

Miért kell szabályozni a folyamatokat és optimalizálni azokat?

Képzeld el, hogy kisboltod van, ahol mindenfélét árulsz, és a vevők alig várják, hogy betérhessenek hozzád. Egyszerűen kifejezve úgy is mondhatnánk, hogy jól megy a biznisz. Van bevétel, vannak vevők, van pörgés, van siker.

Aztán jön a hó végi elszámolás, és valami nem stimmel... Hiába, hogy nagy a forgalom, nincs pénz befizetni a járulékokat, nincs pénz befizetni az áfát, nincs pénz talán még a bérek kifizetésére sem. Nincs nagy vész, mert tegyük fel, hogy van félretéve tartalékok - de ha nincs is, egy hónapot valahogy ki tudsz bikkolni -, így mindent szépen elsikálsz, majd hatalmas lendülettel nekivágsz a következő hónapnak.

Megturbózkod a marketinged, akciókkal még több vevőt csábítasz be, meghosszabbítod a nyitva tartást, és mindenféle ügyességet kipróbálsz.

Az eredmény: még több vevő, még több bevétel, még nagyobb forgalom, és... még nagyobb VESZTESÉG.

Sok vállalkozó azt gondolja, hogy attól megy jól egy biznisz, ha nagy a pörgés, és nagy a forgalom, és ha esetleg valami anomália adódik a készpénzzel, meg a pénzáramlással kapcsolatban, akkor magasabb fokozatra kell kapcsolni, és majd minden elrendeződik.

Holott, ha valami egyértelműen veszteséges attól függetlenül - vagy épp azért! -, mert van forgalom, akkor biztos, hogy a köztes folyamatokban úszik el a pénz. Hiába áramlik be sok pénz a cégbe, ha csak egyetlen részfolyamat veszteséges, máris eltűnik a PROFIT. Márpedig a való életben nemcsak egy részfolyamat szokott veszteséges lenni, hanem akár több is, így nemcsak elvész a profit, hanem konkrétan veszteség termelődik.

Ezt így elméletben levezetni és megérteni nem nehéz, csak hogy, amikor benne vagyunk a dolgok közepében, éppen egy jól menő, de veszteséges vállalkozást vezetünk, akkor nem olyan könnyen okos ám az ember! Mint mikor a lejtőn lefelé száguldasz, és nem tudod, hogy hol van a fékpedál.

Nehogy azt gondold, hogy ez a szituáció csak a kezdő és még tehetségtelen vállalkozások számára fenyeget.

Épp nemrég olvastam, hogy az Amazon.com várakozáson felül teljesített a második negyedévben, az összes részvényes odáig meg vissza volt az örömtől, a lapok napokig erről cikkeztek.

Hogy miért olyan nagy öröm ez?

Azért, mert tavaly ilyenkor az Amazon.com VESZTESÉGES volt, még hozzá 126 millió dollárral!

Ezt idén nemcsak korrigálták, hanem 92 milliós pluszt is összedobtak.

Vajon ezt hogy csinálták?

Vidi Rita

Amikor tavaly észrevették, hogy vastagon veszteségesek, akkor vajon elkezdtek többet marketingezni, több akciót hirdetni, termékportfóliót bővíteni?

Bár az Amazon.com belső működésének részleteihez csak a részvényesek férhetnek hozzá, ennek ellenére kategorikus nem az előző kérdésre a válasz.

Azért, mert ekkora amplitúdójú kilengést nem lehet másképp elérni, csak a folyamatok radikális felülvizsgálatával, és a lehető legtöbb részfolyamat javításával.

Ilyen helyzetekben nem elég a küldetésünk és stratégiánk szorosan a szemünk előtt való tartása, nem elég az, ha hatalmas célokat tűzünk ki, mert a folyamataink pont arról szólnak, hogy milyen minőségű úton érjük el a céljainkat.

Képzeld el, hogy az a feladatod, hogy juss el A pontból a B pontba. És másoknak is ezek a feladataik. Az győz, aki a lehető leggyorsabban ér el a célba, de különdíjat kap a végén az, aki a legköltséghatékonyabb is volt egyben (kilométer/költség).

