



Achtung Digitalisierung! So werden Sie erfolgreicher als McDonalds

Liebe Leser,

wenn es um perfekte Supply-Chain geht, dann ist McDonalds eines der besten Vorbilder. Sowohl der Materialnachschub, als auch die Zubereitung der Menüs erfolgt im Fluss und nahezu ohne Lagerbestände.

Nun hat bei McDonalds die Digitalisierung auch vor dem Supply-Chain-Prozess, in den Verkaufsräumen Einzug gefunden. Allerdings wurde dabei ein relevanter Fehler gemacht, der das Ziel verfehlt, das Produkt noch schneller zum Kunden zu bringen.

Wie Sie diesen Fehler, mit oder ohne Digitalisierung, vermeiden können, lesen Sie in der heutigen Ausgabe.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen!

Ihr Fuat Akar



Schnell ausgebremst

Beim Betreten des Schnellrestaurants war mir sofort die Schlange an der Kasse aufgefallen. Während ich mich anstellte bemerkte ich die neuen Bestell-Terminals. Das sind riesige Touch-Screens, an denen man direkt seine Bestellung eingeben kann.

Um nicht anstehen zu müssen, habe ich meine Bestellung direkt am Terminal eingegeben. Der Bildschirm zeigte mir entsprechend der Tageszeit - es war Morgens - priorisiert Frühstücksangebote an. Da man um 8 Uhr morgens relativ unwahrscheinlich einen BigMac kaufen wird, sind diese etwas weiter im Hintergrund abgebildet. Das ist eine clevere digitale Lösung. Kaffee und Croissant haben quasi schon auf der Startseite auf mich gewartet. 2, 3 Klicks und ich war durch.

Da ich den Kleinbetrag nicht mit der Kreditkarte bezahlen wollte, habe ich die Auswahl getroffen "An der Kasse Bar bezahlen". Während ich die Alternativen betrachtete, war ich schon neugierig darauf, was wohl nun im Hintergrund passieren würde... Ich klicke auf "Barzahlung", erhalte meinen Bon mit der Nummer 197 und warte. Die Dame an der Kasse, an der 5 Personen bereits anstehen hatte mich beobachtet und gebeten direkt vor zu kommen. "Sie möchten bestimmt bezahlen? Dann dürfen Sie schnell vor." Während Sie den Betrag abrechnet nutze ich die Gelegenheit meine Neugier zu stillen: "Ab wann landet denn meine Bestellung in der Küche? Nach den Bestellvorgang am Terminal, oder nach dem Bezahlen?"

Wie ich vermutet hatte! Die Bestellung erscheint in der Küche erst auf dem Monitor, wenn der Auftrag bezahlt wurde. Für mich ist es gefühlt kurzzeitig etwas schneller abgelaufen, als sonst. Aber die anderen Kunden, denen ich für das Bezahlen vorgezogen wurde, waren nicht sehr erfreut darüber und ich musste nun doch wieder warten, bis meine Bestellung zubereitet wurde.

Was ist bei der Digitalisierung schief gelaufen?

- Man hat zwar durch die Terminals kurzzeitig den Engpass des Restaurants an der Kasse, der oftmals durch ungeschlüssige Kunden und lange Bedenkzeit verursacht wird, entlastet. Aber im nächsten Schritt den Vorgang wieder auf den Engpass "Kasse" geleitet.
- Die Wartezeit hat sich für keinen Kunden merklich reduziert, da meine Bestellung erst ab finalem Bezahlvorgang "in die Produktion" kommt. Die einzige Zeitersparnis ergab sich für mich, dadurch dass ich für die Bestellung nicht anstehen musste und vordrängeln durfte - was aber die anderen Kunden verärgerte.

Auf die Frage hin, warum die Bestellung nicht schon eher in der Küche erscheint, wurde mir erklärt, dass ja sonst unbezahlte Ware zubereitet wird und diese evtl. niemand abnehmen würde. Oder auch anders gesagt: Misstrauen!

Es hilft nichts! Trotz der beschleunigten Bestellabwicklung bekommt die Küche meine Order erst später und kann nicht vor dem Bezahlvorgang schon mit der "Produktion" starten. Also stehe ich wieder da und warte auf die Zubereitung.

Schuld ist die Blockade im Kopf

Digitalisierung bietet heute sehr hilfreiche Lösungen, wenn diese an der richtigen Stelle eingesetzt werden: Um Blockaden aufzulösen. Aber meine Vermutung hat sich bestätigt: Es sind die Absicherungsmaßnahmen, die den eigentlichen Nutzen wieder zu Nichte machen und wieder einen Engpass im System aufkommen lassen!

