



LSG Sky Chefs Global Maintenance-Survey

Bild: © LSG Sky Chefs

- > *In einer kurzen Projektlaufzeit konnten für unsere Instandhaltung sowohl eine umfassende Analyse des Status quo durchgeführt als auch ein Gesamtkonzept zur gezielten Weiterentwicklung erarbeitet werden.* <

Jochen Müller, Chief Operating Officer LSG Sky Chefs

Ausgangssituation

Die *LSG Sky Chefs Group* ist ein weltweit tätiger Inflight-Service-Management- und Airline-Catering-Anbieter. Die *LSG Sky Chefs Group* sind somit Weltmarktführer im Bereich Flugzeugessen mit mehr als 460 Millionen produzierten Mahlzeiten für mehr als 300 Airlines im Jahr. Aufgrund ihrer fast 70-jährigen Erfahrung in diesem Geschäft verfügt die *LSG Sky Chefs Group* über detailliertes Wissen im Hinblick auf Planung und Umsetzung sowie Inflight-Service-Management. Dies beinhaltet Design, Entwicklung, Einkauf sowie die Logistik von Inflight-Service-Equipment. Die Palette an Inflight-Produkten wurde in den letzten Jahren deutlich erweitert und bietet weiterhin Produkte und Services in höchster Qualität und Zuverlässigkeit. Die weltweit tätige Organisation der

LSG Sky Chefs Group umfasst nahezu 200 Standorte in 52 Ländern. Besonders in den beiden vergangenen Jahrzehnten konnte das weltweite Netzwerk wesentlich erweitert werden.

Um für diese Standorte das Potenzial eines Verbesserungsprogramms für die Instandhaltungsaktivitäten bei Anlagen, Fahrzeugen und Gebäuden abschätzen zu können, entschied sich das Management, zusammen mit dem FIR eine Status-quo-Analyse der Instandhaltungsorganisation und -prozesse für diese Teilbereiche vorzunehmen. Bislang organisierte jeder Standort seine Instandhaltung eigenständig. Regional, aber auch in einzelnen Ländern und zwischen einzelnen Standorten bestehen daher große Unterschiede. Ziel des Projekts war es, Potenziale sowie relevante Handlungsfelder im Instandhaltungsmanagement zu identifizieren.



Bild: © LSG Sky Chefs



LSG Lufthansa Service Holding AG

Branche:	Inflight-Services
Produkte:	Catering, Inflight-Equipment and Logistics, Inflight-Management, Airport-Services
Umsatz:	2,299 Mrd. Euro (2011)
Mitarbeiter:	28 586 (2011)
Standorte:	Weltweit 200 Customer-Service-Center

Schwerpunkte im Projekt

Zur Potenzialermittlung wurde zusammen mit den Fachleuten der *LSG Sky Chefs Group* und nach Besichtigung ausgewählter Standorte eine Befragung entwickelt, die die individuellen Besonderheiten der Produktion und Logistik der *LSG Sky Chefs Group* berücksichtigt und Unterschiede im Instandhaltungsmanagement der einzelnen Standorte erkennbar macht. Anschließend wurde die Befragung weltweit an den TOP-25-Standorten der Gruppe durchgeführt. Zehn dieser Standorte liegen in Europa (davon vier in Deutschland), zehn in Nordamerika, zwei in Asien, einer in Ozeanien, einer in Südamerika und einer in Afrika. Dies zeigt die globale Ausrichtung der *LSG Sky Chefs Group*, welche die Berücksichtigung regionaler Unterschiede erfordert.

Der entwickelte Fragebogen wurde in verschiedene Teile gegliedert, um jeweils dezidiert auf einzelne Teilbereiche eingehen zu können. Thematisch war die Befragung in die Schwerpunkte „Zahlen, Daten, Fakten“, „Instandhaltungsorganisation“, „Instandhaltungsprozess“ und „Fremd-dienstleister“ aufgeteilt. Diese Herangehensweise erlaubte detaillierte Einblicke in das Management der Instandhaltung, beispielsweise in Bezug auf Präventionsmaßnahmen, Dokumentation, Ersatzteilbevorratung und den Einsatz von Standards. Gleichzeitig konnten Unterschiede der einzelnen Standorte in Bezug auf wichtige Instandhaltungskennzahlen identifiziert werden.

Ergebnisse

Im Ergebnis lieferte die Befragung eine detaillierte Beschreibung des Status quo bezüglich der Instandhaltung großer Geschirrwashstraßen, LKW und Gebäude. In diesen Bereichen konnten die wichtigsten Handlungsfelder zur Verbesserung identifiziert und priorisiert werden. Darauf aufbauend konnte ein Maßnahmenkatalog in Form eines Global-Maintenance-Programms zur Optimierung der Instandhaltung abgeleitet werden. In diesem wurden die Verbesserungsvorschläge zu einem Gesamtkonzept mit den folgenden Dimensionen zusammengefasst:

- „Technisches System“
- „Managementsystem“
- „Verhalten“

Das Global-Maintenance-Program beinhaltet Vorschläge für die direkte Umsetzung, die Umsetzung auf Managementebene und die Umsetzung, die Ressourcen und den Umgang damit betreffen. Beispiele hierfür sind die Definition eines vorbeugenden Instandhaltungsplans (direkte Umsetzung), der Aufbau einer einheitlichen Datenbasis und eines Kennzahlensystems (Umsetzung auf Managementebene) und die Entwicklung eines Standards zur Verbesserung der Instandhaltung (besserer Umgang mit vorhandenen Ressourcen).

Neben dem Global-Maintenance-Program konnten auch für die einzelnen Equipmentbereiche spezielle Empfehlungen gegeben werden. So war eine Empfehlung für alle Equipmentbereiche die Standardisierung der Anleitungen für die Mitarbeiter bei der vorbeugenden Instandhaltung.