Van olyan, hogy összetett célok ellentmondanak egymásnak, illetve a kiindulási perspektívánk nem ad elég információt a hatékonysághoz, és az abszolút sikerhez.

Azt gondolhatnánk, hogy a 800 kilométeres utat a legolcsóbb gyalog megtenni, de ha kiszámoljuk az ember üzemanyagát és egyéb költségeit (pl. szállás) arra a kb. 30-35 napra, akkor kiderülhet, hogy sokkal jobban járunk, ha veszünk egy ócska kis autót, ami legalább azt a 800 kilométert kibírja, és megteesszük az utat fél nap alatt.

De lehet, hogy egy robogóval járunk a legjobban.

A legnagyobb ellenség

A folyamatszabályozásnak az egyik legnagyobb nehézsége és ellensége az EMBER.

Mégpedig azért, mert emberként azt hisszük, hogy bármi, amit létrehoztunk, az - mivel legjobb szándékunk és legjobb tudásunk szerint csináltuk - minimum tökéletes, hacsak nem jobb annál.

Képtelenek vagyunk elfogadni azt, hogy egyáltalán nem tökéletes semmi, még az sem, amit mi találtunk ki és alakítottunk ki, továbbá a legtöbb ember nincs tudatában annak a törvényszerűségnek, mely szerint:

a magukra hagyott, nem szabályozott folyamatok automatikusan ROMLANAK.

Ennek legmutatósbabb példája az, amikor vezet az ember:

A KRESZ-vizsgáról kikerülve, a jogosítványt frissen megkapva az ember még tökéletes sofőr. Kívülről fújja a szabályokat, és mivel megszokta, hogy folyamatosan figyelik tevékenységét, ezért reflexből is tartja azokat. Mindet, amit ismer. Addig a pontig, amíg el nem jönnek azok a szituációk, amikor nagyon nehéz betartani a szabályokat, és amikor áthágja azokat, lám, nem dől össze a világ, és egy

Vidi Rita

csapat rendőr sem veszi körbe delikvensünket. Például átlépi a záróvonalat, mert csak így tud kikerülni egy, az út szélén kanternáló részeg biciklist. Összedől a világ? Nem.

Legközelebb már akkor is átlépi a záróvonalat, amikor semmi extrém kényszerítő körülmény nem ösztönzi erre, egyszerűen csak nem veszi figyelembe, és amikor ez néhányszor megtörténik, akkor onnantól kezdve már nem a KRESZ lesz az alap viszonyítási rendszer, hanem a SZOKÁS.

Így szoknak le az emberek a sebességkorlátozások betartásáról, az indexelésről, a követési távolság betartásáról, és mindenről, amik többnyire nem okoznak semmilyen bajt, de amikor mégis baj lesz, akkor ezek borzalmasan súlyosbítják a körülményeket.

Tudom, hogy azt gondolod, hogy hülyeség a példám, mert tudvalevő, hogy a tanuló vezetők a legbénábbak a forgalomban, de jobb ha tudod, hogy a statisztikák szerint a tanuló vezetők - első kb. 10ezer kilométerig - okozzák a legkevesebb balesetet!

A legtöbb balesetet a rutinos (ugyebár vezetésben a rutin egy hatalmas ellenségünk), tapasztalt, látszólag mindent tudó, de alapvető KRESZ szabályokra sem emlékező sofőrök idézik elő!

Út a lejtőn lefelé

Ez van a cégeknél is.

A kezdő cégek tisztességesek, mindenre, amiről tudomásuk van, igyekeznek odafigyelni, és ahogy telik az idő, ahogy életbe lép a rutin-faktor, úgy fenyegetik egyre nagyobb veszélyek a vállalkozást, mert ez által egyre több üzleti törvényszerűsége hánynak fittyet, és egyre több törvény egyre több passzusát hágják át.

De nemcsak ez a baj!

A baj még az is, hogy közben a világ előre felé változik.

Tehát, amikor a kezdő cég, a maga legoptimálisabb működésével egy képzeletbeli tökéletességskálán az optimális 0 pont közelében van, akkor 5 év múlva a világ már az 5-ösnél fog járni, míg a rutinba belefásult cég a -5 felé mozdul el.

