

„Kanban – was Serviceprozesse von der Produktion übernehmen können“

Agility Lab / Lunch & Learn

Robert Schmitt | 30.01.2025

Kanban

Ein Tool (nur) für agile Frameworks?

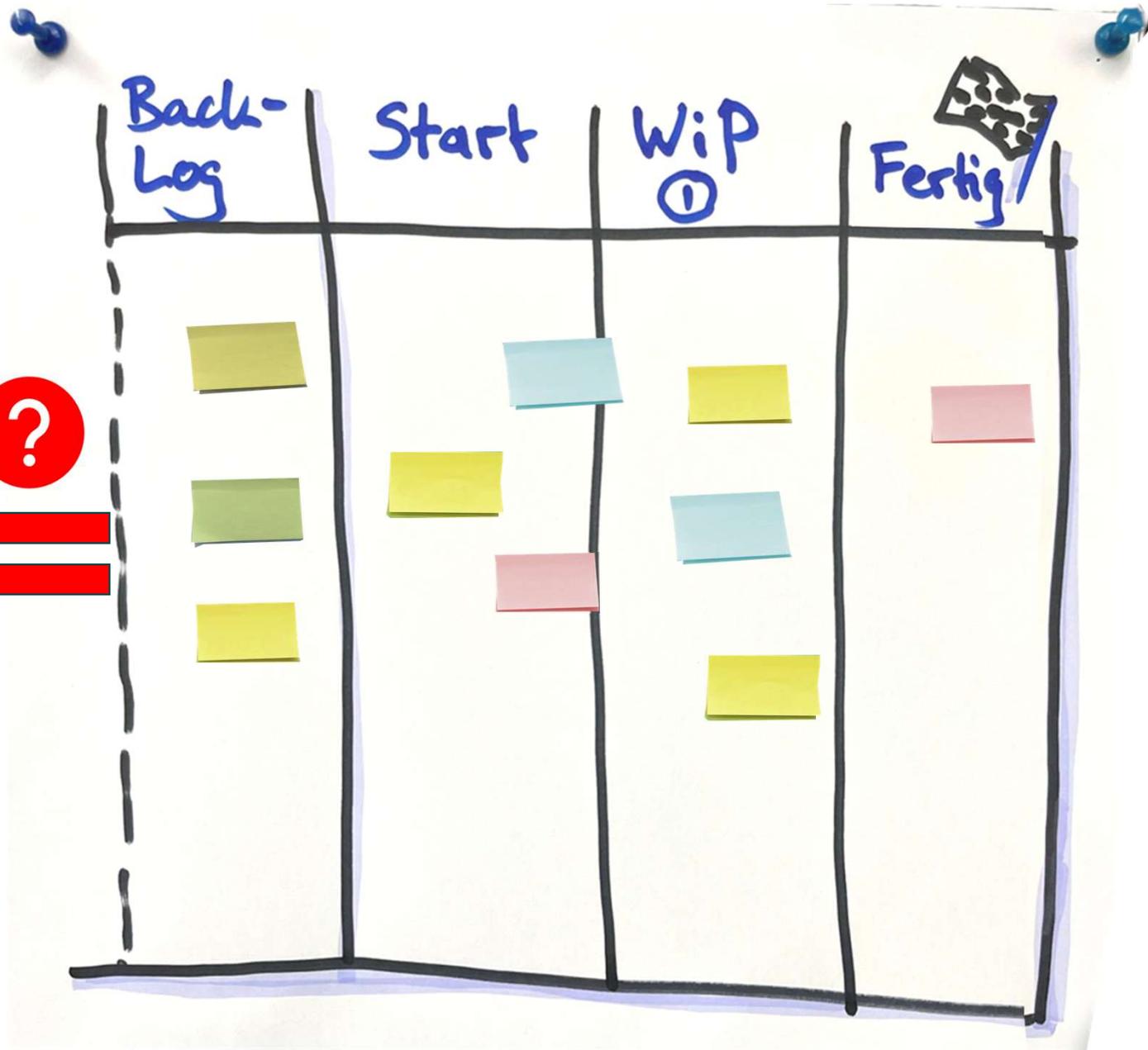


- Was ist Kanban?
- Welche Prinzipien dienen der Verbesserung der Wertschöpfungsprozesse?
- Gibt es Dinge, die vor der Verwendung von Kanban zu klären sind?
- Was ist besonders bei Dienstleistungs- und Verwaltungsprozessen?
- Tipps und Hinweise bei der Implementierung

