

**LEAN, MEAN SERVICE MACHINE
MITEN LIINAAT
ASIAKASPALVELUPROSESSIT?**

4.11.2020

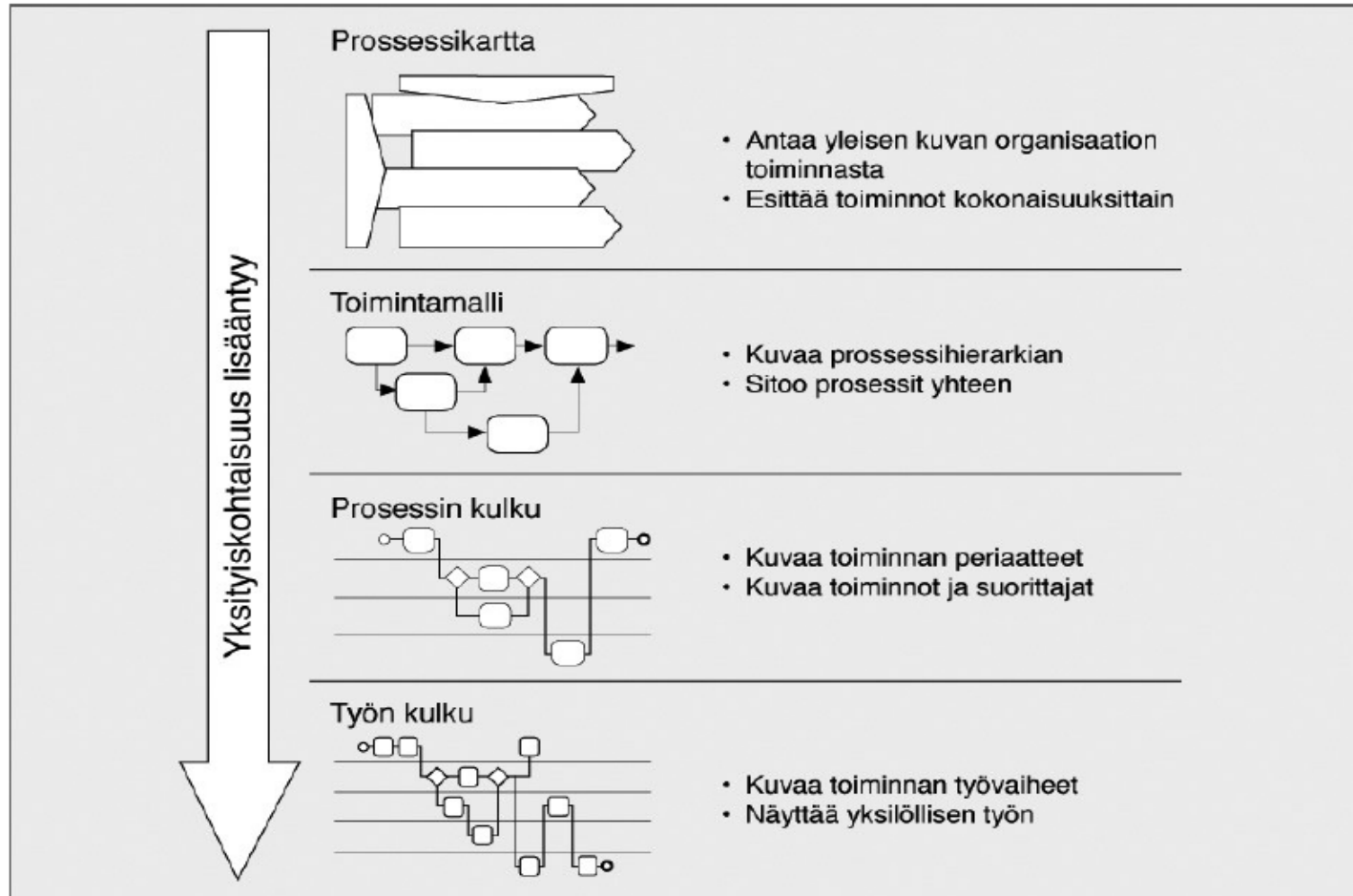
FT, KTL Mikko Mäntyneva
mikko.mantyneva@mcs.fi

Mikä on digitaalisuuden rooli
asiakaspalvelu-
prosesseissamme nyt ja
jatkossa?

