

C-Value®

Customer Value • Company Value • Competence Value

Effektivisering af administrative processer.

Februar 2007

Er der potentiale i effektivisering af administrative processer? Hvordan er det muligt at beregne dette? De administrative processer, har gennem mange år passet sig selv og effektiviseringskræfterne har oftest været i produktionen. Dog har vi via medierne kunnet læse, at Lean/Toyota modellen nu også bliver brugt i administrationen. Men er der nu også noget at hente her?

Svaret er ja. Nogle simple tal at forholde sig til, er prisen på en administrativ time. Jeg tænker ikke på funktionærlovens takster, men på den samlede pris. Forrentning af computere, skriveborde, lys, varme, kontorleje, materialer m.m. Det beløber sig typisk til mellem 450,00 - 500,00 kr. pr. time, pr. medarbejder.

Nogle gange kan der også være en tabs beregning. En håndværker på kontoret er dyr. Alternativ ville være at lave udførende arbejde hos kunden!

Med timeprisen kan en hurtig gennemgang af den enkelte arbejdsproces indikere hvor meget processen koster. Samtidig kan en registrering af fejl gøre det muligt at sætte et økonomisk tal på potentialet. Hvad er så en fejl i administration? Udover de oplagte fejl som resulterer i en kreditnota, så er der også alle brandsluknings- og paniksituationer, tilbageløb, tab af indtjening, utilfredse kunder og returvarer.

En tommelfingerregel siger, at det synlige potentiale kan ganges med 10, så har du værdien af hele isbjerget og ikke kun toppen af det. Det er let at tro, at du ved, hvor godt det går med de administrative processer. Ofte er denne tro ikke realistisk. Fakta viser, at der vil være effektiviserings muligheder inden for følgende processer:



- Salgsproces
- Projekt estimering
- Reklamationsbehandling
- Ordrehåndtering
- Fakturering
- Mødekultur
- Uddannelse
- Forecast / Planlægning
- Management / Ledelse
- Kundeservice
- Debitorstyring
- Projektledelse
- Lagerstyring
- Marketing / Reklame
- Produkt management

Der er langt flere end disse, men pointen er, at du kan effektivisere i alle administrative processer. Husk, du skal ikke tro at du ved hvordan det går – du skal vide!