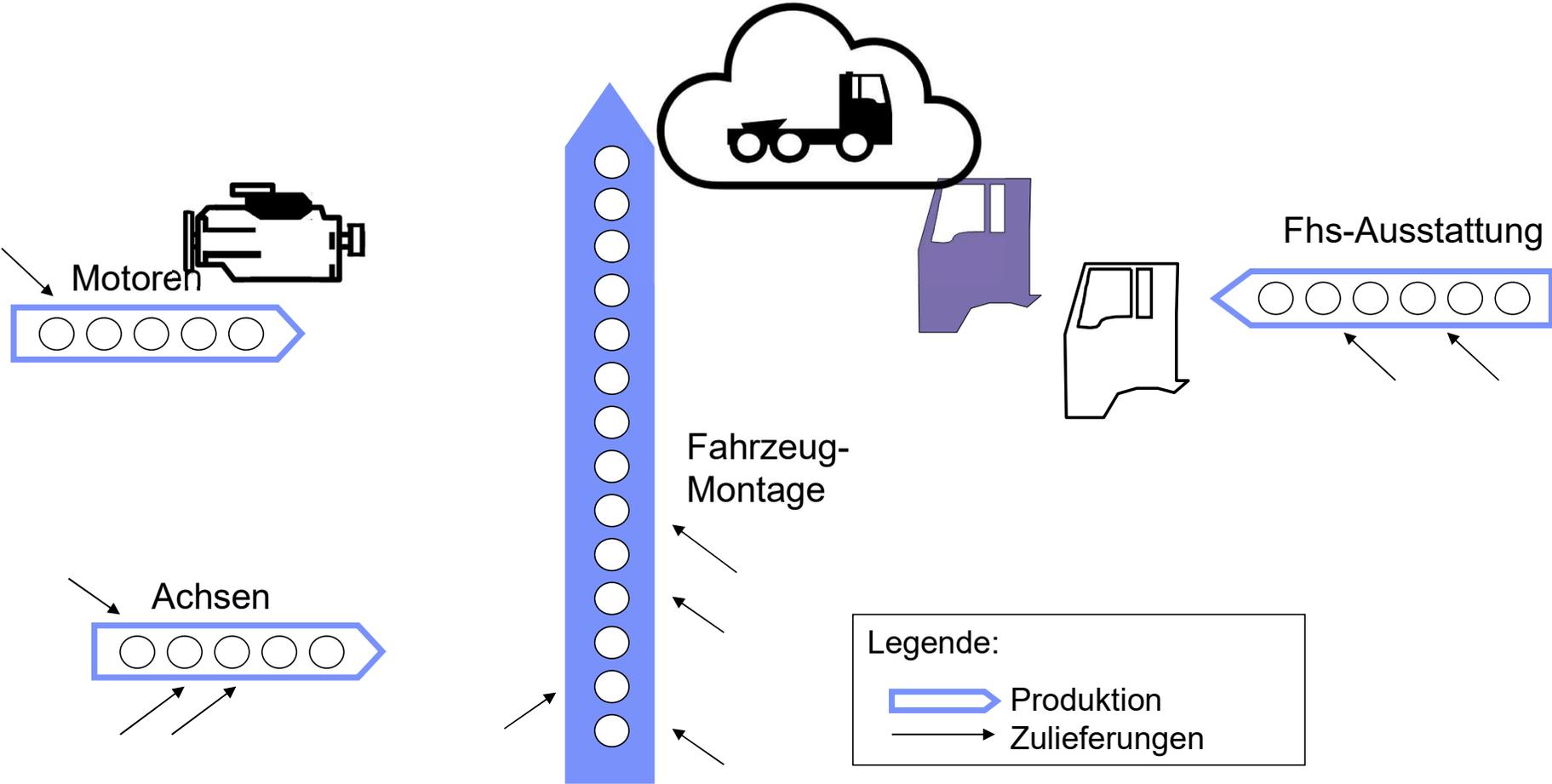
看板

[Kan Ban]