Tehát a folyamatok szabályozása nemcsak krízishelyzetekben kell, hogy a megoldáskészletünk részre legyen, mert ha a -5-ből kell majd feltolni magad a +5-re, az nagyon sok fájdalmas reformmal fog együtt járni.

Az Amazon.com csodálatos eredményeit biztosan rengetegen szenvedték meg a saját bőrükön.

Ha te a profizmust tűzted a zászlódra, akkor sokkal jobban jársz, ha a folyamatszabályozást beépíted a mindennapjaidba.

Jó hír: a folyamatszabályozás szorosan együtt tud működni a minőségbiztosítással, tehát új szemlélet elsajátítására nincs szükséged! Ha a minőség szemléletet a magadévá tudod/tudtad tenni, akkor a FOLYAMATOK MINŐSÉGÉNEK szem előtt tartása már gyerekjáték lesz!

Ehhez a japánok rengeteg hasznos módszertant találtak ki, a következő oldalakon ezekből szemezgetjük ki a legütősebbeket, legkönnyebben alkalmazhatóakat.

<http://ritartacademy.com>

Nem gondolom, hogy egy lecke elolvasásával tökéletes folyamatmenedzser leszel, de ha csak azt elérem, hogy olykor eszedbe jusson az, hogy a dolgokon lehet javítani, hogy vannak módszerek arra, hogy optimalizáld a költségeidet, a hatékonyságodat, a profitrátádat, na, akkor már érdemes volt felkelnem ma.

Ma a folyamatszabályozás és folyamatjavítás alapját az úgynevezett LEAN szemlélet adja. Tudom, már kicsit sok lesz a szemléletekből, de hát istenem, a nagy dolgok úgy kezdődnek, hogy valami elkezd megfogalmazódni a fejünkben, majd aztán az testet ölt a cselekedeteinkben.

A Lean szó szerint azt jelenti, hogy karcsú, de igazából mi annak idején a minőségbiztosításban az "áramvonalas" kifejezést használtuk inkább.

Első nekifutásra azt gondolhatnánk, hogy a Lean azt jelenti, hogy mindent a lehető legkarcsúbb kivitelezésben csináljuk: a legolcsóbban, a legkevesebb emberrel.

De ehelyett a Lean a veszteséget akarja csak kizárólag karcsúsítani, így téve áramvonalassá a vállalkozásunkat, mert az így fog könnyedén siklani a piac tengerében!

A Lean az értékteremtésre, azon belül is a vevő-érték növelésre koncentrálna. De nem csak az a vevő, aki a pénzéért megveszi a szolgáltatásodat, hanem mindenki vevője egymásnak a vállalkozásodon belül. Ha vannak/lesznek alkalmazottaid (vagy franchise partnereid), akkor egymás "vevői" lesztek. Ezt úgy hívja a szakirodalom, hogy "belső vevő". Itt csúcsosodik ki a minőségszemlélet is, mert amikor arról beszélünk, hogy a "minőség az, amit a vevő megkíván", akkor ha elkezdjük a külső vevő - vásárló, ügyfél -, és a belső vevő fogalmát is definiálni, akkor gyorsan fény derül rá, hogy gyakorlatilag mindenki vevő a folyamatban, csak nem pénzzel fizet, hanem pozitív vagy épp negatív reakcióival.

A Lean alapelvei

A Lean-nek két alapvető elve van, ezek minden más fölötti törvényként működnek. Mint egy ország életében az alkotmány.

- Az ember tisztelete.
- A veszteségek - tehát az értéket nem termelő tevékenységek - eltávolítása a folyamatokból.

Józan paraszti ésszel végiggondolva, ha mondjuk karcsúsítani akarnánk a vállalkozásunkat, mit néznénk meg először?

Én bizony a munkatársaim hatékonyságát. Tudva azt, hogy egy számítógépen dolgozó munkatárs a 8 órás munkaidejéből maximum 28 percet tölt el igazán munkával, könnyedén kiszámolható, hogy hány ember munkáját lehetne megspórolni egy átlagos cégnél...

