im Erlebnis des Managements schwerster Irregularities (IRREGs) aus Passagiersicht sowie Identifizierung von Handlungsbedarfen und Verbesserungspotenzialen
- Quantitative Bewertung der Wirksamkeit von heutigen IRREG-Informationen, -Aktionen und -Handlungsoptionen

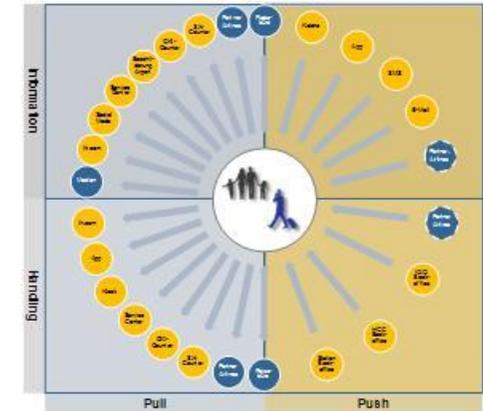
Arbeitsschritte

- Teilnahme an IRREG-Meetings
- Durchführung von Interviews mit ausgewählten Fachbereichen und Stationen
- Darstellung und Bewertung von Informations- und Handlungsoptionen aus Passagiersicht im Fall schwerster IRREGs, differenziert nach verschiedenen Passagiertypen, entlang der gesamten Reisekette
- Analyse und Bewertung der Wirksamkeit von aktiven und passiven Informationsflüssen, Aktionen und Handlungsoptionen im IRREG-Fall
- Identifikation von Schwachstellen sowie Ableitung von Handlungsbedarfen

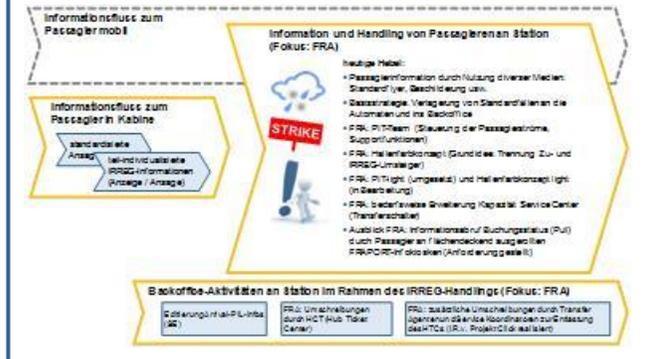
Ergebnis

- Darstellung von Schwachstellen und Handlungsbedarfen bzgl. der Informations- und Handlungsoptionen für Passagiere sowie der Wirksamkeit von IRREG-Maßnahmen im Status Quo für verschiedene Passagiertypen entlang der gesamten Reisekette in Form eines Management-Ergebnisberichtes

IRREG-Informationenpunkte und Handlungsoptionen aus Passagiersicht



Analyse von IRREG-Prozessen



Projektsteckbrief

- Kunde: Deutsche Lufthansa AG
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Erik Mosch (Leiter Competence Center, Bodenprodukt & Service Center)
Volker Scheible (Leiter Produktmanagement Passagierservices)



Aufgabenstellung

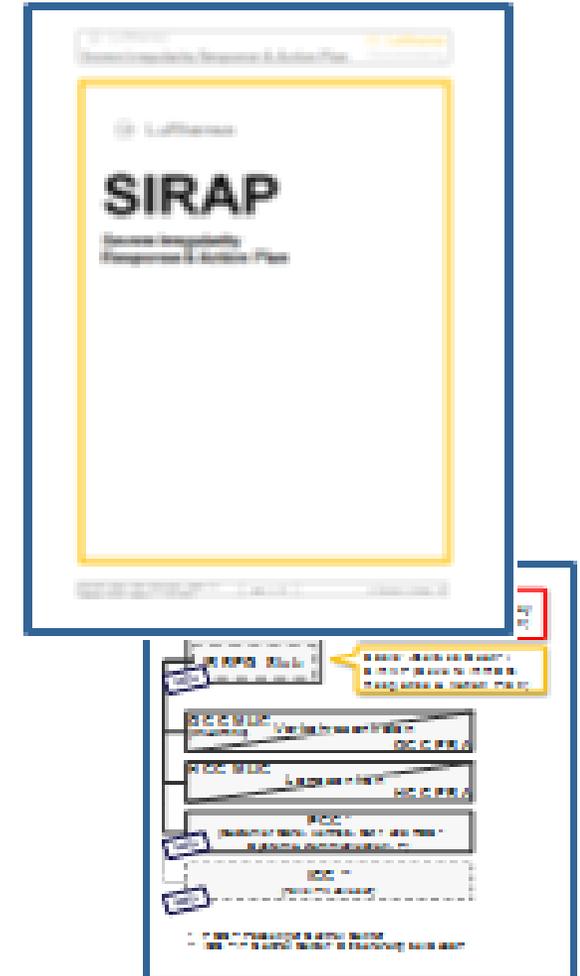
- Entwicklung einer zentralen Prozessanweisung für das übergreifende Management schwerster Irregularities
- Verbesserung des übergreifenden IRREG-Managements mit Blick auf Passagierservice, Verkehrsstabilität und Wirtschaftlichkeit

Arbeitsschritte

- Durchführung von Workshops und Einzelgesprächen mit allen wesentlichen Stakeholdern im IRREG-Handling
- Konzeptionelle Erstellung der zentralen Prozessanweisung mit den Schwerpunkten
 - Ziele und Prinzipien des IRREG-Managements
 - Entscheidungskriterien und Alarmierung
 - Kompetenzverteilung, Gremien und „Chain of Command“
 - Entscheidungs- und Kommunikationsprozesse sowie -verantwortlichkeiten
 - Checklisten und Tools
- Inhaltliche Abstimmung mit allen relevanten Prozessbereichen und dem Top-Management

Ergebnis

- Prozessanweisung zur Anwendung an die zukünftige IRREG-Organisation übergeben



Projektsteckbrief

- Kunde: Deutsche Lufthansa AG
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Dr. Joachim Schneider (Vice President Produktmanagement)