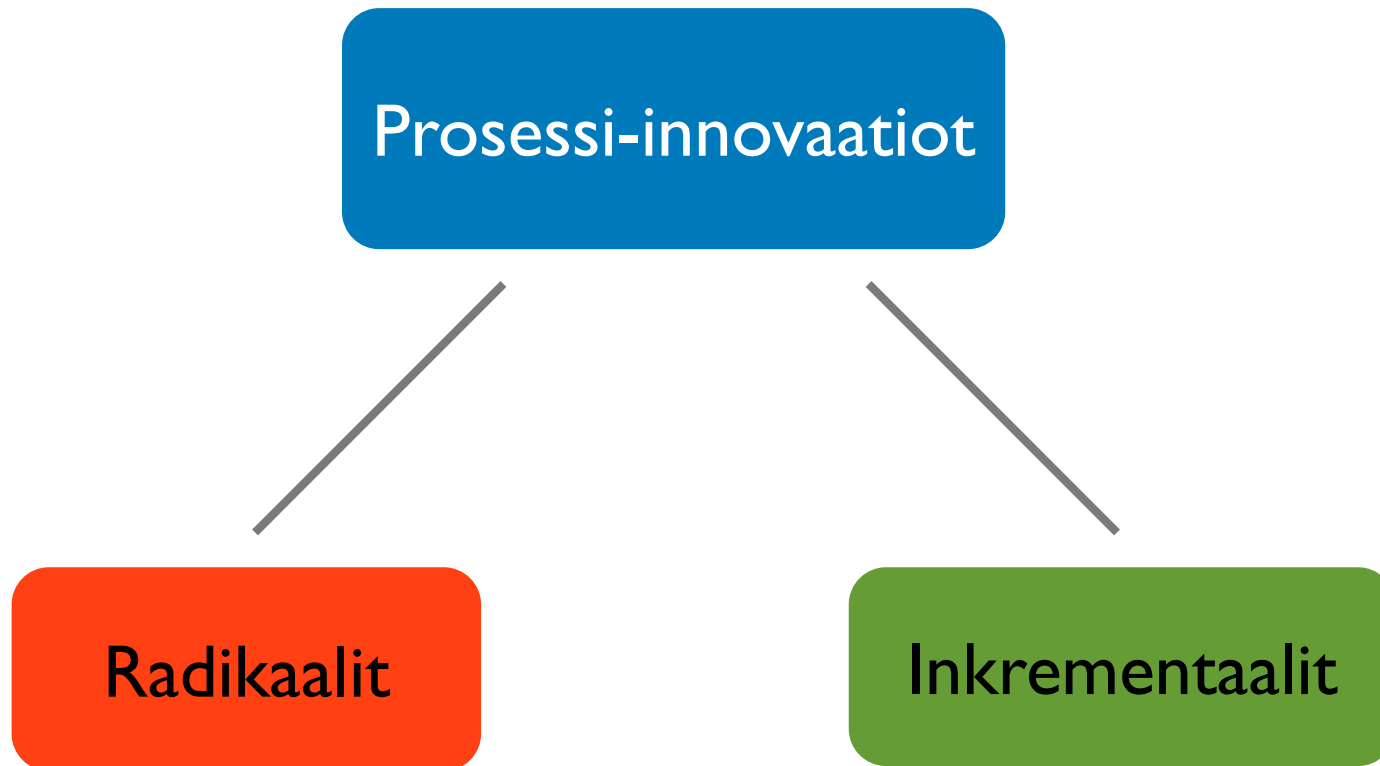
PALJONKO MEIDÄN PROSESSEISSA ON KARSTAA?



