

**Succes med administrative processer****16.04.09**

Bag om SIX SIGMA - Mål for administrative processer

Artikel 2 ud af 7.

Kendskabet til din virksomheds administrative kerneprocesser, gør dig i stand til, at koncentrere dig om det, som er kritisk for jeres kunder og som de vil betale for. Dermed også fjerne det som kunden ikke vil betale for!

Hvordan ved du så om I er på rette spor? Eller hvad er succes kriterierne for jeres administrative processer? Hvor mange af dine administrative kolleger ved, om de har haft succes på arbejdspladsen?

Kan du gå ud i produktionen eller på lageret og spørge dem om deres succes mål? Oftest ja, linjeeffektiviteten skal være 97 % eller fejlekspektionen skal være max 1 %. Hvornår er der succes i de administrative processer?

En myte er, at vi ikke ønsker at blive målt. Vil du ikke gerne vide, om du har gjort et godt stykke arbejde? At kan gå hjem med armene over hovedet og sige YES.

Hvad ville skabe størst effektivitet i de administrative processer, at jage et mål og få anerkendelse for succes eller ikke at vide hvad målet var, men møde på arbejde fra 8.00 til 16.00 for derefter at gå hjem? (der kommer jo også en dag i morgen).

Og ville du gerne kunne styre de administrative processer og vide hvordan det går!  
Kan der virkelig opstilles administrative mål? Svaret er naturligvis JA.

Målet skal bare være **SMART**. Hvilket betyder specifikt, målbart, opnåeligt (acheivable), fornuftigt (reasonable) og tidsbestemt (time).

Alt andet end dette gør det svært, at styre og måle i dagligdagen.

Mål deles også op i 2 kategorier - bløde og hårde. Her er eksempler på disse.

Bløde: Kompetenceudviklings mål som sprog, produktkendskab, faglige kursus mm.

Hårde: Gennemløbs tid, fejl pr. ordre, antal telefonekspektioner, antal konteringer mm.

Husk at alle mål skal være bundet op på kritiske kundeprocesser.

For alle mål gælder det, at forholde sig til kritiske top og bund grænser. Dette for at vide om processen er i kontrol, på trods af fejl eller om processen er på vej til at løbe løbsk.

Ved løbende, at analysere måltal og forholde sig objektiv i form af f.eks. en SPC-diagram (statistisk proces control), sikrer du, at du og din virksomhed er i kontrol med målene og om der skal gribes ind.

Altså find de kritiske processer og opstil "SMART" mål for disse.

Hvad får du ud af alt dette eller "What's in it for me"

- Mulighed for, at måle hvordan det går på de områder, der skaber jeres succes hos kunderne (det de vil betale for)
- Mulighed for, at korrigere undervejs ved uregelmæssigheder.
- Mulighed for, at styre medarbejderne i den rigtige retning og de ved hvornår de har haft succes på jobbet.

Alt dette er indledningen til, at finde ud af hvordan det egentligt går med de kritiske processer, og lever I op til jeres målsætning?

Dette er anden appetitvækker på, hvad SIX SIGMA kan bruges til, ved de administrative processer. Er du blevet inspireret til, at finde ud af hvor stort potentialet er hos din virksomhed, så kan vi hjælpe dig.

Torben K. Madsen, Indehaver C-Value  
Telefon 50 89 60 00  
[www.c-value.dk](http://www.c-value.dk), [torben@c-value.dk](mailto:torben@c-value.dk)

---

Effektivisering af enhver gentagen proces med jeres medarbejdere  
Til gavn for jeres virksomhed og vores miljø