Aufgabenstellung

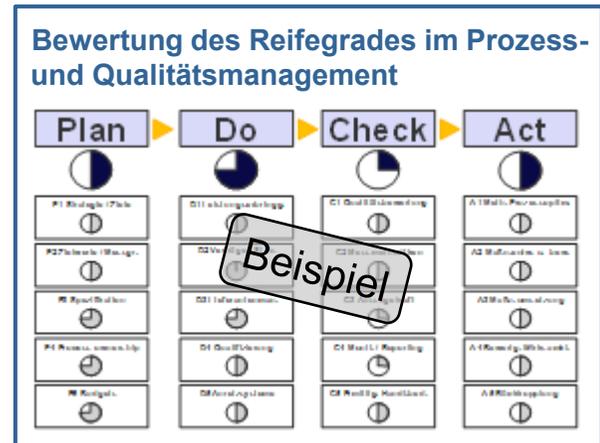
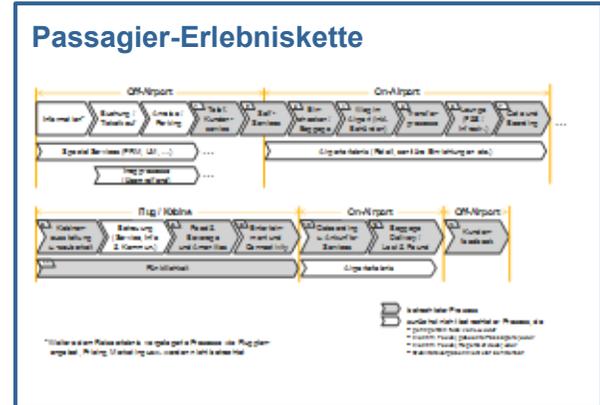
- Bestandsaufnahme der heutigen Konzepte, Methoden und Verantwortlichkeiten in der Sicherstellung von Prozess- und Produktqualität bei Lufthansa Passage
- Identifikation von Defiziten und Handlungsbedarfen im Prozess- und Qualitätsmanagement im Sinne des PDCA-Ansatzes (Plan, Do, Check, Act)
- Erarbeitung eines Konzeptes zur zukünftigen Sicherstellung von Prozess- und Produktqualität in Form einer Entscheidungsempfehlung für den Vorstand

Arbeitsschritte

- Erarbeitung und Darstellung der heutigen Passagier-Elebniskette
- Durchführung von Interviews mit den Prozessverantwortlichen für die Bereiche „Plan“, „Do“, „Check“ und „Act“ je Segment der Passagier-Elebniskette zur Aufnahme der Ist-Situation bzgl. der Sicherstellung von Prozess- und Produktqualität
- Detaillierte Bewertung des PDCA-Reifegrades je Segment der Passagier-Elebniskette sowie Identifizierung von Defiziten und Handlungsbedarfen
- Aufbereitung der Ergebnisse und Empfehlungen in Form einer Vorstandspräsentation

Ergebnis

- Umfassende Bewertung des Reifegrades im Prozess- und Qualitätsmanagement von Lufthansa Passage je Segment der Passagier-Elebniskette sowie übergreifend
- Vorstandspräsentation inkl. Praxisbeispielen zur Darstellung von Handlungsbedarfen sowie Entscheidungsempfehlungen zur zukünftigen Gestaltung des Prozess- und Qualitätsmanagements bei Lufthansa Passage



Projektsteckbrief

- Kunde: Deutsche Lufthansa AG
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Dr. Joachim Schneider (Vice President Produktmanagement)



Aufgabenstellung

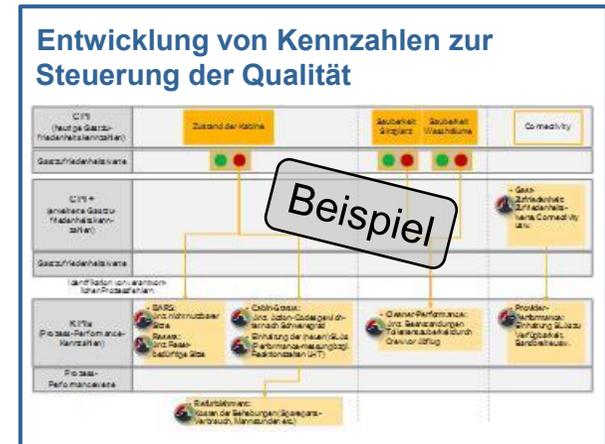
- Identifikation der wesentlichen Zufriedenheitstreiber aus Gastsicht innerhalb ausgewählter Prozessketten (Cabin, Food & Beverage, Lounge etc.)
- Identifikation von konkreten Ursachen derzeitiger Schwachstellen und Qualitätsprobleme sowie Ableitung von entsprechenden Maßnahmen
- Einführung einer einheitlich nutzbaren und akzeptierten QM-Methodik im Sinne des PDCA-Ansatzes (Plan, Do, Check, Act)
- Entwicklung eines KPI-Cockpits zur aktiven Steuerung der Passagier-Erlebnisqualität durch frühzeitige Maßnahmeneinleitung

Arbeitsschritte

- Durchführung von Workshops mit den Prozessverantwortlichen zur Identifizierung und Bewertung wesentlicher Schwachstellen aus Gastsicht
- Identifikation der Schwachstellen-Ursachen innerhalb des PDCA-Zyklus und Ableitung von Handlungsbedarfen
- Erarbeitung von Soll-Prozessen für das Qualitätsmanagement im Sinne des PDCA-Ansatzes
- Entwicklung von KPIs zur Steuerung der Prozesse und damit zur Sicherstellung einer hohen Passagier-Erlebnisqualität

Ergebnis

- Priorisierter Maßnahmenkatalog inkl. eines Gesamt-Umsetzungsfahrplans
- Definierte und akzeptierte Sollprozesse zur Umsetzung des PDCA-Ansatzes für das Qualitätsmanagement inkl. konkreter KPIs zur Steuerung der Passagier-Erlebnisqualität





Nicole Fehr

Director and General Manager
N3 Engine Overhaul Services



Ullrich Geidel

Director of Finance
N3 Engine Overhaul Services

++ N3 Engine Overhaul Services GmbH & Co. KG (N3) ist das europäische Technologiezentrum für die Instandhaltung von Rolls-Royce-Triebwerken, die in Airbus-Modellen zum Einsatz kommen. Als Gemeinschaftsunternehmen von Lufthansa Technik AG und Rolls-Royce plc betreuen wir Triebwerke über 40 internationaler Fluggesellschaften.