PROSESSIEN NELJÄ KUVAUSTASOA



MITEN KEHITÄMME PROSESSEJAMME?



TUOTTAVATKO PROSESSIMME ARVOA ASIAKKAILLEMME?

Keskeistä on tunnistaa arvoa tuottavat ja tuottamattomat osat prosesseissamme?

Mitkä ovat pullonkauloja jotka hidastavat virtausta?

Miten kehitämme prosessejamme vähentämällä hukkaa eri muodoissaan?

Miten optimoimme asiakkaan saaman arvon palvelustamme suhteessa asiakkaan kustannuksiin (hinta, aika, muut)?

HUKAN TUNNISTAMINEN

	Välttämätön	Tarpeeton
Lisää arvoa	€	?
Ei lisää arvoa	Vähennä / haasta	X (HUKKAA)

PALJONKO AIKAA VOI SÄÄSTYÄ VUOSITASOLLA MUUHUN?

- Pienetkin ajansäästöt usein toistuvissa rutiineissa kertautuvat

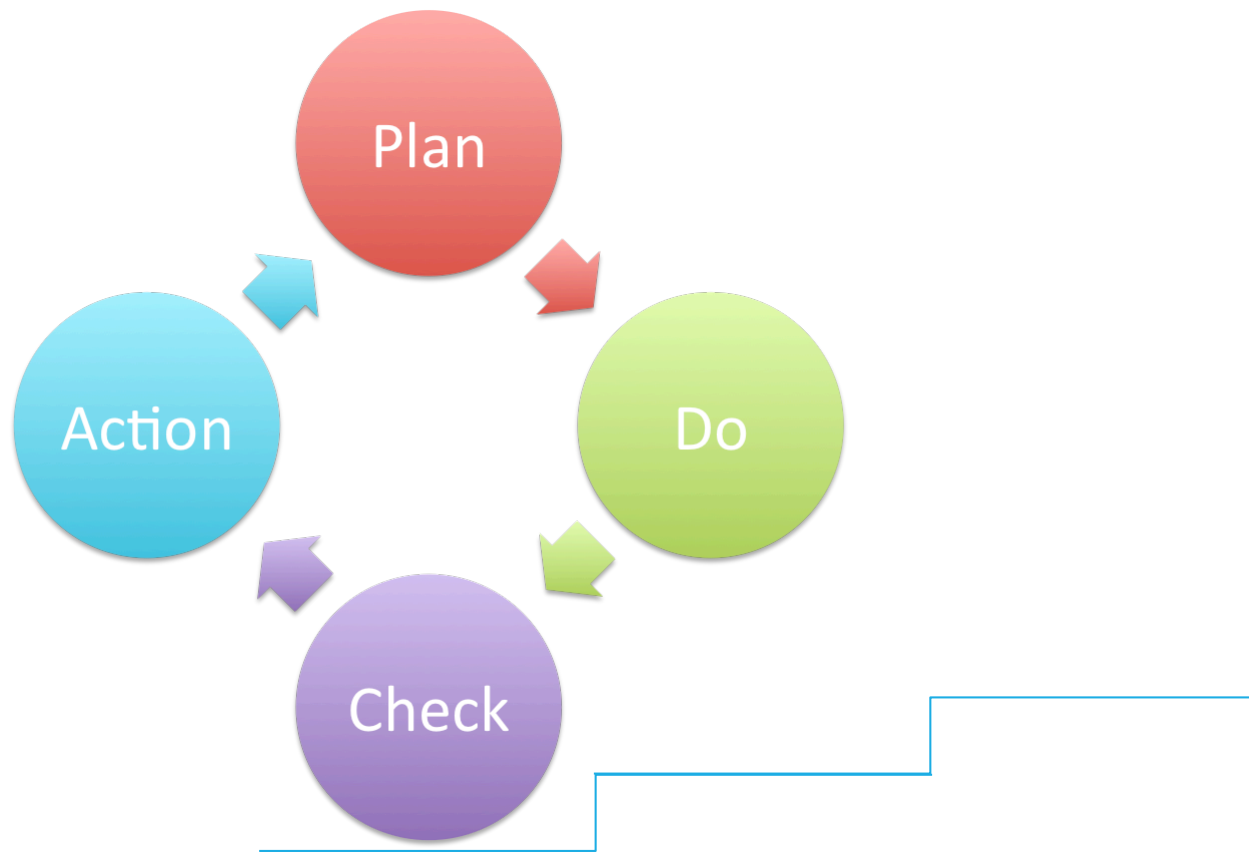
- Esimerkiksi sellainen aktiviteetti, jota tehdään 5 kertaa viikossa ja josta saadaan 30 minuuttia hukkaa pois tarkoittaa vuositason yli kolmen 40 h työviikon aikasäästöä.

