

Håndtering af mails i en folkeskole

Resultater: Sparet 6,5 timer per uge og alle mails besvaret indenfor 5 dage

Indsatsområde: Styling af elektronisk kommunikation - Mails

Anvendt metode: Kaizen + PDCA + standarder

Baggrund for projektet – Tilfældig håndtering af mails

Folkeskolen har gennemført et projekt i samarbejde med Howbiz Management Consulting.

Udgangspunktet i denne case var en mellemstor folkeskole med omkring 600 elever. Skolens medarbejdere identificerede to forskellige kunder, hhv. den primære og sekundære. Skolen definerede børnene som den primære kunde og den sekundære kunder som eksterne interessenter eksempelvis offentlige myndigheder, medier og forretninger.

Det første LEAN-projekt skolen kastede sig over var håndteringen af eksterne mails. Der var en oplevelsen af en meget tilfældig håndtering af disse mails. Der var en udbredt opfattelse i administrationen, at en mere systematisk tilgang kunne afhjælpe problemet, sikre hurtigere respons, og dermed spare tid. Hvilket ville medføre, at der var mere tid til den primære kunde: Børnene i skolen.

Indsatsområder – effektivisering af mailbokse

På skolen var der 8 mailbokse. Mailbokse blev håndteret i Outlook og administreret kommunalt. Der var ingen standarder for håndteringen på daværende tidspunkt. Det var med andre ord tilfældigt hvem der endte med at modtage mails, og derfor endte det ofte med at mails blev videresendt rundt i de forskellige mailbokse. Ofte videresendtes mails "for en sikkerheds skyld" således at ingen information gik tabt. Skolen modtog en hel del reklamer og spam mails, men derudover opfordringer til undersøgelser i offentligt regi, som det var nødvendigt at følge op på.

Mål

- Oprydning i mailbokse
- Kommunen skulle målrette deres mail til skolen bedre via oplysning fra skolen

- Opsætte standarder for effektiv behandling af mails i fremtiden

Anvendt metode – Kaizen + PDCA + standarder

Der blev arbejdet med PDCA (Plan – Do – Check – Act). Arbejdet indebar en planlægning af forbedringerne, afprøvning af disse, opsamling af læring fra disse og fastholdes gennem udarbejdelsen af standarder.

Den første udfordring var at sikre et overblik over den nuværende situation på baggrund af skemaoptælling af de 8 mailbokse og samtidig optælling af antallet af videre sendelser. Disse indsamlinger er sidenhen blevet aftalt til at foregå hver 10. uge i fremtiden for at sikre muligheder for løbende forbedringer.

Et kort udpluk af de standarder der blev opsat.

- Alle mails der ikke var rettet mod en bestemt person på skolen skulle sendes til mailboksen "Generelt". De mails der ikke opfylder dette ville i fremtiden blive returneret med besked om at de bedes sende den til rette adresse.
- Ansvar for at tømme "Generelt"-mailboksen blev aftalt som rotation
- Mails måtte kun videresendes til én person, på den måde kunne man undgå tvivl om ansvar.
- Nye regler for alle de personlige mailbokse om at alle henvendelser var besvaret senest 5 arbejdsdage efter modtagelsen.

Resultater

- Besparelse på 6,5 time i gennemsnit per uge.
- Indkommende mails blev klart besvaret indenfor 5 dage.
- Lavere usikkerhed i forbindelse med svar af mails .
- Højere kvalitet i besvarelser ved lavere variation pga. opsatte standarder.