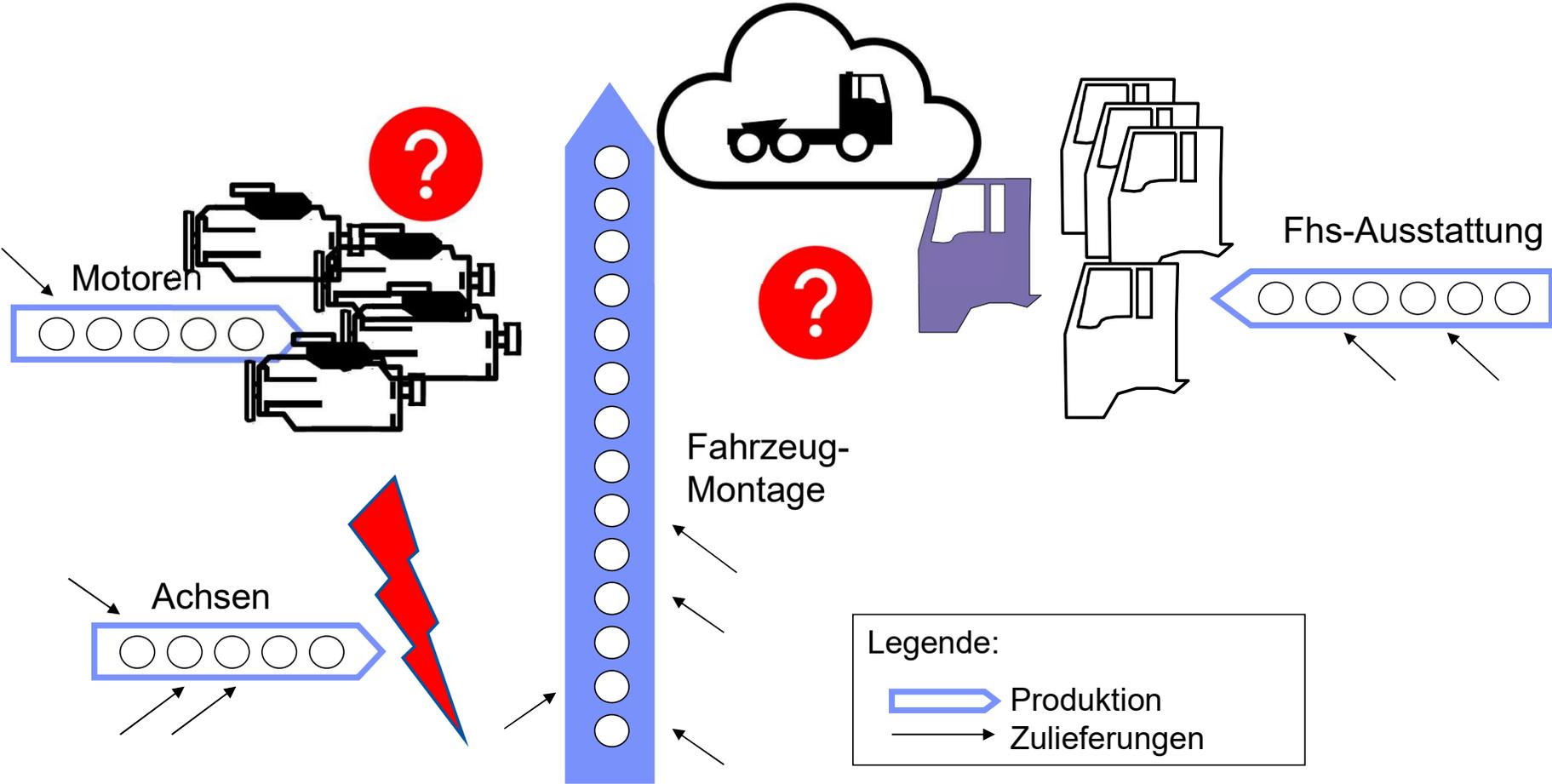
看板



Ehemalige LKW-Produktion – Fertigungsinseln



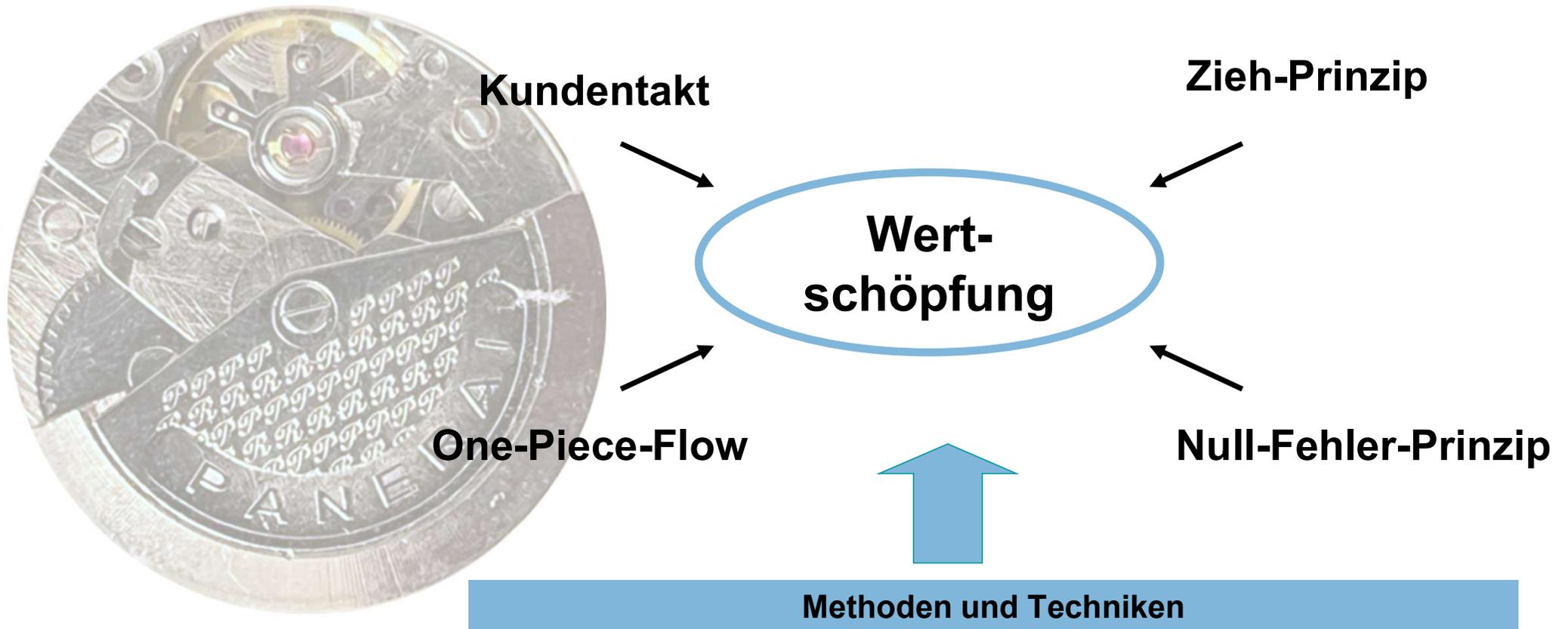