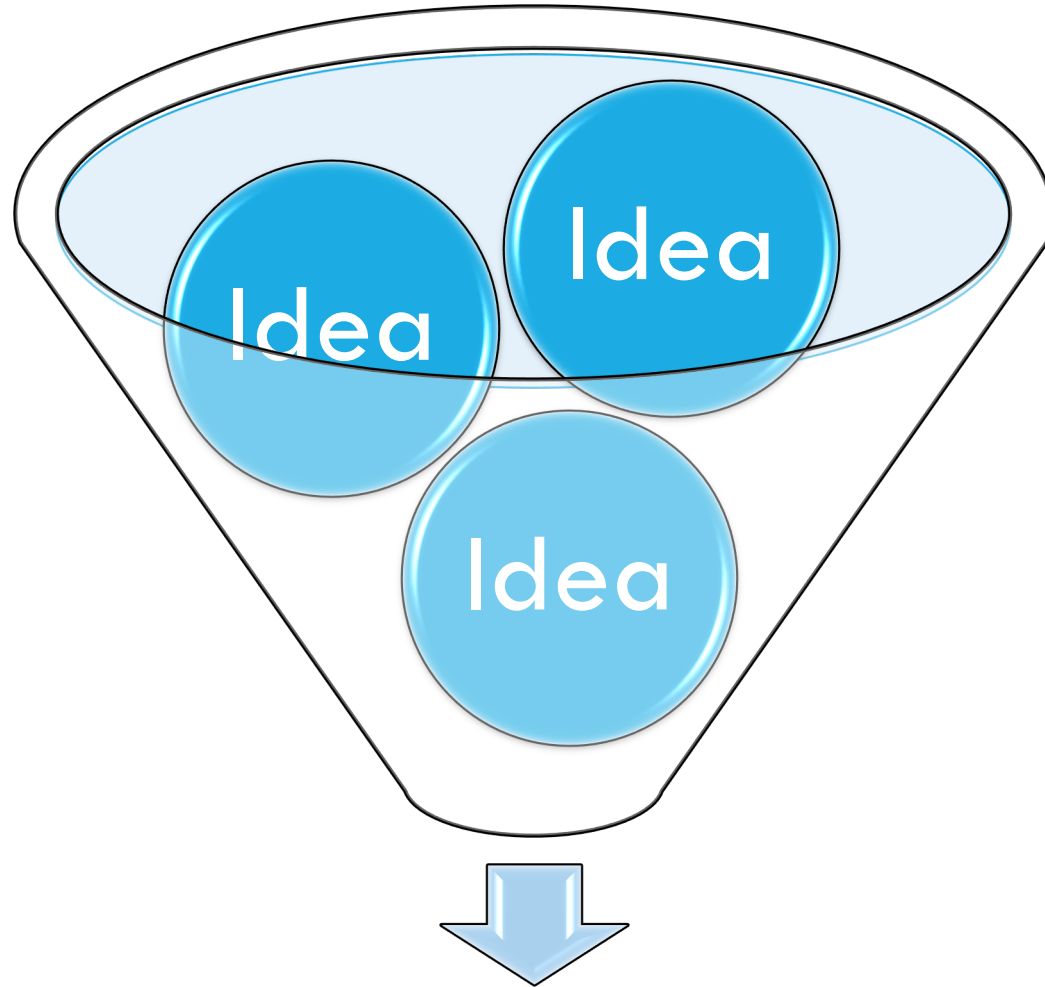
$5 \times 30 \text{ min} \times 52 = 7800 \text{ min} = 130 \text{ h} = 16 \text{ työpäivää eli reilu 3 vkoa}$

MITEN TOIMIA?