Zu den größten Herausforderungen für N3 zählen die stetig steigenden Anforderungen an Durchsatz und Durchlaufzeit von Triebwerken durch die Instandhaltungsprozesse. Ein zukunftsweisendes, effektives und effizientes Supply Chain Management (SCM) stellt einen wesentlichen Erfolgsfaktor zur Erfüllung dieser Anforderungen dar.

In einem von Visality geleiteten Strategie-Workshop wurden zunächst strategische Eckpunkte für das zukünftige SCM von N3 erarbeitet. Im Rahmen eines anschließenden Projektes wurden diese Eckpunkte konzeptionell ausgearbeitet und zu einem umsetzungsfähigen Konzept und Maßnahmenplan für ein umfassendes Reorganisationsprojekt zusammengeführt. Hierbei wurden auch unsere SCM-Strategie und die zukünftige SCM-Aufbauorganisation entwickelt.

Die Visality-Berater haben uns durch die hohe Fach- und Methodenkompetenz bei der Analyse und Bewertung des Status Quos sowie der Konzeptentwicklung überzeugt. Die hohe Moderationskompetenz stellte in den zahlreichen Workshops sicher, dass die Sichtweisen und Ideen der internen Fachbereiche sinnvoll in die Soll-Konzepte einfließen konnten. Dabei erzielten die Berater und die von ihnen erarbeiteten SCM-Konzepte durch die enge Einbeziehung von Führungskräften bis hin zu operativen Mitarbeitern eine sehr hohe Ergebnisakzeptanz. Wir werden umgehend mit der Umsetzung der SCM-Konzepte beginnen und uns dabei gerne von Visality unterstützen lassen. ++



Toralf Reinhardt

Supply Chain Management
N3 Engine Overhaul Services

++ N3 Engine Overhaul Services ist ein Gemeinschaftsunternehmen der Lufthansa Technik AG und Rolls-Royce plc. Das Unternehmen mit Sitz im thüringischen Arnstadt überholt seit 2007 die Rolls-Royce Triebwerkstypen Trent 500, Trent 700, Trent 900 und Trent XWB. Diese dienen als Antriebe der Airbusmodelle A340, A330, A380 und A350. N3 betreut im Auftrag von Rolls-Royce Fluggesellschaften aus aller Welt. Das Unternehmen gehört zu den modernsten Überholungsbetrieben der Welt. Steigende Anforderungen in Bezug auf Durchsatz und Durchlaufzeiten führten zur Entscheidung, das Supply Chain Management (SCM) bei N3 neu aufzustellen.

Nach dem erfolgreichen Abschluss einer Vorstudie hat uns Visality in der nachfolgenden Implementierungsphase eng bei der Realisierung der entwickelten SCM-Strategien, -Prozesse, -Tools und -Strukturen unterstützt. Im Fokus standen insbesondere die Einführung und Etablierung von SCM-Grundprinzipien in den Themenfeldern Planung, Flow- und Turbulenz-Management, Auftrags- und Materialsteuerung, Pull-Prinzip und SCM-Controlling entlang des Wertstroms von N3.

Die Unterstützung durch Visality umfasste neben der Einbringung der fachlichen, methodischen und kommunikativen Kompetenzen der Visality-Berater ein intensives Coaching der verantwortlichen Führungskräfte und Mitarbeiter. Im Ergebnis wurde durch das gemeinsame Team von N3 und Visality eine sehr gute Basis für eine nachhaltige Weiterentwicklung des SCM bei N3 geschaffen. ++

Projektsteckbrief

- Kunde: N3 Engine Overhaul Services GmbH & Co. KG
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Nicole Fehr (Director and General Manager)
Ullrich Geidel (Director of Finance)



Aufgabenstellung

- Identifikation der wichtigsten Gaps und Handlungsbedarfe bezüglich SCM
- Konzeptentwicklung für Strategie, Ablauf- und Aufbauorganisation des SCM zur Erfüllung der strategischen Kundenanforderungen an Triebwerk-Durchsatz und -Durchlaufzeit

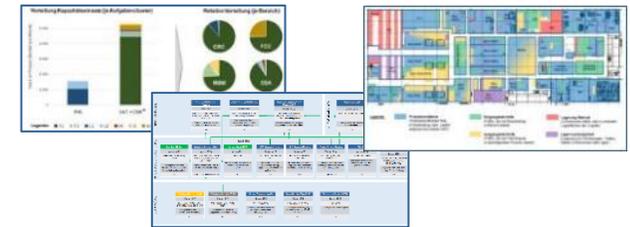
Arbeitsschritte

- Detail-Analyse und Bewertung des SCM-Ist-Zustands (Prozesse, Engpässe, Störgrößen, Kosten, Leistungsfähigkeit, IT-Landschaft, Aufbauorganisation etc.)
- Entwicklung des strategischen Zielbildes für die zukünftige SCM-Organisation
- Erarbeitung der optimalen zukünftigen SCM-Aufbauorganisation (inkl. Szenarien)
- Vorbereitung der Entscheidung des Top-Managements zur Realisierung der zukünftigen SCM-Organisation

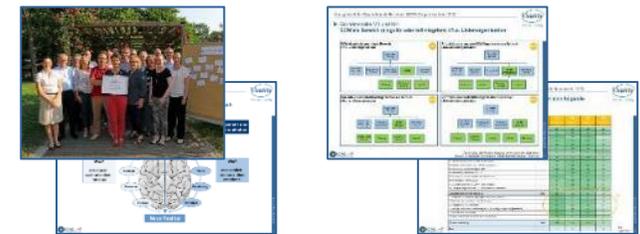
Ergebnis

- Umfassendes, neutrales Bild zu SCM-Ist-Zustand entwickelt, Schwachstellen und Handlungsbedarfe herausgearbeitet und klar bewertet
- Zukunftsweisende, innovative und Best-Practice-fähige SCM-Strategie und SCM-Organisationsmodell entwickelt und verabschiedet
- Konkrete Projekte und Maßnahmen mit nachvollziehbaren Kosten-Nutzen-Bewertungen zur Umsetzung der Konzepte entwickelt und Entscheidungsfähig vorgelegt