Ehemalige LKW-Produktion – Fertigungsinseln



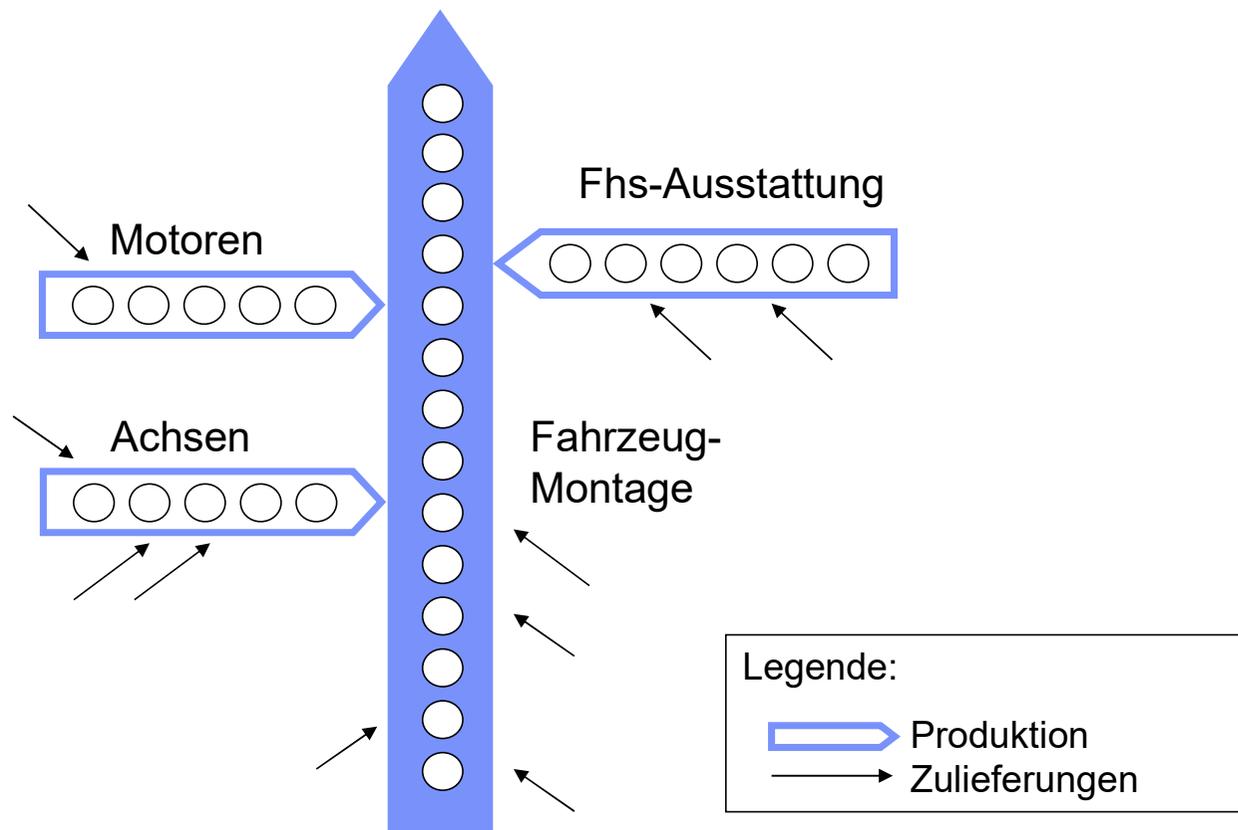
Ressourcen-optimierte Wertschöpfung beruht auf vier grundlegenden Prinzipien