Was können Sie von diesem Business-Breakfast für Ihr Unternehmen ableiten? Prüfen Sie doch einmal, ob die Vorgänge nach Einführung von digitalen Lösungen, wie CRM, papierlose Abläufe, Barcode-Scan, oder Online-Bestellungen wirklich einen direkten Impuls zu Ihrem Produktionsprozess bzw. zu Ihrem Lieferanten auslösen. Oder ob der Vorgang wieder in den alten manuellen Prozess eingegliedert wird. Ich habe oft beobachtet, dass an vielen Stellen ein Systembruch stattfindet, da nach einer cleveren und schlanken Lösung der Vorgang wieder im Innendienst von Hand in einen Vorgang übertragen wird. Beispielsweise der Einkauf mit zeitlichem Verzug den Vorgang manuell bearbeitet und die Produktion & Logistik noch lange keinen Auftrag zur Bearbeitung erhalten.

Diese STOP-and-GO Situation gleicht einem Verkehrsstau. Kurzzeitig sind wir flott unterwegs und ein wenig später müssen wir wieder eine Vollbremsung hinlegen! Die Ursache liegt daran, dass sich kaum jemand mit dem gesamten Zusammenhang aller Prozesse befasst. Vielmehr wird lokal in einzelnen Unternehmensbereichen optimiert, ohne die Vor- oder Folgeprozesse im Detail zu betrachten. Weiterhin sorgen Absicherungsmaßnahmen in den Zwischenstufen für Blockaden und verhindern Fluss. Der Einkauf bestellt nichts, bevor der Vertrieb nicht die verbindliche Bestellung vorlegt. Der Innendienst erfasst den Auftrag nicht, da sich noch ein einziges Teil in Klärung befindet... Wir haben alle schon ähnliche Ursachen erlebt und diskutiert.

Es fehlt somit auch an Eigenverantwortung und Vertrauen gegenüber der anderen Bereiche.

Nächstes Führungskräfte-Sitzung: Im McDonalds Ihrer Nähe

Nicht nur im Vorfeld sollte man sich ernsthaft der Frage stellen, wozu wir eigentlich die Digitalisierung an dieser Stelle einführen möchten? Finalerweise muss der Prozessablauf im Detail geprüft werden, um zu erfahren, ob die Lösung nun wirklich das ursprüngliche Problem gelöst hat, oder evtl. ein neuer Ablauf mit neuen Problemen entstanden ist.

Die Frage an dieser Stelle ist: Wie hoch ist die Chance auf beschleunigte Prozesse und Wettbewerbsvorsprung, wenn durch Digitalisierung nur einzelne Prozesse und nicht der tatsächliche Engpass entlastet wird? Und wer kümmert sich eigentlich um die Blockade im Kopf? Die letztlich dafür sorgt, dass der digitale Fluss wieder ausgebremst wird!

Vielleicht organisieren Sie einmal mit Ihrem Führungskreis ein gemeinsames Frühstück oder Mittagessen bei McDonalds. Verbunden mit der Aufgabe, dass jeder den Prozess genau beobachten und später in der Gruppe reflektieren soll. Sie werden erstaunt sein, wie viele Ansätze Sie für Ihr Unternehmen erkennen werden.

Kontakt | Empfehlung | Veranstaltungen



Sie wollen mehr über echte Produktivität und exponentielles Wachstum erfahren?

[Sehen Sie hierzu das Video zu meiner Impulsrede auf dem "Management Innovation Camp 2016" in Essen.](#)

Sie planen eine Führungskräfteveranstaltung und möchten neue Wege zum Erfolg kennen lernen? Als Experte für exponentielles Wachstum halte ich gerne einen inspirierenden Impulsvortrag auf Ihrem Event und veranschauliche den Teilnehmern, wie durch gezielte Maßnahmen garantiert schon innerhalb weniger Wochen Ihr Gewinn signifikant gesteigert werden kann.

Referenzen zu solchen Ergebnissen, erhalten Sie gerne auf Anfrage.

Wenn Ihnen dieser Newsletter gefallen hat, dann leiten Sie diesen doch einfach weiter. Ihre Geschäftspartner können sich über folgenden Link als Empfänger eintragen. Dafür bedanke ich mich schon mal recht herzlich!

[Newsletter-Anmeldung](#)

Impressum

PROZESSREICH -
Unternehmensgestaltung

Fuat Akar
Ulmer Str. 9
71732 Tamm

Telefon: +49 7141 133 96 31
Telefax: +49 7141 133 96 32
E-Mail: mail@prozessreich.de

Verantwortlich für den Inhalt:

Fuat Akar
Ulmer Str. 9
71732 Tamm
Umsatzsteuer-ID: DE245176690

DISCLAIMER: Es wird keinerlei Haftung für Übermittlungsfehler, Richtigkeit oder Vollständigkeit der Angaben übernommen. Die Nennung von Produkten anderer Hersteller oder Anbieter dient ausschließlich zur Information und stellt keinen Warenzeichenmissbrauch dar. Hinsichtlich der Auswahl, Leistung oder Anwendung dieser Produkte oder Dienstleistungen wird keinerlei Gewähr übernommen.

Wenn Sie den Newsletter nicht mehr erhalten möchten, können Sie sich [hier](#) abmelden.