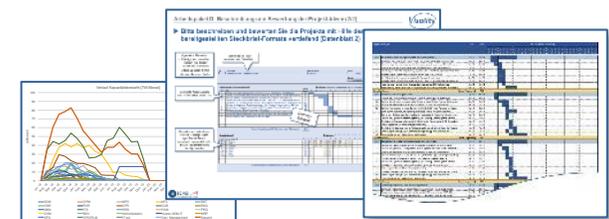
Analyse und Bewertung Ist-Zustand



Entwicklung SCM-Zielbild und -Organisation



Umsetzungsprojekte und -maßnahmen



Projektsteckbrief

- Kunde: N3 Engine Overhaul Services GmbH & Co. KG 
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Nicole Fehr (Director and General Manager)
Ullrich Geidel (Director of Finance)

Aufgabenstellung

- Entwicklung und Ausgestaltung von Grundprinzipien für einen optimalen Auftragsdurchlauf entlang des Value Streams
- Erarbeitung und Umsetzung von Projekten zur Steigerung von Robustheit, Flexibilität und Durchsatzleistung des Value Streams
- Definition der zukünftigen optimalen Ablauf- und Aufbauorganisation im SCM

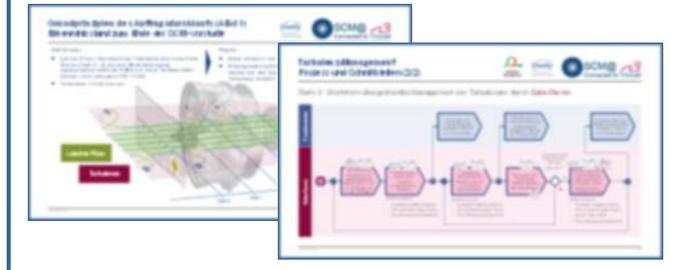
Arbeitsschritte

- Workshops mit übergreifenden Projektteams aus allen Fachbereichen
- Konzeptentwicklung und Anlaufbegleitung für Turbulenz- und Fluss-Management
- Vorbereitung der Implementierung des Pull-Prinzips
- Erarbeitung der Ziel-Organisation und der Verantwortlichkeiten für das SCM
- Diverse Change-Maßnahmen für Zielgruppen auf allen Unternehmensebenen

Ergebnis

- Erfolgreich umgesetzte neue Planungs- und Steuerungsprozesse für einen optimalen Auftragsdurchlauf
- Stabilisierung der Auftragsbearbeitung und Steigerung der Durchsatzleistung
- Erfolgreiche Implementierung einer SCM-Einheit mit weitreichenden Kompetenzen

Turbulenz-Management



Fluss-Management



Change-Management-Maßnahmen



Projektsteckbrief

- Kunde: N3 Engine Overhaul Services GmbH & Co. KG
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Nicole Fehr (Director and General Manager)
Ullrich Geidel (Director of Finance)



Aufgabenstellung

- Sicherstellung und Begleitung der Implementierung der in den Vorprojekten entwickelten SCM-Strategien und -Konzepte
- Fachliches und methodisches Coaching der Inhouse-Projektleiter und -Teams sowie eigenständige Realisierung definierter Teilprojekte
- Messung der SCM-Performance entlang des Wertstroms

Arbeitsschritte

- Feinplanung und Anlaufbegleitung für die optimierten Planungs- und Steuerungsprozesse für Mitarbeiter, Aufträge, Material, Anlagen und Tools
- Enge Begleitung und Coaching bei der Realisierung des Pull-Prinzips
- Entwicklung eines KPI-Modells der SCM-Performance und Erstellung eines SCM-KPI-Cockpits
- Unterstützung bei Change-Management-Maßnahmen und Mitarbeiter-Kommunikation

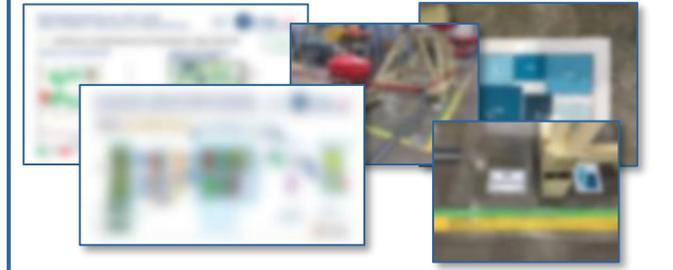
Ergebnis

- Erfolgreich umgesetzte und im Regelbetrieb etablierte SCM-Strategien und -Konzepte für eine optimale und stabile Auftragsbearbeitung (inkl. Pull-Prinzip, Flow- und Turbulenz-Management)
- Umfassender Aufbau der benötigten fachlichen und methodischen Kompetenzen bei den Mitarbeitern zur Fortführung und Weiterentwicklung der SCM-Konzepte
- Umfangreicher „Werkzeugkasten“ mit diversen Methoden und Tools zur Optimierung der Wertstrom- und SCM-Prozesse (inkl. SCM-KPI-Cockpit)

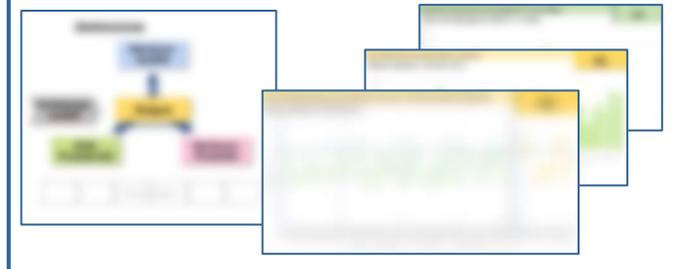
Implementierung Flow-/Turbulenz-Management



Realisierung Pull-Prinzip



Implementierung SCM-KPI-Cockpit





Dr. Dieter Nirschl

Vorsitzender der Geschäftsführung
TUIfly GmbH

++ Die TUIfly-Maintenance erbringt hochwertige Dienstleistungen in der Line- und Base-Maintenance für eigene und fremde Flugzeuge. Unser von hoher Saisonalität und intensivem Wettbewerbsdruck geprägtes Geschäft erfordert zur Abwicklung eine hocheffiziente Logistik. Daher haben wir gemeinsam mit Visality unsere Ablauforganisation und unsere Aufbauorganisation neu gestaltet und von einer Funktions- in eine Prozessorientierung überführt.