Igen ám, de a Lean az emberekre épül. Így az egy alapvetés, hogy azért, mert valahol bevezetik a Lean-t, azért nem szabad embereket elküldeni! Senki nem veszítheti el a munkáját a Lean miatt! Helyette értékteremtővé kell tenni a munkát, tehát, ha eddig 28 percet volt szíves dolgozni, akkor a

Lean bevezetése, és bizonyos projektek végigfuttatása után már legalább 7,5 órát fog dolgozni. Mert kiiktatunk mindent, ami gátolja a munkát, és csak veszteséget termel ezzel.

Mit nevezünk értéknek?

Értéknek, illetve speciálisan ebben a helyzetben hozzáadott értéknek azt nevezzük, amiért a vevő hajlandó fizetni. Amiért nem fizet, az nem érték, hanem veszteség!

Mondhatnánk azt, hogy a szolgáltató iparban elég nehéz definiálni a veszteségeket, hiszen a vevő többnyire csak a szolgáltatás azon részével találkozik, amiért konkrétan fizetett, de ha végiggondoljuk gyorsan a termékpiramisunkat, meg az értékesítési tölcserünket, akkor kiderülhet például a könyv előállításánál, hogy az szuper, hogy 1000 darabot rendeltél a könyvedből, mert úgy olcsóbbra jön ki egy darab, így egy könyvön nagyobb hasznot realizálhatsz, ugyanakkor a vevő nem fizeti meg a te hetekig-hónapokig tartó raktározási, tárolási, és hiba esetén az 1000 darab átnézési költségeit!

A Lean módszerei rámutatnak arra, hogy akár az is lehet veszteség, amit mi egészen biztosan nyereségnek gondoltunk, mert kizárólag csak a befektetett pénz, és a végfelhasználói ár kontextusában számoltunk.

Módszerek és elvek, amiket bárki, bármikor alkalmazhat - szolgáltató iparban is!

Emlékeim szerint sokszor mondtam már azt ezen a képzésen, hogy már ezek az alapismeretek is a vállalkozások elitjébe emelnek, de most komolyan mondom, a kiváltságosok információi következnek. Tudj róla, hogy ezeket a fogalmakat és elveket ma, Magyarországon, maximum 100 ember tudja fejből, és még ennél is kevesebben alkalmazzák. Ez a 100 ember ALKALMAZOTT!

A vállalkozók között az über-felülmúlhatatlan kategóriába fognak emelni ezek a pofon egyszerű módszerek és alapelvek, amiket egyébként kivétel nélkül a japánoktól tanulunk el :).

7 veszteség elmélete

Általában gyártó, vagy feldolgozó cégek szembesülnek a leginkább azzal, hogy ha kicsit is nem tökéletesek a folyamataik, akkor gyakorlatilag minden szinten veszteséget termelnek. Van az a vicc is, tudod: Abból élünk, hogy hétvégén zárva vagyunk. (Bármiféle áthallás a közéleti dolgokra, tévképzet szüleménye, csak szólok ;)).

Szóval, ha gyártasz valamit – pl. muffinokat -, akkor szemmel látható a veszteség. Kikeversz X mennyiségű masszát, de X-n mennyiséget tudsz csak felhasználni, és mindig megmarad valamennyi, amennyi semmire sem jó, és felelős muffinsütő-kisiparos nem teszi el a következő napra...

De sok a veszteség ott is, ahol csak szolgáltatás zajlik, de pl. vesznek a szolgáltatás kivitelezéséhez eszközöket, anyagokat, vagy dolgoznak eszközökkel, alapanyagokkal (számítógép, papír, nyomtatópatron, stb.)

LÁSSUK A KLASSZIKUS “TERMELÉS 7 VESZTESÉGE” METÓDUST!

Vidi Rita

Ha konkrét kérdésed adódna közben/végén, szívesen válaszolok a hozzászólások között.