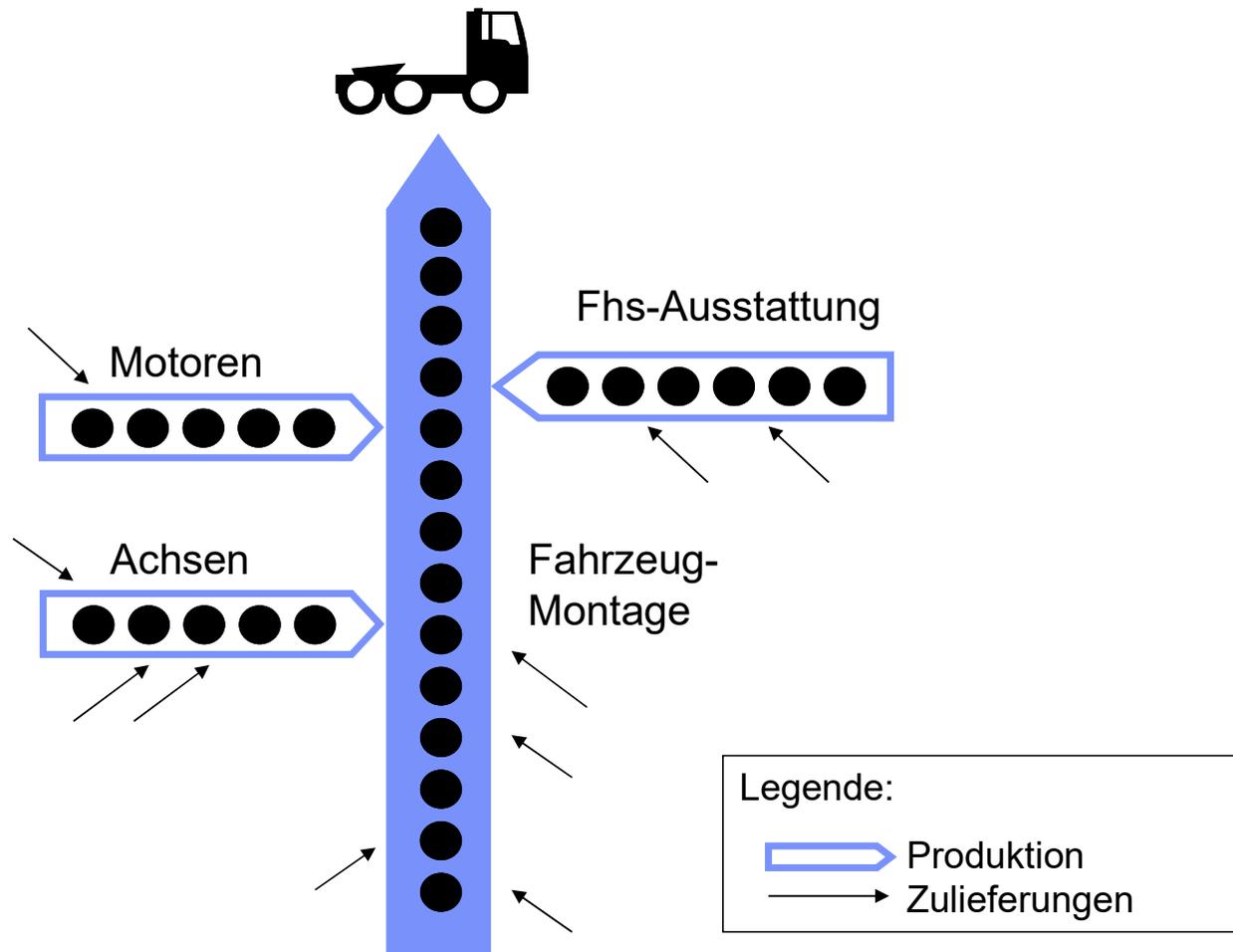
Ressourcen-optimierte Wertschöpfung beruht auf vier grundlegenden Prinzipien



