

Od czego rozpocząć wdrożenie Lean w organizacji usługowej?

Joanna Cooper

Process & Systems Support Lead



Dulux

let's colour

Interior



Treści zawarte w prezentacji są ilustracją doświadczeń prezentującego związanego z Lean (i nie tylko) w różnych organizacjach, mają na celu podzielenie się tymi doświadczeniami z uczestnikami konferencji jako punkt wyjściowy do dyskusji. Nie reprezentują stanowiska AkzoNobel.



Treści zawarte w prezentacji są ilustracją doświadczeń prezentującego związanego z Lean (i nie tylko) w różnych organizacjach, mają na celu podzielenie się tymi doświadczeniami z uczestnikami konferencji jako punkt wyjściowy do dyskusji. Nie reprezentują stanowiska AkzoNobel.

Co poszło nie tak?



1. Jak Lean jest komunikowany?



Lean Six Sigma



Eliminacja marnotrawstwa

Optymalizacja procesów

Mierzenie i redukcja zmienności w procesach

Klient?



2. Pokolenie, które nie wie kim jest klient

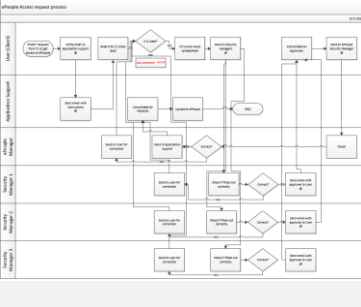



3. Zarządzanie przez dashboardy, powerpointy, trackery i inne tablice



There is no point unless it's in Powerpoint ;))

4. Skupienie tylko na KPI / SLA

	Input Measures	Process Measures	Output Measures
Effectiveness Measures	?		
Efficiency Measures	?	KPI	SLA

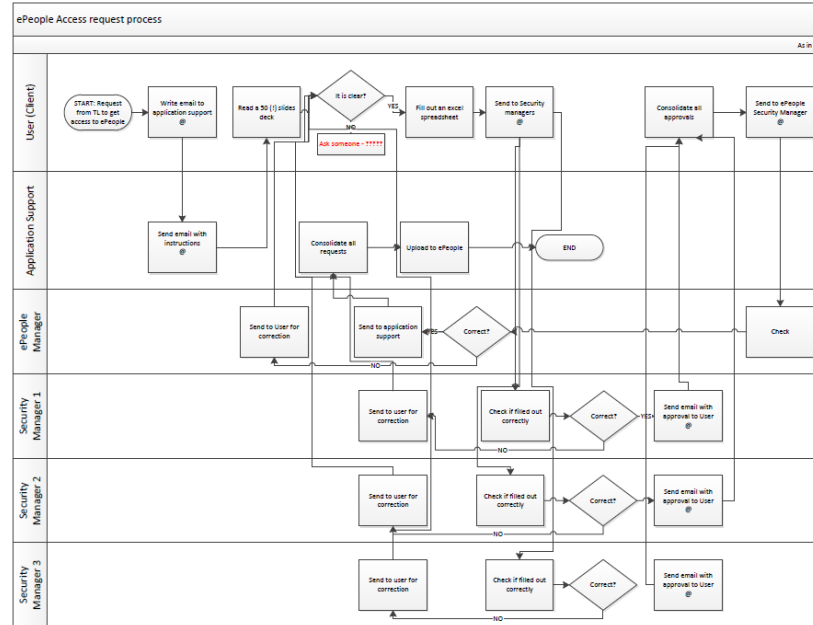
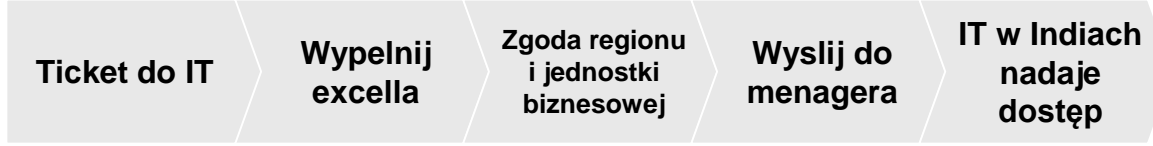
4. Randomowe metryki

25 telefonów dziennie

3 dni w mc pracy z domu

5-dniowy SLA na dostęp do systemu

5. Procesy tworzone „na papierze”, przez menagerów lub „specjalistów”



Jak „wdrażyć”?