1. VESZTESÉG – ANYAGMOZGATÁS, SZÁLLÍTÁS VESZTESÉGE

Az anyagmozgatásból, szállításból, vagy emberi helyváltoztatásból eredő veszteségek. Ha hozol-viszel dolgokat, ha jössz-mész, mert úgy szoktad, akkor érdemes megállni, és elgondolkodni: meg lehet ezt oldani kevesebb utaztatással is? (Biztos, hogy meg lehet.) Mondok egy saját példát: bár van külön dolgozószobám, de az a ház olyan részén van, ami kiesik a családi élet központjából. Amikor már Luca is akkora lett, hogy össze-vissza császkaált itthon, hol itt játszott, hol ott játszott, akkor azt vettem észre, hogy 5 percenként rohángászok ide-oda, mert valahonnan mindig hallottam a hangját, de néha úgy kellett megkeresni, hogy hol van. Így most ideiglenesen a ház majdnem kellős közepén dolgozom, az étkezőasztalnál. Innen sokkal jobban tudom akár úgy is kézben tartani a dolgokat, hogy meg sem mozdulok. Nem kell rohángásznom, mert konkrétan LÁTOM, hogy ki hol van, mit csinál, de ha nem is látom, akkor hallom. Az, hogy munka közben ide-oda pörög az ember, az iszonyú veszteség.

2. VESZTESÉG – KÉSZLETVESZTESÉG, KÉSZLETGAZDÁLKODÁSBÓL EREDŐ VESZTESÉGEK

Készletveszteség – a szükséges minimumnál több készlet tartása, ami magában hordozza azt, hogy a tárolási, raktározási költségek növekednek – egy irodában nem kell túlbonyolítani ennek szemmel láthatóvá tételét: ha folyamatosan polcokat, szekrényeket kell vened, mert egyre gyűlnek a tárolandó dolgok, az már veszteség lehet. Vagy ha mindenféle szoftvereket kell alkalmazni kockás füzet helyett, ezek használatát meg kell tanulni, sőt, karban is kell ezeket tartani. Aztán, ha jól bevásárolunk a dolgokból, mert rosszul tervezzük a kapacitásainkat, vagy épp jó áron lehet kapni, akkor bekövetkezhet az elavulás esélye is, és mire felhasználnánk, már pont nem kell... A készletet ne a hivatalos számviteli vagy áfatörvény alapján definiált készletnek tekintsd, hanem bármilyen fizikailag, három dimenzióban, vagy virtuálisan megnyilvánuló dolgot, tárgyat, cuccot, eszközt, bármit.

3. VESZTESÉG – MOZDULATI VESZTESÉG

Minden felesleges mozdulat veszteség. Ha valamit hatékonyan akarsz csinálni, akkor minden felesleges mozdulatot le kell csupasztatnod a tevékenységről, nemcsak a mennyiség, hanem a minőség miatt is. Minden felesleges mozdulat egyben plusz hibalehetőségeket is magában rejt. Mikor szoktak előjönni a felesleges mozdulatok? Amikor rosszul vannak elhelyezve a dolgok, illetve eleve rosszul van kitalálva a dolgok helye (vagy épp ki sincs találva, csak hevernek itt-ott-amott, céltalanul, beazonosíthatatlanul).

4. VESZTESÉG – VÁRAKOZÁS

Bárminemű várákozásból eredő veszteség. Ha vársz az árura, az infóra, az ügyfélre, a mosdóra, vagy akármire is vársz, veszteség keletkezik, hiszen ez idő alatt nem lehet értékteremtő tevékenységet végezni. Illetve de, lehet! Az okostelefonoknak hála most már bármikor is kell várnunk, közben kitölthetjük a tétovgató őr hasznos dolgokkal, pl. tanulhatunk, beszélhetünk valakivel, kereshetünk a neten, elintézhethetünk dolgokat, stb. Nagyon nem szoktam csípni, mikor milliónyian megosztják a szerintük elrettentő képet arról, hogy emberek tömegei az okostelefonjaikba vannak fordulva – mondjuk a metrón, vagy a vonatra várva -, és jujj, ez de borzasztó! Egyáltalán nem borzasztó! Amíg nem voltak okos telefonok, addig sem beszélgettünk vadidegenekkel a vonatállomáson, de most meg

Vidi Rita

ott van a világ egy képernyősimitásnyira. Egyáltalán nem baj az, hogy ha a várakozás veszteségét így kerüli el az ember!