	Tarpeellinen	Tarpeeton
Lisää arvoa	Jatka kuten ennen	Haasta olettamukset
Ei lisää arvoa	Pyri vähentämään, haasta tarve	Poista pikaisesti (selkeää hukkaa)

PDCA-SYKLI JA JATKUVA PARANTAMINEN





Kehittämisen kohteet

SYSTEMAATTINEN HAVAINNOINTI (GEMBA)

Mennään havainnoimaan sinne missä kyseiset työt tehdään

- Mahdollinen roolitus
- Suunnitelmallisuus
- Havainnoidaan, miten asiat tehdään nyt
- Vedetään havainnot yhteen
- Kerätään tarvittaessa lisätietoa

ONGELMAN SYYT OVAT USEIN MONIKERROKSELLISET

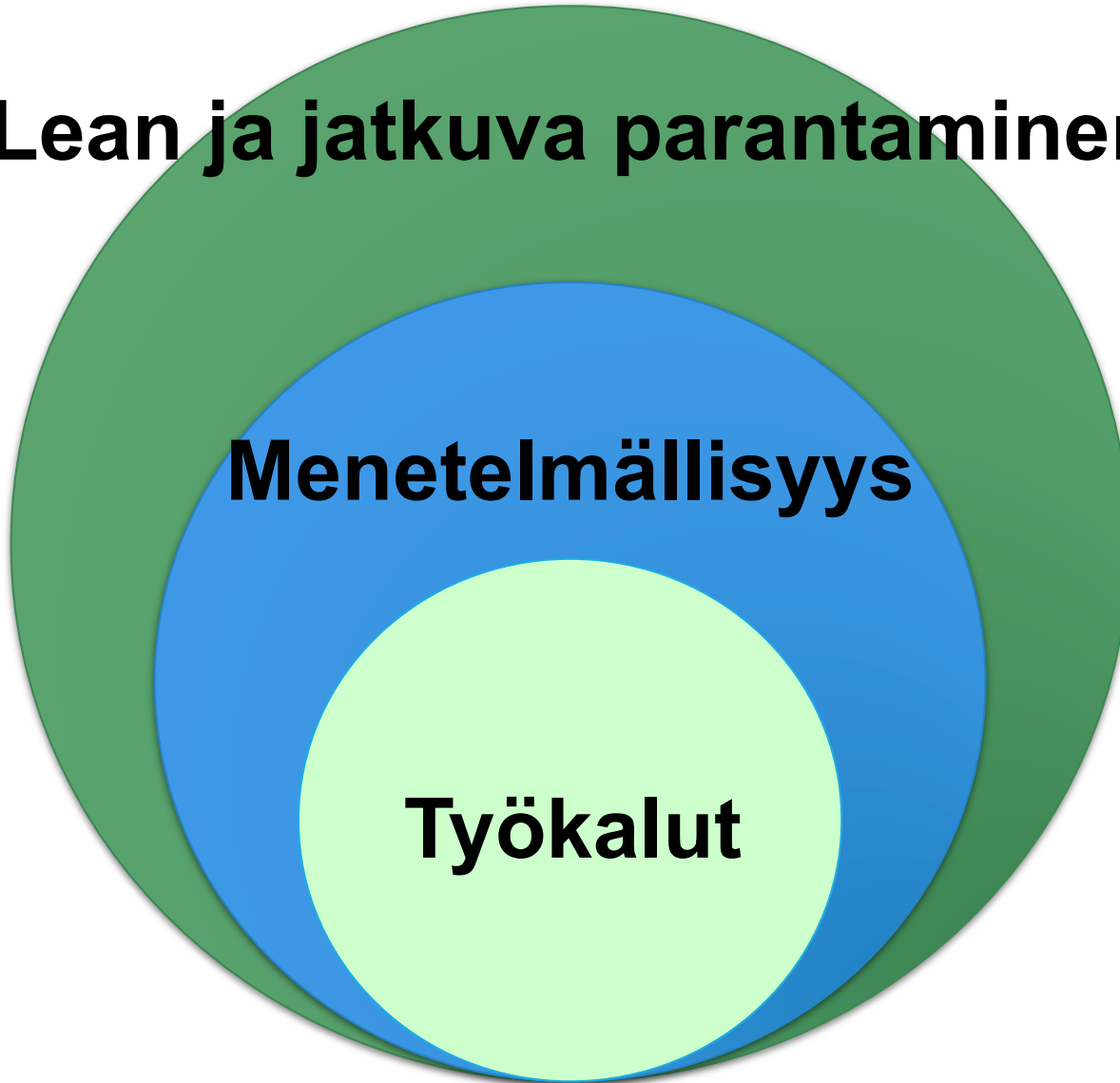


LEANIN TOTEUTTAMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ

Lean ja jatkuva parantaminen

Menetelmällisyys

Työkalut



TYÖPAJAOSUUS ALKAA

INFORMAATIOON LIITTYVÄ HUKKA

Mitkä meillä relevantteja?

- Yhteensopimattomat tietojärjestelmät
- Sisään syötettyä dataa ei koskaan käytetä
- Datan uudelleen syöttäminen
- Sähköisesti syötetyn datan tarkastaminen käsin
- Tiedostomuotojen muuntaminen
- Puuttuva data tai data joka ei ole käytettävissä tai sen olemassaolosta ei tiedetä
- Dataan menettäminen tai käytetään väärää dataa
- Datan keskinäiset sisällölliset erot

ASIAKASPROSESSEIHIN LIITTYVÄ HUKKA

Mitkä meillä relevantteja?

- Virheet