Lean to nie system IT ;)

1. Lean to Klient



GBS = zadowolenie klienta

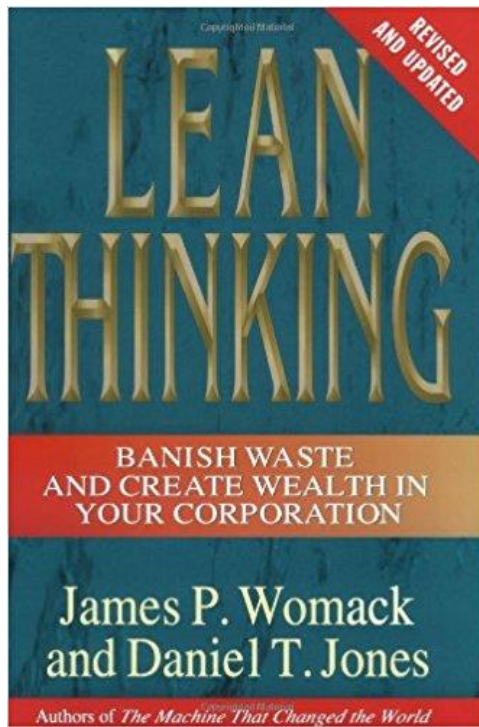
2. Lean jest prosty, przyjemny i dla ludzi ;) - a co na to nasze kierownictwo?



„Lean jest terminem prostym do zapamiętania, ale jednocześnie bardzo trudną do właściwego zrozumienia koncepcją. Wiele menadżerów na całym świecie nadal myśli, że sedno Lean polega na cięciu kosztów – co jest błędem. To jest Lean to jedna z najbardziej zwięzłych, zrozumiałych i zabawnych książek w tym temacie, pozwalająca zrozumieć kwintesencję tej ważnej filozofii zarządzania, należącej do XXI wieku”

PROFESOR TKA ARBRO I JERVIS
VERDENE FORBAND I TORSHETT I SVERIGE FÖR TOYOTA PRODUKTION SYSTEM

WWW.TOJESTLEAN.PL



Najpierw podstawy, potem narzędzia!



Treści zawarte w prezentacji są ilustracją doświadczeń prezentującego związanego z Lean (i nie tylko) w różnych organizacjach, mają na celu podzielenie się tymi doświadczeniami z uczestnikami konferencji jako punkt wyjściowy do dyskusji. Nie reprezentują stanowiska AkzoNobel.

3. Warsztaty dla każdej osoby w organizacji

1. Wiedza / umiejętności / współpraca
2. NIE online (!), TAK, trzeba zainwestować
3. NIE 100 smutnych slajdów
4. Lean to kultura, a nie „trackowanie improvementów” w excellu
5. Dajmy pracownikom szansę być Lean ;)

