

Lean i salg og indkøb

Resultater: En effektiviseret kundeoplevelse

Indsatsområde: Lang ventetid for kunderne efter et salg

Anvendt metode: Værdistrømsanalyse + PDCA

Baggrund for projektet – lang leveringstid

En salgsafdeling i en dansk vinduesproducent gennemførte et Lean projekt i samarbejde med Howbiz Management Consulting

Dette projekt havde i første omgang grobund i salgsafdelingen og rakte frem indtil kunden modtog produktet. Dette betød at der var en stor mængde potentielle problemstillinger, så derfor begrænsede projektet sig til flowet i forbindelse med salg og indkøb.

Der blev også kigget på hvordan produkt-mix kunne have indflydelse på flowet i afdelingerne.

Indsatsområder – nedbringe leveringstiden

Arbejde med at nedbringe tiden i forbindelse med salget til kunderne. Indsatsområdet havde fokus på salget til en specifik kunde samt indkøb til selv samme kunde. Derudover skulle det sikres at der blev opsat nogle mål for hvorledes der skulle laves opfølgning og kontrol på om kunden fik de bestilte vare til tiden, og om bestillingen gik igennem til indkøbsafdelingen, hver gang.

Mål

- Nedbringe ventetiden
- Sørge for at alle ordre gik direkte igennem til indkøbsafdelingen
- Eliminere unødvendige ikke-værdiskabende aktiviteter

Anvendt metode - Værdistrøms analyse/PDCA

Først og fremmest blev det klarlagt hvilke værdier kunden værdsatte højest. Derefter blev processerne kortlagt ved hjælp af en

værdistrømsanalyse, så det var muligt at sammenholde det som virksomheden gjorde med det som var vigtigt for kunden. Den egentlig procestid var på 1,5 time hvorimod kunden oplevede en ventetid på 120 timer. Det handlede derfor om at skabe et bedre flow igennem hele processen. Derudover kunne der fjernes processer som ikke tilførte værdi for kunden.

I forbindelse med projektet var der brug for at strukturere de fremtidige løbende forbedring. Der blev PDCA brugt som et værktøj til skarpt at opdele processerne. Der blev opsat standarder for hvordan et salg skulle behandles i virksomheden.

Resultater

På baggrund af arbejdet med Lean filosofien fik virksomheden blandt andet følgende virkninger ud af det:

- Kunderne rykkede ikke for opfølgning på salg (tidsbesparelse)
- Bedre informationsdeling internt og med kunden.
- Hurtigere gennemløbstid af et salg til glæde for kunden

Afdelingen bestemte at der skulle arbejdes videre med Lean filosofien ved løbende at forbedre salgsprocessen med kunderne i fokus.