- Uudelleen tekeminen
- Väliaikaiset ”fiksaukset”
- Tarkastus ja uudelleen tarkastus
- Hyväksymiskäytännöt
- Prosessi ei ole yhdenmukainen
- Paljon kesken olevia töitä
- Ylituotanto ja -prosessointi
- Odotus

ORGANISOITUMISEEN LIITTYVÄ HUKKA

Mitkä meillä relevantteja?

- Epäselvät työnkuvat ja roolit, valtuutukset ja vastuutukset
- Työhön liittyvät keskeytykset
- Monen asian samanaikainen tekeminen
- Työtehtäviin nähden riittämätön osaaminen
- Henkilöstön potentiaalia ei hyödynnetä täysimääräisesti
- Organisaation hierarkkisuus ja rakenne
- Tehdään vääriä asioita

A3-TYÖKALUN SOVELTAMINEN

1. Valitse asiakaspalveluun liittyvä ongelma-alue
2. Kiteytä ja selkeytä ongelma
3. Pilko ongelma pienemmiksi tekijöiksi
4. Aseta tavoite
5. Tarkastele ongelmaa ja tunnista juurisyyt
6. Selkeyttä korjaavat toimenpiteet
7. Tee toteutussuunnitelma
8. Tee seurantasuunnitelma
9. Vakioi tulokset ja kehitä lisää/siirry toiseen ongelmaan

Taustaa:

Nykytilanne:

Tavoite:

Analyysi:

Ehdotus korjaaviksi toimenpiteiksi:

Toimenpiteet

Kuka	mitä	koska	miten	status

Mittarointi:

KEHITTÄMISKOHTEIDEN PRIORISOINTI

Vaikutus / Hyöty

Panostuksen tarve /
Toteutuksen helppous

	Pieni	Keskitasoa	Suuri
Pieni			
Keskitasoa			
Suuri			