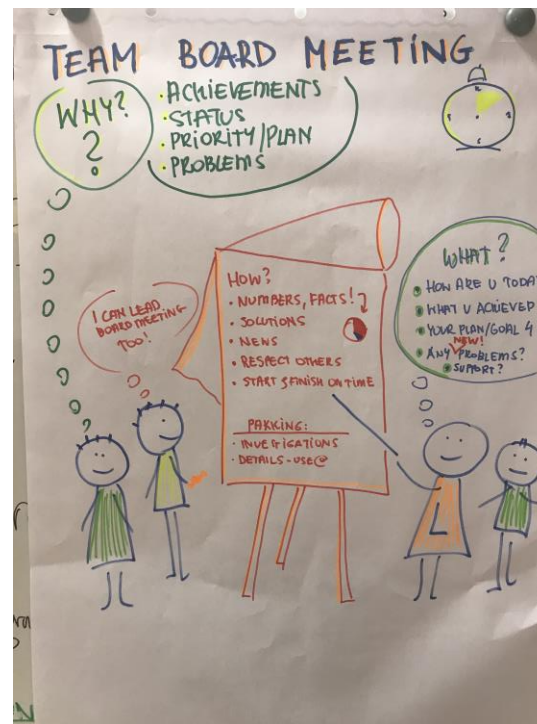


1. Lean to stan umysłu ;)

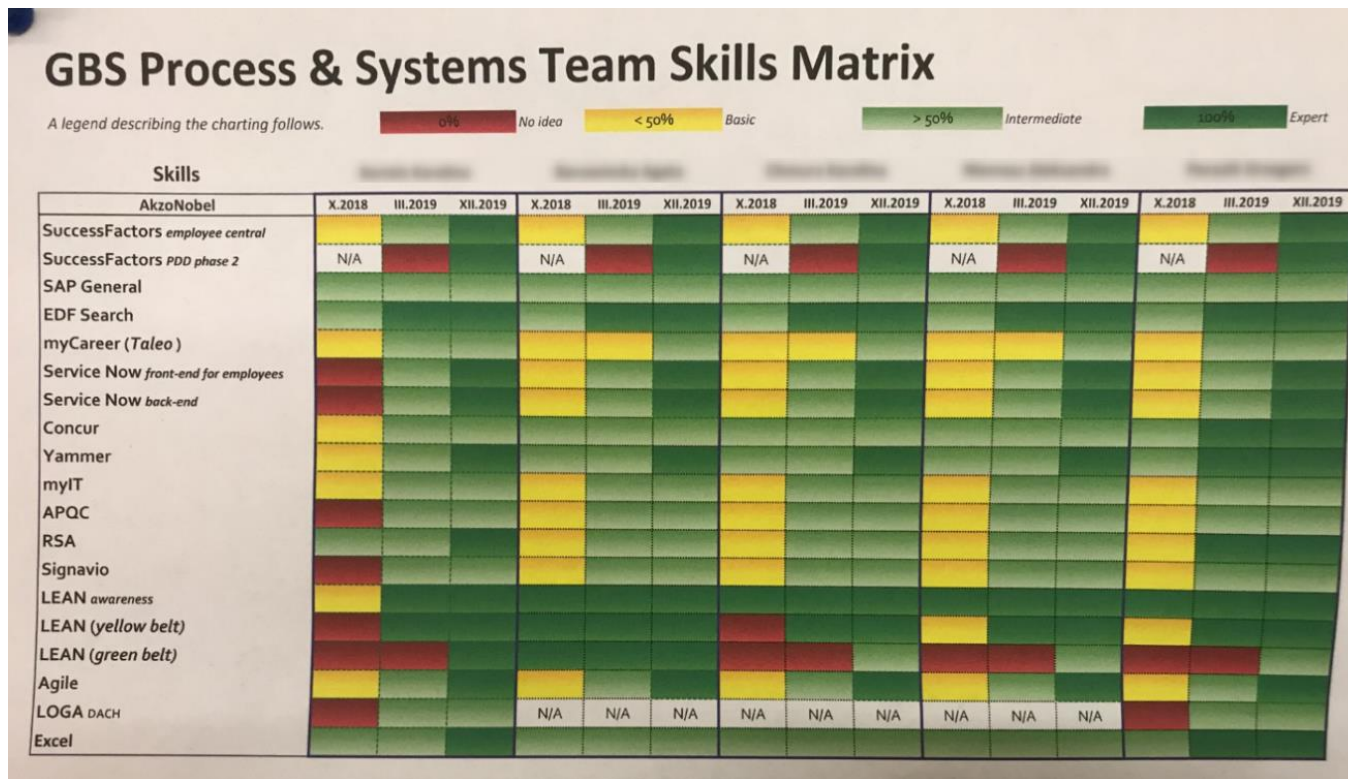


Treści zawarte w prezentacji są ilustracją doświadczeń prezentującego związanego z Lean (i nie tylko) w różnych organizacjach, mają na celu podzielenie się tymi doświadczeniami z uczestnikami konferencji jako punkt wyjściowy do dyskusji. Nie reprezentują stanowiska AkzoNobel.