Mit dem erstellten Konzept werden alle Prozesse im Order-, Warehouse-, Material- und Transport-Management optimiert und die Basis für einen Ausbau unserer Wettbewerbsposition durch exzellente MRO-Logistikprozesse gelegt.

Visality hat mit fundiertem Branchenwissen in kürzester Zeit Analysen von großer Detailtiefe erarbeitet und ein Konzept für optimale Teileverfügbarkeit und Kundenzufriedenheit zu signifikant gesenkten Logistikkosten entwickelt. Aufgrund der sehr guten, vertrauensvollen Zusammenarbeit und der hohen Projektmanagement-Kompetenz haben wir Visality mit der Umsetzung dieses innovativen Konzeptes beauftragt. ++

Projektsteckbrief

- Kunde: TUIfly GmbH
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Claus-Peter Sülflow (Director Technical Services)
Dr. Dieter Nirschl (Vorsitzender der Geschäftsführung)



Aufgabenstellung

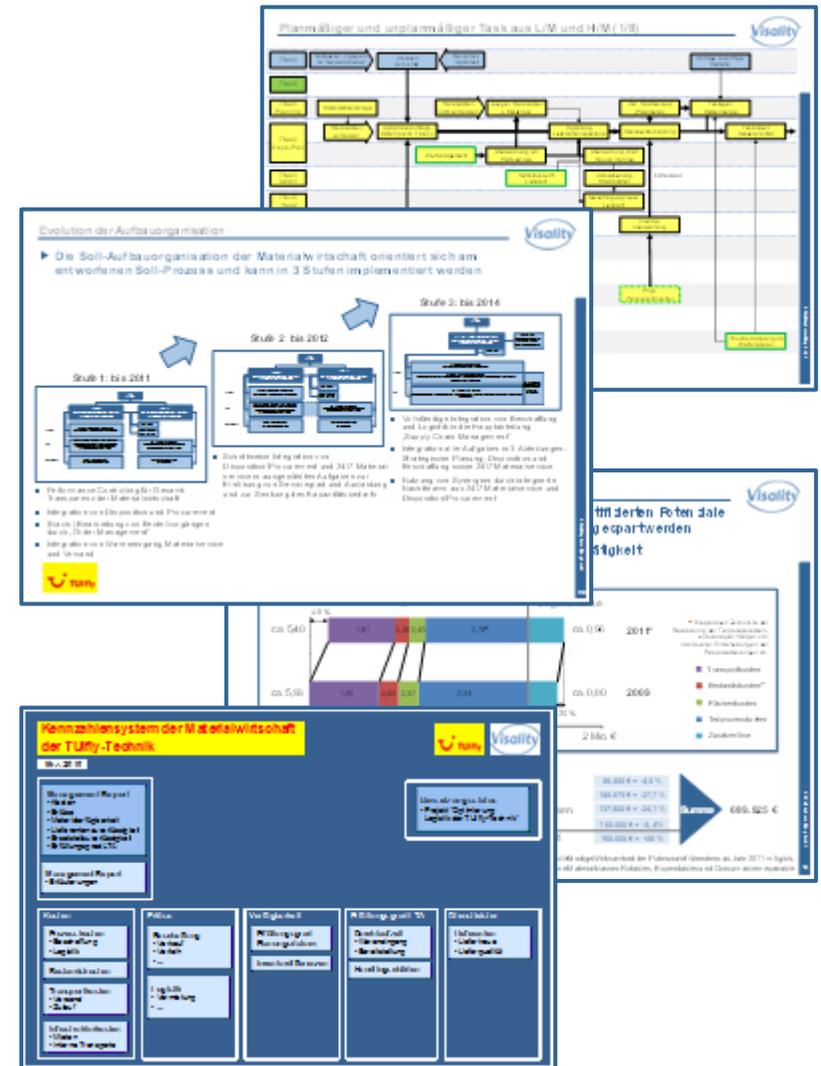
- Konzeption einer neuen Ablauf- und einer prozessorientierten Aufbauorganisation der globalen Ersatzteil-Logistik
- Ausbau der Wettbewerbsposition durch hocheffiziente, standardisierte und transparente Prozesse in der Ersatzteil-Logistik
- Realisierung von Zeit- und Kosteneinsparpotenzialen in der Bereitstellung von Flugzeug-Ersatzteilen

Arbeitsschritte

- Aufnahme der Logistikanforderungen interner und externer Kunden
- Analyse der weltweiten physischen, informatorischen und dokumentarischen (Logistik-) Prozesse sowie der (Logistik-) Organisation
- Schwachstellenanalyse und Konzeptentwicklung
- Maßnahmen- und Umsetzungsplanung

Ergebnis

- Zukunftsweisende Logistikprozesse in der globalen Ersatzteil-Logistik
- Abgestimmtes Kennzahlensystem zur Messung der Prozessperformance
- Identifikation signifikanter Kosteneinsparpotenziale (10%) bei gleichzeitiger Sicherstellung der hohen Qualitätsanforderungen
- Umfassendes Maßnahmenportfolio und realistischer Umsetzungszeitplan



1 Visality Consulting

2 Integrated Airport Performance Management

Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen

Aviation

andere Branchen



Michael Schmidt

Geschäftsführer

Marienkrankenhaus Kassel gGmbH

++ Das Marienkrankenhaus Kassel ist als Regelversorger trotz eines hohen Spezialisierungsgrades von dem steigenden Kostendruck im deutschen Gesundheitsmarkt betroffen.