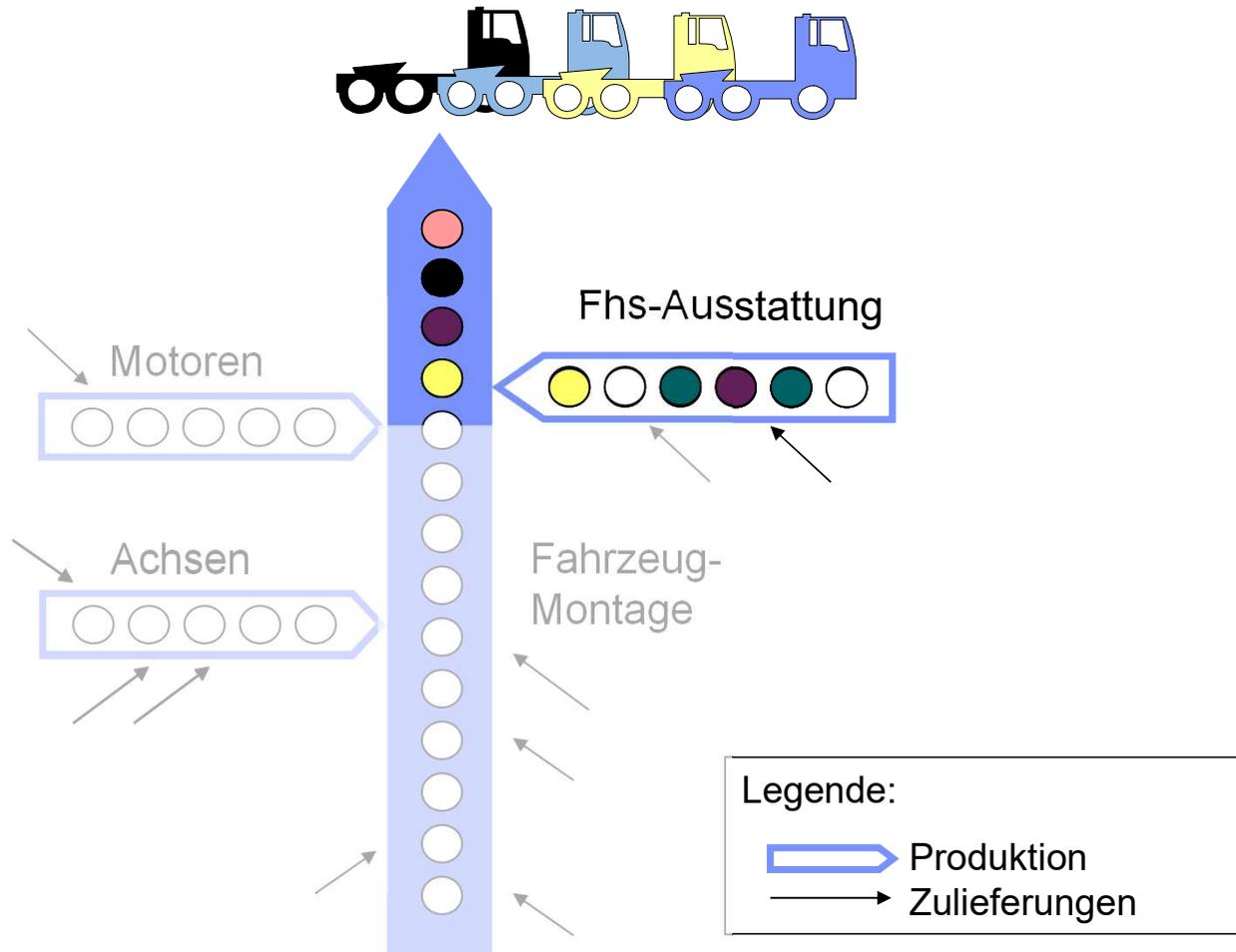
Beispiel LKW-Produktion – Getaktete „Perlenketten“ in Fischgräten-Struktur



