

## Reorganisation Produktion

### Die Betreuung von IT-Arbeitsplätzen von der Softwaredistribution bis hin zum Drucker als strategisches Geschäftsfeld



**Swisscom IT Services ist eine führende Schweizer Anbieterin von Informatikdienstleistungen. Die kompetente Betreuung von mehr als 100'000 IT-Arbeitsplätzen ist dabei einer der strategischen Eckpfeiler. Am zentralen Standort in Emmen werden die Soft- und Hardware für diese Arbeitsplätze bereitgestellt und unterhalten.**

#### Der Kunde

- Die Swisscom IT Services ist mit mehr als 100'000 betreuten Arbeitsplätzen bei verschiedenen Kunden schweizweit einer der grössten Service Provider für Managed Workplace-Lösungen
- Umsatz 2009: CHF 841 Mio.
- Anzahl Mitarbeitende: 2'677 (Swisscom IT Services Gruppe, Vollzeitstellen)

#### Das Ziel

- Die akute Backlog-Situation in der Produktion beheben und die organisatorischen Schnittstellen bereinigen
- Die Arbeits- und Produktionsprozesse am Standort Emmen über drei Organisationseinheiten gemäss dem Grundsatz der Schlanken Produktion optimieren
- Die Voraussetzungen zur Bewältigung des anstehenden Volumenwachstums von 50% in den nächsten 18 Monaten schaffen

#### Die Lösung

- Die „Backlog-Situation“ aufgrund der Erkenntnisse des vorangehenden Lean-Production-Assessments beruhigen
- Neues, den Lean-Production-Grundsätzen folgendes Betriebskonzept unter Einbezug externer Dienstleister etablieren
- Klare Aufgaben und Verantwortlichkeiten in der Retourenlogistik sicherstellen mit dem Ziel die Effektivität und Effizienz zu steigern
- Rasche Umsetzung entlang der Wertschöpfungskette und pragmatische Berücksichtigung zusätzlicher Verbesserungspotenziale sicherstellen

#### Der Nutzen für den Kunden

- Die Backlog-Situation wurde innerhalb eines Monats von 3'700 auf 1'200 Geräte reduziert
- Die Durchlaufzeit der Geräte von bisher 4 bis 6 Tagen wurde auf 2 bis 3 Tage verkürzt
- Die Prozesse und Verantwortungen sind klar geregelt: Dadurch ruhiges und zügiges Arbeiten
- Das Konzept der Schlanken Produktion wird gelebt und Verschwendung somit nachhaltig vermieden