Um diesem begegnen zu können und trotz steigender Anforderungen der Patienten deren Zufriedenheit sicherzustellen, wurde ein Prozessmanagement eingeführt und mit Hilfe von Visality mehrere Mitarbeiter unterschiedlicher Berufsgruppen im Rahmen einer mehrtägigen Workshop-Reihe als Prozessmanagement-Tutoren ausgebildet.

In dieser von Visality entwickelten und in der Praxis bereits erfolgreich durchgeführten Workshop-Reihe zum Prozessmanagement werden den Teilnehmern Methoden und Know-how für die vollumfängliche Bearbeitung von Projekten vermittelt, und zwar von der Analyse, Darstellung, Bewertung und Optimierung von Prozessen über die Berechnung von Potenzialen und das Aufbereiten der Ergebnisse in einer Entscheidungsvorlage für das Management bis hin zur Umsetzungsplanung und dem Maßnahmencontrolling. Das anhand der sehr umfangreichen Schulungsunterlagen und durch die Mitarbeiter von Visality verständlich und sehr praxisorientiert vermittelte Wissen wurde dabei direkt zur Bearbeitung von realen, teilnehmerspezifischen Optimierungsprojekten angewendet. Diese so ausgebildeten Prozess-Tutoren sind nicht nur befähigt, eigenständig Projekte zu beantragen und durchzuführen, sondern können ihr Wissen auch an weitere Mitarbeiter übertragen.

Wir bedanken uns bei Visality für die sehr gute Zusammenarbeit, welche sich auch in dem äußerst positiven Feedback der Teilnehmer ausdrückt, und können Visality uneingeschränkt weiterempfehlen. ++

Projektsteckbrief

- Kunde: Marienkrankenhaus Kassel gGmbH
- Branche: Healthcare
- Referenzkontakt: Michael Schmidt (Geschäftsführer)



Aufgabenstellung

- Befähigung von Mitarbeitern zur eigenständigen Durchführung der Analyse und Optimierung von Prozessen zur Identifizierung von Prozess-Potenzialen sowie zur Erarbeitung von Entscheidungsvorlagen für das Top-Management

Arbeitsschritte

- Initiierung eines Bewerbungsverfahrens für die Teilnahme am Schulungsprogramm zu „Prozessmanagement-Tutoren“
- Erarbeitung von Workshop-Unterlagen zur Vermittlung von Kenntnissen im Prozessmanagement sowie im Projekt- und Changemanagement mit integrierten Übungen und Hausaufgaben
- Durchführung von 4 ganztägigen Workshops zur Vermittlung von theoretischem Wissen in Verbindung mit praktischen und anwendungsnahen Beispielen

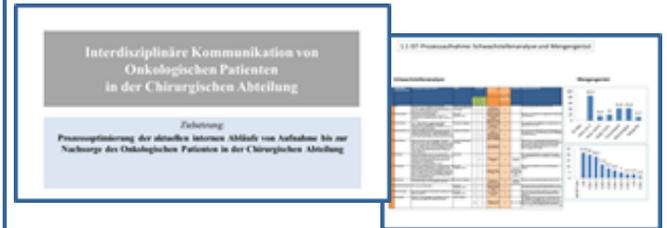
Ergebnis

- Abgeschlossene Ausbildung der Prozessmanagement-Tutoren durch einen umfangreichen Transfer des Visality-Methoden-Know-hows
- Entwicklung von Entscheidungsvorlagen zu den Initial-Projekten und damit realisierte Quick-Wins durch angewendetes Prozessmanagement
- Grundlage für einen breiten Transfer von Prozessmanagement-Wissen innerhalb des Krankenhauses durch die Prozessmanagement-Tutoren

Unterlagen zum Prozessmanagement



Inhalte der Entscheidungsvorlage zu Initial-Projekten



Toolgestütztes Prozessmanagement





Prof. Dr. Christian Schmidt

Ärztlicher Vorstand

Universitätsmedizin Rostock

++ Die Universitätsmedizin Rostock ist der Maximalversorger für die Region mittleres Mecklenburg. Im Gegensatz zu anderen Landesteilen in Mecklenburg-Vorpommern oder Regionen in der Bundesrepublik stehen die demografischen und wirtschaftlichen Zeichen für die Zukunft auf Wachstum. Um sich diesen Anforderungen zu stellen, soll in der Universitätsmedizin Rostock ein umfassendes Prozessmanagement eingeführt werden.

Hierzu wurde im Rahmen eines Strategie-Workshops gemeinsam mit Visality ein inhaltliches Zielbild eines einheitlichen Prozess- und Projektmanagements entwickelt. Daran anschließend wurden Prozessmanagement-Tutoren ausgewählt, die an einer Workshop-Reihe teilnehmen durften, um Prozess- und Projektmanagement-Kompetenzen zu erwerben. Diese Prozessmanagement-Tutoren wurden durch Visality in 4 Ganztages-Workshops umfassend ausgebildet. Hierbei wurde methodisches und praktisches Know-how an die Teilnehmer vermittelt und über (Haus)-Aufgaben, welche an einem eigenen Initial-Projekt durchzuführen waren, in seiner Anwendung erlernt.

Wir danken Visality für die partnerschaftliche Zusammenarbeit und die sehr gute Leistung. Die Veranstaltungsreihe ist aus unserer Sicht ein voller Erfolg und erste Initial-Projekte wurden so gut erarbeitet, dass sie stringent weiterverfolgt werden können. ++

Projektsteckbrief

- Kunde: Universitätsmedizin Rostock
- Branche: Healthcare
- Referenzkontakt: Prof. Dr. Christian Schmidt (Ärztlicher Vorstand)
Sandra Wandt (Stabstelle des Ärztlichen Vorstands)



Aufgabenstellung

- Befähigung von Mitarbeitern zur eigenständigen Durchführung der Analysen und Optimierung von Prozessen, zur Erarbeitung qualifizierter Vorschläge zur Umsetzung sowie Initiierung und Implementierung eines entsprechenden Projektmanagements

