

BACHELORARBEIT:

LEAN SERVICE IM KONTEXT WISSENSINTENSIVER DIENSTLEISTUNGEN: DAS FALLBEISPIEL »JOSEPHS® – DIE SERVICE-MANUFAKTUR«

Was hast du in deiner Bachelorarbeit gemacht?

Meine Bachelorarbeit beschäftigte sich mit dem Thema Lean Service im Kontext wissensintensiver Dienstleistungen. Das JOSEPHS® wurde als Fallbeispiel für einen solchen wissensintensiven Dienstleister herangezogen. Das Ziel meiner Arbeit war es, die aktuellen Prozesse des JOSEPHS® aufzuführen und auf Optimierungspotenziale zu untersuchen. Dabei war die Ausgestaltung nach den Lean-Prinzipien eine mögliche Voraussetzung, um ineffiziente Prozesse und Abläufe zu reduzieren bzw. zu eliminieren. Daraus konnte ich auch meine Forschungsfrage ableiten, die wie folgt lautet: „Kann das Konzept der Lean Services auf den Forschungsinseln des JOSEPHS® angewendet werden? Falls ja, wie kann damit eine Optimierung der bisherigen Abläufe erreicht werden?“

Dazu habe ich mich mit den vorhandenen theoretischen Konzepten der Open Innovation, Co-Creation, Lean Management und Lean Services auseinander gesetzt. Die Datenerhebung konnte mit Hilfe von Interviews mit den entsprechenden Beteiligten der Dienstleistung vor Ort durchgeführt werden, um den IST-Zustand vor Ort zu ermitteln. Das Ergebnis ist eine allgemeine Prozessübersicht über die Aktivitäten im JOSEPHS®. Diese ermöglicht es, die Aktivitäten im JOSEPHS® transparent zu machen und dadurch leichter zu identifizieren wo Prozesse noch nicht ganz so effizient sind. So konnte ich die Anwendung des Konzepts der Lean Services bestätigen. Abschließend konnte ich mit Hilfe der vorhandenen theoretischen Konzepte unternehmensspezifische Optimierungspotenziale für die Prozesse im JOSEPHS® erarbeiten.



Anica Dorbath

Wirtschaftswissenschaften

mit Schwerpunkt Betriebswirtschaft

Warum hast du dir genau dieses Thema ausgesucht?

Die Verschlinkung von Prozessen hat mich schon während meines Studiums sehr interessiert. Die Möglichkeit meine Bachelorarbeit in Kooperation mit einem spannenden Projekt wie dem JOSEPHS® zu schreiben, ließ mich nicht lange überlegen. Das JOSEPHS® ist ein einzigartiges Projekt, das viele neue Potenziale birgt. Ich empfand die Gelegenheit, die Prozesse im JOSEPHS® zu erfassen und aufzuzeigen, sowie auf Optimierungspotenziale zu untersuchen als sehr abwechslungsreich und anwendungsorientiert. Es hat mir sehr viel Spaß gemacht, das Team des JOSEPHS® näher kennenzulernen und viele spannende Einblicke in ihren Berufsalltag zu erhalten. Genauso interessant war es die Abläufe des JOSEPHS® näher kennenzulernen, die sich als sehr vielfältig und einzigartig erwiesen haben.

Was hast du herausgefunden, was du dem JOSEPHS® mitgeben kannst?

Meine Bachelorarbeit bestätigt, dass der Lean Service Ansatz auf einen wissensintensiven Dienstleister wie das JOSEPHS® übertragen werden kann. Durch die Anwendung des Lean Service Konzeptes können Optimierungspotenziale geschaffen werden.

Durch das Herausarbeiten einer allgemeinen Prozessübersicht und Beobachtungen vor Ort konnte ich schon ein paar ineffiziente Abläufe im JOSEPHS® identifizieren. Im JOSEPHS® betraf das z.B. Kommunikationswege oder Wartezeiten.

Das JOSEPHS® ist allerdings ein Pilotprojekt und einzigartig. Es ist möglich, dass die Übertragung des Lean Service Konzeptes nicht für andere wissensintensive Dienstleister gültig ist. Dies kann mit weiterführenden Arbeiten überprüft werden.

JOSEPHS® - Das offene Innovationslabor
Karl-Grillenberger-Straße 3, 90402 Nürnberg
Telefon 0911/27436520
www.josephs-innovation.com

Ein Projekt von



unterstützt durch



gefördert durch



Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft und Medien, Energie
und Technologie