5. VESZTESÉG – TÚLTERMELÉS VESZTESÉGE

Túltermelésből eredő veszteség – a túltermelés magával hozza az anyagmozgatással, szállítmányozással (1. veszteség), készletgazdálkodással (2. veszteség), a felesleges mozdulatokkal (3. veszteség), és akár még a várakozással kapcsolatos veszteséget is (4. veszteség). Bármennyire is jó ötletnek tűnik túlteljesíteni a tervet, ha a vevő nem fizeti ki a többletet, illetve nem finanszírozza a többleteredményeket, akkor gyakorlatilag veszteséget termelünk. Példa: könyv nyomtatása! A gyárban, ahol dolgoztam, volt egy sor, ahol egyszer csak elkezdtek túlteljesíteni a terveket. Naponta mondjuk 120 darab kábelkorbácsot kellett lehozni a sorról, ők meg lehoztak 125-öt. De ezt rendszeresen. A művezető azért "szokott rá" erre, mert előtte meg mindig hiányban voltak, és úgy gondolta, hogy inkább legyen kicsivel több, mint kevesek.

Te jó isten, mekkora balhé lett belőle! A heti értekezleten, mikor büszkén mutatta a sor eredményeit a termelésvezetőknek, olyan lecseszést kapott, hogy azt fontolgatta, hogy otthagyja a céget. Érthető. Ő jóhiszemű volt, az emberei boldogan gyártották a plusz darabokat, azt remélve, hogy majd megdicsérik őket az addigi folyamatos ejnyebejnyezés helyett, de az egész pont a visszájára sült el. Azért, mert soha, senki nem mondta el nekik, hogy túltermelni nagyobb baj is lehet, mint kevesebbet termelni, mert a túltermelés maga előtt görget egy csomó láthatatlan, de nagyon súlyos költséget. Soha többé nem akart senki sem túltermelni...

6. VESZTESÉG – FELESLEGES TEVÉKENYSÉGEK

Felesleges tevékenységekből, látszattevékenységekből eredő veszteség, amiket vagy teljesen el lehet hagyni, vagy valami sokkal egyszerűbbel, hatékonyabbal, modernebbel ki lehet váltani. Olyan, a folyamat hiányosságaiából eredő többletmunkáról beszélünk itt, amit végül senki nem fizet ki. Pl. a papír alapú számlázás, vele együtt az adminisztrálás (borítékolás), postára járkálás, ott a várakozás, mind-mind felesleges tevékenységek, egyszerre pénz és időpazarlás, mióta feltalálták az elektronikus számlázást, és a papír alapú számlákat is el lehet már küldeni pdf-ben. Néha nagyon nehéz felismerni a felesleges tevékenységeinket, de ha nyitott szemmel járunk a világban, akkor képesek leszünk rácsodálkozni arra, hogy "jé, ezt mások másképp csinálják?"

7. VESZTESÉG – HIBÁKBÓL ÉS JAVÍTÁSUKBÓL EREDŐ VESZTESÉGEK

Minden hiba, és minden javítási tevékenység – legyen ez utóbbi bármennyire is profin, frappánsan kivitelezett – egyértelműen veszteség, értékteremtő hatása gyakorlatilag negatív előjelű. Akkor is veszteség, ha selejt lesz belőle, és akkor is, ha ki tudjuk javítani a hibát. Általában kijelenthető az is, hogy minden, ami kicsit is megborítja a már kiegyensúlyozott folyamatunkat, az rögtön veszteséget okoz, mert az által, hogy extra figyelmet igényel, az extra költséggel is jár. Pl. ha egy adatbekérő űrlapon fogadjuk a megrendeléseket, de hirtelen valaki telefonon akar rendelni, akkor nem optimalizált folyamaton indul el a tevékenységsorozat, hanem kerülő úton. Ez plusz tevékenységeket igényel, továbbá a nem szabályozott útvonalakban óriási a hibalehetőség is. Elég csak egy elírt címre gondolni, mert rosszul hallottuk a telefonból, és ez miatt rossz helyre küldjük a könyvet...