Arbeitsschritte

- Vorbereitung und Durchführung eines Strategie-Workshops zu den Zielen, Erwartungen und Ergebnissen der Workshop-Reihe mit dem Vorstand
- Auswahl der Prozessmanagement-Tutoren und deren Initial-Projekte (auftraggeberseitig)
- Erarbeitung von Workshop-Unterlagen zur Vermittlung von Kenntnissen im Prozessmanagement sowie im Projekt- und Changemanagement mit integrierten Übungen und Hausaufgaben
- Durchführung von 4 ganztägigen Workshops zur Vermittlung von theoretischem Wissen in Verbindung mit praktischen und anwendungsnahen Beispielen

Ergebnis

- Abgeschlossene Ausbildung der Prozessmanagement-Tutoren durch umfangreichen Transfer des Visality-Methoden-Know-hows
- Entwicklung von Entscheidungsvorlagen zu den Initial-Projekten und damit realisierte Quick-Wins durch angewandetes Prozessmanagement
- Grundlage für einen breiten Transfer von Prozess-Wissen innerhalb der Universitätsmedizin durch die Prozessmanagement-Tutoren

Unterlagen zum Prozessmanagement



Inhalte der Entscheidungsvorlage zu Initial-Projekten



Toolgestütztes Prozessmanagement





Philipp Matthiass

Geschäftsführer

Asklepios Kliniken GmbH & Co. KGaA
Neurologische Klinik Falkenstein

++ Als Fachklinik für neurologische Akut- und Rehabilitationsmedizin eines der größten Krankenhausbetreiber Europas ist es unser zentrales Anliegen, sämtliche Arbeitsabläufe optimal auf unsere Patienten auszurichten, diese hocheffizient durchzuführen und so einen maximalen Behandlungs- und Therapieerfolg zu erzielen.

Um diesem Anspruch gerecht werden zu können, haben wir in einem gemeinsamen Projekt mit den erfahrenen Beratern von Visality wesentliche Schwachstellen identifiziert sowie gemeinsam Optimierungsmaßnahmen erarbeitet und umgesetzt. Dadurch haben unsere Mitarbeiter zusätzliche Zeit für die Behandlung, Pflege und Kommunikation mit Patienten und Angehörigen gewonnen. Visality hat hierzu unter enger Einbindung der Mitarbeiter alle Abteilungen des Hauses analysiert und in Workshops zu einem verzahnten, abteilungsübergreifenden und interdisziplinären Sollprozess geführt, der Verschwendungen systematisch vermeidet und deutlich wirtschaftlicher und besser steuerbar ist.

Begeistert hat uns bei der gemeinsamen Arbeit mit Visality die auf hohem Branchen-Know-how basierenden analytischen Fähigkeiten sowie die Flexibilität und einfühlsame Moderation bei notwendigen Veränderungen. Durch die Einführung der gemeinsam mit Visality entwickelten Konzepte sind wir heute eine der wenigen Kliniken, die die Grundgedanken des Lean-Managements im Klinikalltag umsetzt. ++

Projektsteckbrief

- Kunde: Asklepios Neurologische Klinik Falkenstein
- Branche: Healthcare
- Referenzkontakt: Philipp Matthiass (Geschäftsführer)



Aufgabenstellung

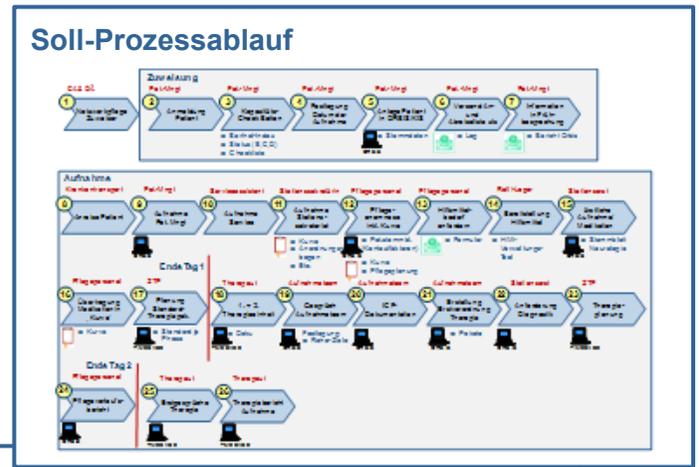
- Einführung einer schlanken und effizienten Prozessabwicklung mit Fokussierung auf den Patienten durch konsequente Umsetzung der Lean-Management-Methodik
- Verzahnung aller Funktionsbereiche durch Optimierung und Standardisierung der Schnittstellen

Arbeitsschritte

- Transparente Darstellung der Ist-Prozesse und -Organisation und deren Schnittstellen sowie Schwachstellenanalyse entlang der Wertschöpfungskette
- Ableitung von Maßnahmen zur Eliminierung der Schwachstellen
- Durchführung und Moderation eines Strategie-Workshops mit allen relevanten Funktionsbereichen
- Entwicklung eines Soll-Konzeptes inkl. der Soll-Prozesse und -Organisation
- Ableitung von Kennzahlen für die Nachhaltigkeit des Soll-Prozesses

Ergebnis

- Mit allen Beteiligten abgestimmter Soll-Prozess
- Abgestimmter Maßnahmenplan als Vorbereitung für die interne Umsetzung



- 2 Fachpersonal (Pflegedienstleistung) fragt per Checkliste den Status aufzunehmender Patienten ab
- 3 Übergang zu einer Holtschuld von Informationen, die in ORGIS hinterlegt sind
- 5 Nutzung der Frühbesprechung zur frühzeitigen Planung des Entlass-Management (Informationsaufbereitung für eine strategische Aufenthaltsplanung)
- 8 Patient wird unmittelbar bei Anreise vom Patientenmanagement aufgenommen und in ORGIS erfasst
- 10 Sozialassistenten nehmen Patient mit auf und unterstützen bei der Einweisung des Patienten

Kennzahlen	Einheit	Bereiche					
		Arzt	Pflege	Therapie	Sozialdienst	Kliniker-vice/Log.	Therapieplanung
Administrative Qualität							
Hilfsmittel-Verlust	%		X	X			
Anteil der termingerechten Fertigstellungen des Abschlussberichtes	%		X	X	X		
Erfolgsquote Verlängerungsentscheide	%	X			X		
Anteil der termingerechten Fertigstellungen des Arztbriefes	%	X					
Wärterberufszumendehits							
Weiterbildungsquote	%		X	X		X	
Quote Personal-Ausfallzeiten	%	X	X	X	X	X	X



Dr. Gregor Zehle

Geschäftsführer

Vinzenz-Verbund gGmbH

++ Der Vinzenz-Verbund mit seinen rund 900 Planbetten in 5 Krankenhäusern sowie rund 300 Plätzen in 5 Altenpflegeheimen ist, wie nahezu alle Träger von Gesundheitseinrichtungen in Deutschland, einem hohen Kostendruck sowie steigenden Kundenanforderungen ausgesetzt. Um die damit verbundenen Herausforderungen zu meistern, soll im Vinzenz-Verbund ein übergreifendes Prozessmanagement eingeführt werden.

