

Lean – en nødvendighet!

Dere kan være dyktige – innovative – ærgjerrige – kunnskapsrike og på alle måter kompetente. Men bruker dere ikke ressursene deres riktig – leverer dere ikke det kunden ønsker - og bare det, så vil dere ikke være konkurransedyktige i fremtiden.

TEKST: KLAUS ERIKSEN

Dette tankesettet har vært diskutert lenge i forhold til produksjonsbedrifter / avdelinger i hele verden de siste 20 – 30 årene. Tankene har også vært fremtredende i enkelte produksjonsmiljøer i Norge i 10 – 15 år, men kun de siste par årene har diskusjonen om Lean Service dukket opp. Toyota påstår jo at det er mer sløsing i sine administrative avdelinger enn i sin produksjon, og i Norge er det nok i høyeste grad slik.

Administrasjon er ikke så produktiv som produksjon! Industribedrifter har gjennom de seneste mange år fokusert på metoder og verktøyer til utvikling av produktiviteten. I takt med at konkurransen blir større, og kundene stiller stadig større krav til kvalitet og leveransesikkerhet,

skapes der økt fokus på bedriftens administrasjon. Det press der tradisjonelt har ligget på industrien for produktivitsutvikling, merkes nå også i de administrative miljøer.

Lean Service og Lean Administrasjon minner ved første øyekast på Lean Produksjon. Lean i administrasjon og service begynner med en erkjennelse av at administrative oppgaver også inneholder elementer av produksjon, og dermed kan styres med inspirasjon fra industriproduksjonen. Eksempelvis ordrehåndtering, telefondialoger, salgsmøter, rapporteringsarbeide, interne møter, ansettelses samtaler, e-mail korrespondanse, arkivering, med mer. Den enkelte oppgave består av en rekke aktiviteter, der hver for seg repeteres med høy frekvens og som med fordel kan standardiseres. Lean Administrasjon handler på samme måte som Lean Produksjon om å ha kunden i

”

En krone spart i administrasjon er like mye verd som en krone spart i produksjonen!

fokus, forstå og optimere prosesser, og å øke verdiskapning ved å eliminere sløsing.

Det man ikke kjenner kan man ikke forbedre!

Medarbeidere i produksjonen er vant til å tenke produksjon, og vant til og bruker rutiner og standarder til å skape økt produktivitet. Det er tydelig hvilken rolle den enkelte har i produksjonen, og det er etter hvert synlig om man oppnår de resultatene som er forventet.

Helt annerledes kan det være i administrasjonen. Folk er utdannet med tanke på å jobbe som individuelle personer, og er blitt belønnet for å gjøre ting på deres egen måte. Derfor er det ikke underlig at administrative

miljøer preges av individuelle jobb rutiner og systemer. Vi har hver vårt kontor, hver vårt arkiverings-system på PCen, og hver vår måte å jobbe på. Konsekvensen er at det er vanskelig holde oversikt, og eventuelt overta hverandres oppgaver. Det gir konkrete utfordringer ved eksempelvis sykdom og permisjon. Samtidig mister hver enkelt medarbeider overblikket over den samlede verdikjede.

Erfaring viser at kun få administrative medarbeidere kjenner og forstår den verdikjeden de er en del av. ”Det man ikke kjenner kan man ikke forbedre!”

Balanse imellom Administrasjon og Produksjon
Når man snakker om Lean, så har mange på veldig lenge tatt det for

gitt, at vi snakker om forbedring og effektivisering av produksjonen. Her tenker mange feil.

Det er derfor viktig å løfte blikket litt, å se muligheten for også å gjøre forbedringer i bedriftens administrasjon. Tanken er at en krone investert i forbedring av administrasjonen er mer verd enn en krone investert i forbedring av bedriftens produksjon.

Denne erkjennelsen er ikke kommet enda i mange norske bedrifter, og det er derfor en klar tendens til underinvestering på Lean i de administrative miljøer.

Husk at ”En krone spart i administrasjonen er like mye verd som en krone spart i produksjonen!”

Seniorkonsulent Klaus Eriksen
Avd leder Lean Service,
TPM Team Scandinavia AS