SOK KICSI SOKRA MEGY

Vidi Rita

Nincs olyan folyamat, amiben ne lenne veszteség, de a tökéletesre érdemes törekedni. Azért, mert ez egy kreatív, innovatív hozzáállás, és így sosem fenyeget az a veszély, hogy valami oltári nagy baklövést nem veszünk észre.

Ha nekiülsz számolgatni, hogy a felsorolt 7 veszteségtípus alapján hol könyvelheted el a legnagyobb hibákat, gondolhatod majd azt is, hogy "á, ez semmi, ezek csak fillérek".

De egy folyamat általában nem egy lépésből áll – hiszen akkor nem folyamat lenne, hanem lépés -, és ha minden lépésnél elszivárogoz némi fillér, az a nap végére sűrű forintokat fog eredményezni. Ha ezeket összeadod egész évre, és kiszámolod azt is, hogy már mióta csinálod...

5S

Az 5S a rendszerető emberek bibliája, de a káoszban magukat jól érzők is hatékonyabbá tudnak válni tőle. Sokan az 5S-t összekeverik a "rend és tisztaság" kifejezéssel, és semmi mást nem látnak bele, csak egyszerű takarítási, rendszerezési metódust, holott sokkal fontosabb tényezője az, hogy a FEJEKBEN tesz rendet.

Az 5S egy kultúra. Az 5S rövidítés - vagy betűszó - öt, S betűvel kezdődő japán kifejezést takar.

Ezeket jelenti az 5 darab S betű:

1S - Seiri - a szükséges dolgok kéznél legyenek, a szükségteleneket távolítsuk el a munkaterületről.

2S - Seiton - dolgok pontos helyének kijelölése, feliratozása, áttekinthető rendszerezése

3S - Seiso - Tisztítás, takarítás a munkahelyen

4S - Seiketsu - A kialakított rendszer fenntartása (folyamatos javítása is a folyamatnak)

5S - Shitsuke - önfegyelem, állandó és minden szintű használata az 5S-nek.

Magyar fordítás felesleges a konkrét szavak mögé, a lényeg, ami mögöttük van.

Ha mindenféle cuccal vesszük körül magunkat - akár csak a számítógépünkön, adat formájában! -, akkor rontjuk a munkánk hatékonyságát.

Ha - még mindig csak az alap, számítógépes tevékenységünkönél maradván - a fájljainkat beazonosíthatatlan nevekkel, összevissza mappákban tároljuk, alig néhány fájl után már mi sem fogunk eligazodni. Minden használati tárgyunkat, ami a vállalkozáshoz, vagy a munkavégzésünkhöz kell, érdemes feliratozni, és állandó helyet kijelölni minden eszköz számára!

Tisztítás és takarítás nélkül a rendezett dolgok is utálatosak tudnak lenni...

Oké, szelektáltunk, mindent feliratoztunk, de nem lettünk maradéktalanul hatékonyak? A 4S teret ad arra, hogy a gyakorlati tapasztalatok alapján korrigáld az elképzeléseidet, átszervezd az 5S alapján kialakított új rendszert. Soha ne variáld át túl nagy ütemben, kis lépésekben haladj!

Maradj eltökélt és higgadt, Róma sem egy nap alatt épült fel. Tarts ki a javító szándék mellett, hamarosan beérik a munka gyümölcse, és aztán már el sem tudod képzelni, hogyan is élhetnél 55 nélkül!

JIT rendszer

Just in Time módszertan, magyar agyra átfordítva valahogy úgy hangzik, hogy "pont annyit, amennyi MOST kell". ("pont időben") A MOST-on van a hangsúly.

Hatalmas, sok milliárdos raktározási rendszert lehet rá kiépíteni, mindenféle automata és félautomata kütyüvel, de kicsiben annyit tesz, hogy soha nem gyártatsz semmiből sem többet, mint amennyi belátható időn belül elfogy. (Visszautalnék a már többször emlegetett könyvnyomtatási volumen témájára.)

A JIT egy raktározási stratégia, rengeteg cég költséghatékonyágát rázta gatyába a milliárd dolláros piacokon, és bár kicsiben nem tűnik fel a jelentősége, de az alapelv igaz az egyszemélyes kisvállalkozásokra is, és különben is, bármikor lehetsz te is milliárd dolláros bizniss részese.