Dazu wurde gemeinsam mit der Geschäftsführung eine Prozessmanagement-Strategie entwickelt und darauf aufbauend wurden 18 Mitarbeiter durch Visality in mehreren Ganztagesworkshops zu Prozessmanagement-Tutoren ausgebildet. Dies erfolgte anhand von eigenen Optimierungsprojekten des Vinzenz-Verbundes, um den Mitarbeitern das erforderliche Prozessmanagement-Know-how möglichst praxisnah und kundenspezifisch nahe zu bringen. Hierdurch wurde auch die interne Veränderungsfähigkeit unseres Unternehmens gestärkt und Verbesserungen auf eine breite Basis gestellt. In den eigens für den Vinzenz-Verbund entwickelten Schulungs-Workshops überzeugte das Visality-Team mit seinen sehr gut strukturierten Unterlagen und der besonderen Didaktikfähigkeit. Dadurch wurden die Mitarbeiter systematisch befähigt, die Analyse und Darstellung von Prozessen eigenständig durchzuführen sowie Schwachstellen von Prozessen zu identifizieren und Optimierungskonzepte zu entwickeln. Außerdem haben die Teilnehmer gelernt, Kosten-Nutzen-Bewertungen durchzuführen und Entscheidungsvorlagen für das Management zu erstellen. Die ausgebildeten Prozessmanagement-Tutoren sind somit jetzt in der Lage, dem Management qualifizierte Projektvorschläge zu unterbreiten sowie die Durchführung und die Umsetzung von Projekten zu verantworten.

Wir danken Visality für die sehr gute partnerschaftliche Zusammenarbeit und können Visality uneingeschränkt weiterempfehlen. ++

Projektsteckbrief

- Kunde: Vinzenz-Verbund gGmbH
- Branche: Healthcare
- Referenzkontakt: Dr. Gregor Zehle (Geschäftsführer)



Aufgabenstellung

- Befähigung von Mitarbeitern zur eigenständigen Durchführung der Analyse und Optimierung von Prozessen zur Identifizierung von Prozess-Potenzialen sowie zur Erarbeitung von Entscheidungsvorlagen für das Management

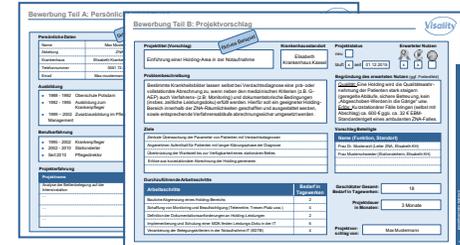
Arbeitsschritte

- Initiierung eines Bewerbungsverfahrens für die Teilnahme am Schulungsprogramm zu „Prozess-Tutoren“
- Unterstützung bei der Auswahl geeigneter Initial-Projekte
- Erarbeitung von Workshop-Unterlagen zur Vermittlung von Kenntnissen im Prozessmanagement sowie im Projekt- und Changemanagement mit integrierten Übungen und Hausaufgaben
- Durchführung von insgesamt 5 ganztägigen Workshops zur Vermittlung von theoretischem Wissen in Verbindung mit praktischen und anwendungsnahen Beispielen
- Feedback zu den internen Initial-Projekten

Ergebnis

- Abgeschlossene Ausbildung der Prozess-Tutoren durch Anwendungsüberprüfung des Methoden-Know-hows
- Entscheidungsvorlagen zu allen Initial-Projekten und damit Quick-Wins in den optimierungswürdigen Prozessen
- Grundlage für einen breiten Transfer von Prozess-Wissen innerhalb des Verbundes durch die Prozess-Tutoren

Unterlagen zur Bewerbung als Prozess-Tutor



Qualifikationsmerkmale	Grad	Ergebnis
Arbeitswissenschaft	1	2
Projektmanagement	2	3
Strategisches Management	3	4
Management der Beschaffung	4	5
Management der Produktion	5	6
Management der Logistik	6	7
Management der Beschaffung	7	8
Management der Produktion	8	9
Management der Logistik	9	10

Workshop-Durchführung



Entscheidungsvorlage



Projektsteckbrief

- Kunde: Sana Kliniken AG
- Branche: Healthcare
- Referenzkontakt: Kerstin Krause (Bereichsleiterin Sana Consulting)



Aufgabenstellung

- Anwendungsreife Vorbereitung des Trainings von Sana-internen Multiplikatoren
- Vermittlung eines umfassenden Best-Practice- und Methodentransfer als Vorbereitung auf zukünftige Projektaufgaben der Multiplikatoren
- Durchführung eines Trainingstages im Rahmen der Multiplikatorenschulungen

Arbeitsschritte

- Entwicklung und detaillierte Gestaltung des Trainingstages (Trainingsziele, inhaltlicher Aufbau des Trainings)
- Erarbeitung der Trainingsinhalte, wie z. B. Branchentransfer aus der Aviation- in die Healthcarebranche
- Aufbereitung detaillierter Schritt-für-Schritt-Anleitungen verschiedener Methoden zur Prozessverbesserung und -steuerung

Ergebnis

- Übergabe eines abgestimmten Trainingskonzeptes „Methoden der Prozessverbesserung und -steuerung“ für die Multiplikatoren-Schulungen
- Durchführung von jeweils einem Schulungstag im Rahmen von insgesamt 4 Mal einer Schulungswoche in verschiedenen Sana-Regionen