Beispiel LKW-Produktion – Getaktete „Perlenketten“ in Fischgräten-Struktur



Beispiel LKW-Produktion – Getaktete „Perlenketten“ in Fischgräten-Struktur



Plan



Plan



Plan



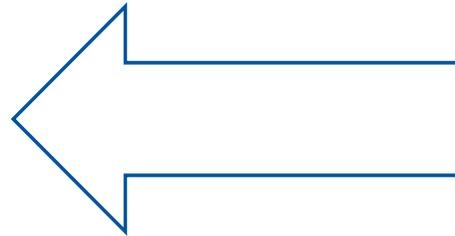
Modifizierter Plan



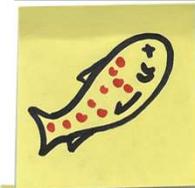
Einkaufsliste

Einkaufen!

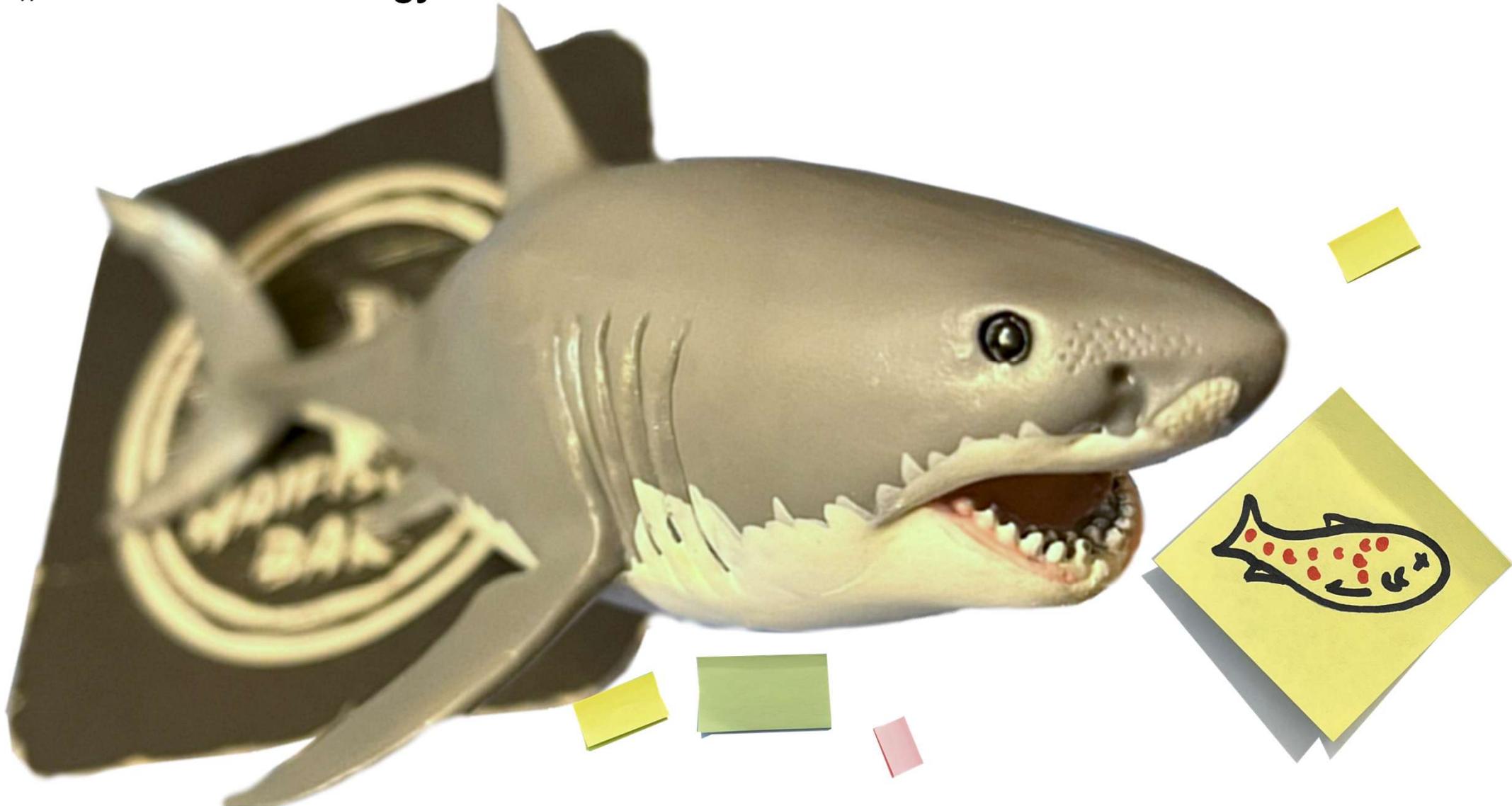
- 1 - 2 Pck. Butter
- 2 - Aufschnitt 200g
- 3 - Käse 250g
- 4 - 1l. m. m. m.
- 5 - m. m. m. m. .
- ⋮
- ⋮
- ⋮