Három a magyar igazság

A Lean eszköztárában ez a három legfontosabb módszer, azért is, mert kb. ingyen bevezethető mindhárom, akár egyszerre is, anélkül, hogy bármi radikálisat lépnél. Hosszú távon mégis hihetetlenül jótékony eredményei lesznek, pedig csak a fejedben állítottál át dolgokat.

Ugyanakkor ezek a módszerek egy nagyon biztos határt szabnak a - már elnézést - hülyeségnek. Érzékenyvé tesznek a pocsékolás és a veszteségtermelés jelenségeire, így ezeket lazán el tudod majd kerülni.

Mellékhatása, hogy többször fogsz nemet mondani a remeknek tűnő lehetőségekre, mint esetleg eddig, és ez furcsa lehet eleinte, viszont minden ilyen megfontolásból született "nem", katartikus hatással fog bírni.

Most akkor mit kell csinálni?

Két dolgot: **ne termelj veszteséget, és teremts értéket!**

Ehhez folyamattérképet kell készíteni a folyamataidról. A folyamattérkép ugyanaz, mint a folyamatábra, csak jelölve vannak rajta az értékek, méghozzá PÉNZBEN.

Az igazat megvallva, mai napig elborzadok, ha folyamatábrát látok, mert ezeket mindig sikerül úgy kivitelezni, hogy a folyamatról semmit nem mondjon el első ránézésre, ezért nem igazán javasolom, hogy rajzold le a folyamataidat, hanem ehelyett inkább azt tanácsolnám, hogy ÍRD le a lépéseket az egyes folyamataidban.

Pl. Hogyan válik vevő az érdeklődőből? Milyen lépéseken kell keresztül mennie, mire odajut, hogy te kiszolgálod őt? Hol kell jelentkeznie? Mi történik a jelentkezés után? Mi van, ha valamilyen adatot nem adott meg? Stb.

Vidi Rita

Ezeknek a lépéseit írd le, és számold ki, hogy pl. az, hogy neked pontosító e-mailt kell küldened minden egyes könyv megrendelése után a vevő irányába, az értéket teremt, vagy netán veszteséget generál?

Van egy webshop, ahonnan rendszeresen szoktam rendelni, és minden netes rendelés után MÁSNAP felhívnak, úgy dél körül, hogy szeretnék-e még valamit hozzátenni a csomaghoz, van-e kérdésem, vagy hozzáfűzni valóm a dologhoz. Ha semmi egyéb kívánságom nincs, akkor megpróbálnak eladni nekem valamit, ami akciós, és pont azért nem vettem meg, mert nincs rá szükségem... (JIT)

Biztosan vannak számaik arra vonatkozóan, hogy ezekkel az 1-2 perces telefonhívásokkal mennyi plusz forgalmat tudnak generálni vevőnként átlagban, de ha kiszámolják azt is, hogy az 1-2 perces telefonhívásoknak mennyi a rezsiköltsége - munkaerő díja, járulékok, a szoftver költsége, telefonhívás költsége, plusz vegyük hozzá, hogy nem is mindig vesszük fel a telefont elsőre -, akkor lehetséges, hogy meglepetés érné őket.

Nagyon gyakran a szokásaink rabjai vagyunk a vállalkozásunkban is, és cseppet sem vagyunk objektívek.

Ahhoz, hogy a minél objektívabb képet kapjunk a folyamatainkról, ahhoz kellene ezek a szemléletek, ezek a módszerek, ezek az elvek.

Ezek afféle elmetrükkök, amiknek nincs mindenki a birtokában, és annál értékesebbek ezek, minél inkább használod őket.

Az Amazon.com EGÉSZEN BIZTOSAN megreformálta a folyamatait, és nagyon nagy valószínűséggel a Lean-t használták ők is, merthogy más nincs is...

Az áramvonalasság nemcsak szexi, hanem sok pénzt is jelent.

Használd!

Ne görcsölj rá, de amikor szükségét érzed, akkor csapj a közepébe, és semmit ne bízz a véletlenre!

Vidi Rita

RITART ACADEMY LTD