

## LEAN LOGISTICS ADMINISTRATION – OPTIMIERUNG DER REKLAMATIONSPROZESSE BEI DER B.BRAUN MELSUNGEN AG

### Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML

Joseph-von-Fraunhofer-Straße 2-4  
44227 Dortmund

[www.iml.fraunhofer.de](http://www.iml.fraunhofer.de)

### Ansprechpartner

Dipl.-Ing. Detlef Spee  
Abteilungsleiter  
Intralogistik und -IT Planung  
Telefon +49 231 9743-214  
Telefax +49 231 9743-162  
[detlef.spee@iml.fraunhofer.de](mailto:detlef.spee@iml.fraunhofer.de)

### Kurzbeschreibung

Zielsetzung des Projekts war es, die administrativen Prozesse in der Reklamationsbearbeitung bei B.Braun in Melsungen zu standardisieren, transparenter zu machen und die Durchlaufzeiten zu senken. Im Folgenden sind die einzelnen Projektphasen aufgeführt.

- Einführung in die Grundlagen von Lean Administration und projektspezifische Erwartungsabfrage.
- Spezifikation der Wertschöpfung einer Reklamationsbearbeitung. Berücksichtigung der Sichtweise des Reklamanten (externer Kunde) und der Organisation (interner Kunde).
- Prozessaufnahme mithilfe der Brown Paper Methode und Visualisierung der Prozesse mit Business Process Modeling Notation (BPMN).
- Gliederung der Reklamationsprozesse und Analyse der Reklamationszahlen.
- Wertstromanalyse (Schwimmbahndarstellung) und Schwachstellenidentifikation.
- Erstellung eines Wertstromdesigns und Ableitung konkreter Handlungsempfehlungen.

Mit den durch das Fraunhofer IML vorgeschlagenen Abstellmaßnahmen kann eine Steigerung des Wertschöpfungsanteils um 20% und Senkung der Durchlaufzeit um 6,5 Stunden erreicht werden.

Durchlaufzeit [min]