2. Lean jest wszechobecny ;)



3. Ciągły rozwój jest planowany i realizowany



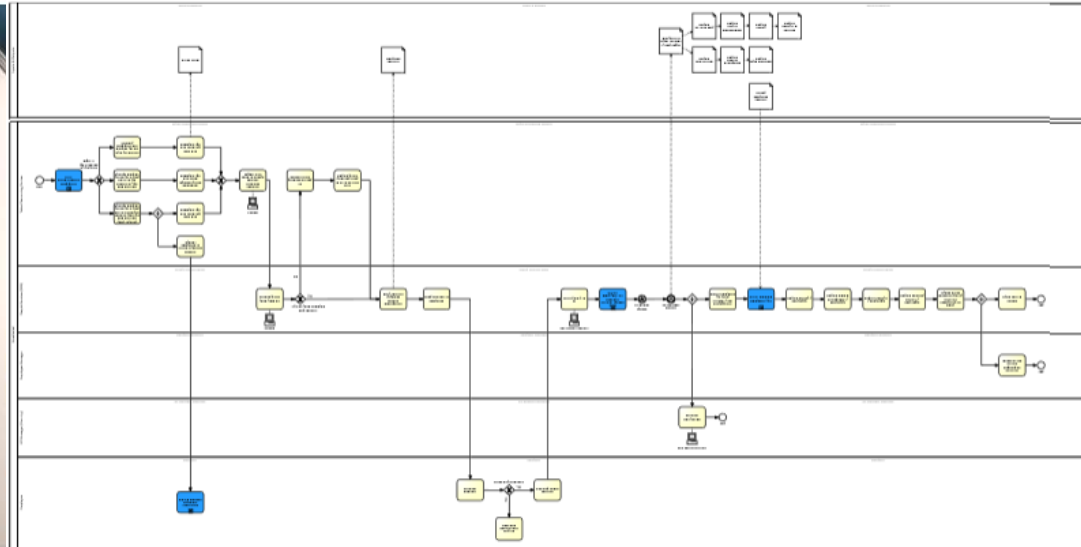
Treści zawarte w prezentacji są ilustracją doświadczeń prezentującego związanego z Lean (i nie tylko) w różnych organizacjach, mają na celu podzielenie się tymi doświadczeniami z uczestnikami konferencji jako punkt wyjściowy do dyskusji. Nie reprezentują stanowiska AkzoNobel.

4. Pracownicy znają procesy!



Cooper, J. (Joanna) [FIG] – October 17, 2018 at 03:52 PM from iPhone

Visual management work in progress :)



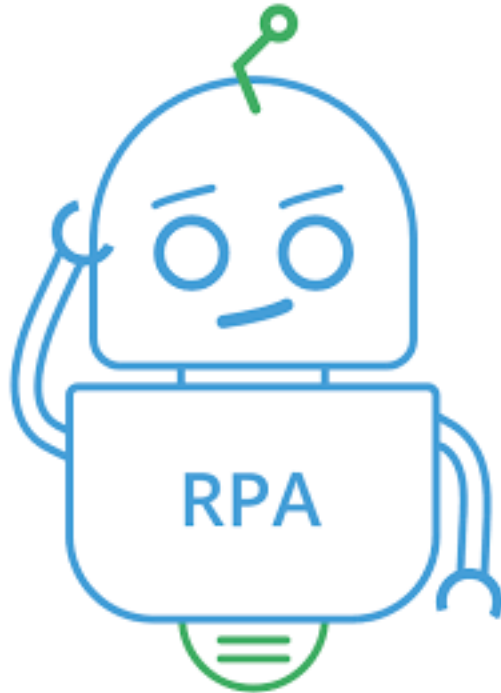
Treści zawarte w prezentacji są ilustracją doświadczeń prezentującego związanego z Lean (i nie tylko) w różnych organizacjach, mają na celu podzielenie się tymi doświadczeniami z uczestnikami konferencji jako punkt wyjściowy do dyskusji. Nie reprezentują stanowiska AkzoNobel.

5. Jesteśmy dumnymi Lean Ninjas i nie boimy się o tym mówić ;)



Treści zawarte w prezentacji są ilustracją doświadczeń prezentującego związanego z Lean (i nie tylko) w różnych organizacjach, mają na celu podzielenie się tymi doświadczeniami z uczestnikami konferencji jako punkt wyjściowy do dyskusji. Nie reprezentują stanowiska AkzoNobel.

Jeżeli nie uporządkujemy naszych danych / procesów, to będziemy robotyzować śmieci!





Joanna Cooper

joanna.cooper@akzonobel.com