Modifizierter Plan



„Culture eats Strategy for Breakfast“





Vorräte

Einkaufsliste



Wie können Vorgänge ohne Material sichtbar gemacht werden?

Wie können Vorgänge ohne Material sichtbar gemacht werden?

! Service –Prozesse erfordern in mindestens einer Wertschöpfungsstufe die Interaktion mit dem Kunden

Kanban Karten visualisieren als „Ersatz“ für den Materialfluss den Arbeitsfortschritt

6 Praktiken von Kanban: Basis ist „Kaizen“, das Ringen um stetige Verbesserung

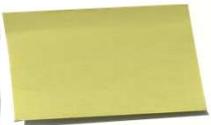
- **1. Visualisierung der Wertschöpfung**
- **2. Begrenzung des Arbeitsumfangs (unbearbeiteter Aufgaben)**
- **3. Rhythmisierung des Arbeitsfluss**
- **4. Erhöhung der Prozesstransparenz**
- **5. Etablierung von Reviews und Retrospektiven**
- **6. Ständige Verbesserung und Lernen aus Erfahrung**

Back-
Log

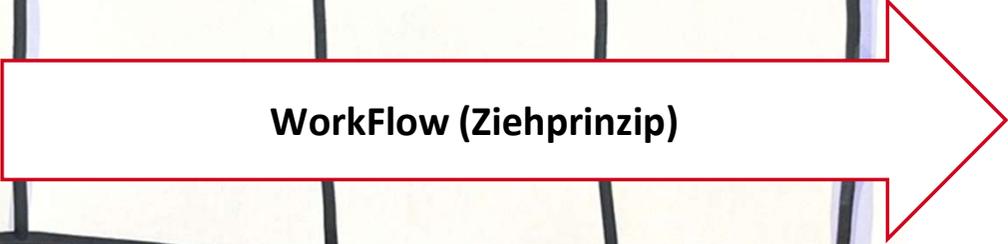
Start

Wip
①

Fertig 



WorkFlow (Ziehprinzip)



Back-
Log

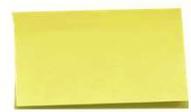
Start

WiP
①

WiP
②

Final/
Check

Fertig 



Back-Log

Start

WiP
①

WiP
②

Final/
Check

Fertig 



Durchlaufzeit

Back-Log

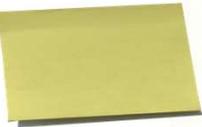
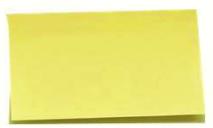
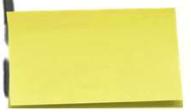
Start

WiP
①

WiP
②

Final/
Check

Fertig 



Hindernisse für Kanban

- **Zielsetzung der Service Prozesse:**
- Einführung einer oder mehrerer Methoden aus agilen Frameworks macht das Team nicht agiler, sondern verwirrter.
- **Lösungsansatz:** Kunden identifizieren, Kundentakt bestimmen, JIT-Kriterien anlegen, Kundenkoppelpunkt bestimmen.

- **(Wahrgenommene) Aufgaben-Überlast:**
- **Lösungsansatz:** Kanban- Board entschlacken, Back-Log systematisch pflegen, unerledigte (anstehende) Arbeiten priorisieren.

- **Fehlende Systematisierung;**
- Kanban setzt die Möglichkeit der entsprechenden Prinzipien voraus, daher eignet es sich eher für Prozesse mit ihrem Wiederholcharakter als für Projekte
- **Lösungsansatz:** Differenzieren zwischen projektähnlichen (Einmaligkeit!) und prozessualen (Wiederholung!) Arbeiten, Identifikation von strukturell wiederkehrenden Arbeiten, Aussortieren von projektähnlichen.