



Lufthansa Technik

Die Flugzeugwartung bei der Lufthansa Technik entwickelt sich permanent mit dem Ziel weiter, eine höchstmögliche Sicherheit der Flugzeuge zu gewährleisten und perfekt auf die Kunden zugeschnittene Lösungen anzubieten. Die Basis dafür bietet eine qualitativ hochwertige und gleichzeitig wirtschaftlich effiziente Instandhaltung. Einen

elementaren Beitrag zur Erreichung dieser Ziele leistet „LOS!“. Das Dialogbild lädt die Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen zu einer Reise durch die Prozesse ein. Die übergeordnete Idee des Bildes ist ein großes Schiff, das langsam aber mächtig durch den Markt navigiert und dabei der Großwetterlage ausgesetzt ist. Die Wartungsar-

beiten in Frankfurt werden zum großen Teil direkt auf dem Fraport durchgeführt, die Kollegen agieren also ebenfalls bei jedem Wetter. „Wir sitzen alle in einem Boot“ – das Symbol zeigt, wie eng die einzelnen Bereiche verzahnt sind und wie sehr ein reibungsloser Ablauf der Prozesse von genügend Kommunikation und Abstimmung untereinander abhängt.

DAS ZIEL

VON „LOS!“

Ziel von „LOS!“ ist es, Prozesse zu verbessern und gleichzeitig den Mitarbeitern das Arbeiten zu erleichtern. Das Besondere an „LOS!“ ist, dass die Mitarbeiter durch ihre eigenen Verbesserungs-ideen und Vorschläge diese Optimierung aktiv mitgestalten können. „LOS!“ betrachtet einfache Themen genauso wie übergreifende Prozesse in der Flugzeugwartung.

Hierbei werden in einem ersten Schritt nicht wertschöpfende Tätigkeiten ermittelt und in einem zweiten Schritt aus dem Arbeitsprozess entfernt. Durch eine Optimierung der Prozesse hat der Mitarbeiter wieder mehr Zeit, sich auf seine eigentliche Arbeit am Flugzeug zu konzentrieren.



Auf www.dialogbild.de unter „Methode/Ein Kundensender berichtet“ finden Sie einen Filmbeitrag von FlyerTV, dem internen Mitarbeiter-Medium von Lufthansa Technik. Den Mitarbeitern wird hier erläutert, wie das eigene Dialogbild entstanden ist.

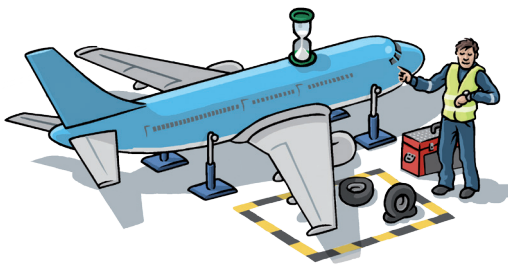
EINIGE BEISPIELSZENEN

AUS DEM DIALOGBILD



Wertschätzung

Weltweite Wertschätzung für jeden Kunden. Alle Gewerke zusammen mit dem Engineering sind Ansprechpartner.



Abhängigkeit der Bereiche

Abhängigkeit der Gewerke bzw. der LHT-Bereiche untereinander (MEC-Reifenwerkstatt)

- Materialversorgung als Bindeglied
- Die Liegezeit läuft immer weiter (Sanduhr)

Die Dauer wird maßgeblich beeinflusst durch das jeweils schwächste Glied.



Qualitätsstandard

Ständiger interner Erfahrungsaustausch:

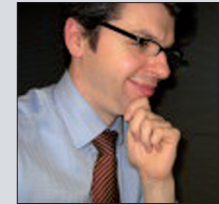
- Kooperation zwischen Engineering und Maintenance
- Good Workmanship
- Gute Qualität abliefern, Qualitätsstandard einhalten, ohne zu übertreiben (nicht mit Lupe Sitzbezüge kontrollieren)
- Additional Findings: Flugzeug kommt mit Beanstandung herein (Pflaster), Beanstandungen (Überraschungen)



Produkt-Differenzierung

Lieferservice spielt eine wichtige Rolle: Unterschiedliche Anforderungsarten haben verschiedene Zeitlimits zwischen der Anforderung und der Auslieferung (von sofort bis 48 h Zeitfenster). Produkt-Differenzierung ist extrem wichtig: wenn ein AOG-Fall (Aircraft On Ground) auftritt, muss schnell - oft teuer - gehandelt werden.

DER AUFTRAGGEBER



Gernot Waha

Leiter Kommunikation und Public Relations,
Flugzeugwartung
Lufthansa Technik AG

Die Entwicklung unseres Dialogbildes, die wir mit dem Ziel begonnen haben, die Wirkweise von LOS! zu erklären, hat uns neu vor Augen geführt, wie komplex unsere Arbeitswelt ist - und wie gut alles in das „Big Picture“ passt, wenn man es nur versucht. Ist die erste Scheu der Dialogteilnehmer überwunden, führt der Perspektivenwechsel fast automatisch zu erkenntnisreichen Gesprächen.