



Procesoptimering

Formålet med at optimere processer

Artikel skrevet af Rasmus Wiborg Steen, Bülöw Management A/S



En kort beskrivelse af, hvad procesoptimering er, hvorfor forskellige virksomheder og organisationer arbejder med procesoptimering, samt hvilke forudsætninger, der skal være opfyldt for at få succes.

Hvad er processer

Enhver virksomhed består af en række opgaver, aktiviteter, metoder, indsatser, som de ansatte mere eller mindre systematisk udfører til gavn for de kunder, der forventer at få deres behov opfyldt.

Den udvikling, der er i samspillet mellem mennesker, metoder og teknologi, gør, at virksomheden med jævne mellemrum må gennemføre en procesoptimering, så man fortsat kan levere sine ydelser rettidigt og til konkurrencedygtige priser – og så man kan få frigjort både tid og kræfter til fortsat at kunne udvikle sig i takt med det marked, man befinder sig på.



En procesoptimering er en systematisk gennemgang af virksomhedens vigtigste arbejdsprocesser. F.eks. salgs-, indkøbs- og logistik-, produktions-, ledelses-, strategi- og administrationsprocessen.

Derfor giver procesoptimering succes

- Minimerer driftsomkostninger og øger andelen af værdiskabende aktiviteter.
- Optimerer performance i forhold til resultatkrav; sikrer at alle interne aktiviteter er forstået, arbejder effektivt sammen og er systematisk ledet og styret.
- Beslutninger og ansvarsskift synliggøres og beskrives i forhold til den helhed, de indgår i.
- Fokuserer på helheden i stedet for på afdelings-specifikke og fragmenterede forhold og mål (forebygger eller afhjælper silo-betragtning)
- Udpeger kritiske processer med tilhørende kritiske målepunkter, der binder organisationen sammen på tværs.

Risiko

Processer er tværfunktionelle og optimering sker på tværs af organisationens normale funktioner. Proceskortlægning er grundlaget for procesoptimering og giver organisationen indsigt i, hvordan en konkret ydelse håndteres i alle trin fra start til slut, både i og på tværs af funktioner. Hvis ledelsen kun fokuserer på funktionsperformance, opstår suboptimering, og procesarbejdet vil være nytteløst.

Erfaring fra mere end 50 gennemførte procesoptimeringer

De faktiske resultater er naturligvis afhængig af virksomhedens kompleksitet og størrelse, men typisk opnår virksomheden samtidigt:

- 20-40% hurtigere gennemløb for nøgleenheder
- 10-30% reduktion i tid/ omkostninger
- 30-40% reduktion i fejl, afvigelsesbehandling mv.
- målbart øget kompetence / medarbejdertilfredshed
- bedre kunde- og leverandørrelationer.

Enkelt og logisk grundlag for succes

De fleste virksomheder er organiseret funktionsopdelt, mens arbejdet med at fremstille de ydelser, der skal leveres til kunderne i høj grad skifter i og mellem mange funktioner. Ofte går det galt, når arbejdet skifter funktion – ansvarsskift. Ofte går det galt, fordi man ikke er opmærksom på de forskellige konsekvenser af en beslutning – og ofte går det galt, fordi forskellige grupper udfører samme type opgaver forskelligt. Dette kan kun lade sig gøre fordi de ansvarlige ledere fokuserer på deres funktions ansvar og ressourcer – mens ingen fokuserer på hele forløbet "fra jord til bord".

Målet med procesoptimering:

- At realisere både strategiske mål og lokale resultatkrav
- At frigive ressourcer til fortsat vækst
- At simplificere, automatisere, skabe bedre teknologiudnyttelse
- At øge kundernes tilfredshed og loyalitet
- At effektivisere og omkostningsreducere.