© 2024
Lean Akademiet



PROCESOPTIMERING
#VALUE-STREAM-MAPPING



21 MAJ 2024

VEJLEDNING TIL (VSA) - ADMINISTRATION

Hvordan laver du en værdistrømsanalyse (VSA) i administration? Få en trin-for-trin guide til at kortlægge processer og fjerne spild.



ANN MØLLER SVENDSEN

Ann har spillet en central rolle i udviklingen af Akademiet til en førende aktør inden for Lean og forbedringskultur.

21 MAJ 2024

Denne beskrivelse er en vejledning til, hvordan du trin for trin gennemfører en værdistrøm-sanalyse i administration.

Vejledning til værdistrømsanalyse (VSA) - administration

Fremgangsmåde trin for trin:

1. Udvælg den arbejdsgang, du vil beskrive (sagsfamilien)

- Udvælg arbejdsgangen ved at analysere dit proceslandskab
- Definér afgrænsningen - hvor den starter, og hvor den slutter
- Start gerne med at få orden 'i eget hus'

2. Beskriv hvad der skaber værdi for 'den gyldne trekant'

Den gyldne trekant er:

- Kunde
- Medarbejder
- Ledelse

3. Opsæt de involverede afdelinger i 'svømmebaner'

De afdelinger, teams eller interessenter, der er involveret i arbejdsgangen

4. Beskriv de nuværende processer

- Placér hovedprocesserne i den rette rækkefølge, i den svømmebane, hvor opgaven udføres
- Angiv procestid på processen, evt. som et tidsinterval: Korteste, Best Case - længste, Worst Case



5. Angiv ventetider

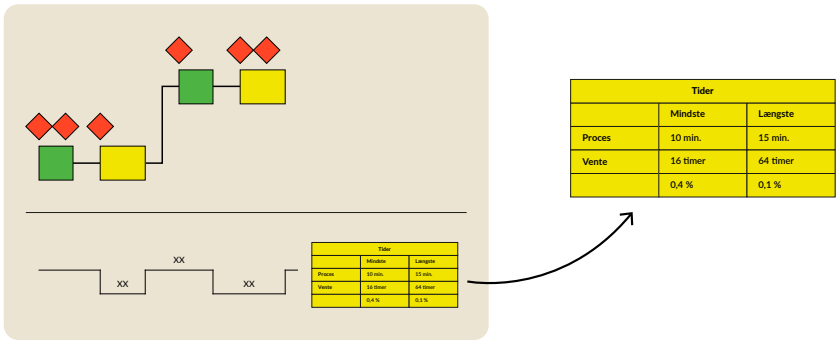
Ventetiderne før eller imellem processerne angives, evt. som tidsinterval: Korteste, BC – længste, WC

6. Angiv eventuelle tilbageløb

- Brug beslutningsbokse med ja/nej muligheder og pile
- Skriv årsagen til tilbageløb
- Angiv evt. antallet af tilbageløb i procent

7. Lav en faktaboks med angivelse af procestid, ventetid og gennemløbstid

- Lav for enden af dit brown paper en faktaboks med angivelse af den korteste og længste procestid samt ventetid
- Gennemløbstiden beregnes ved at lægge procestid og ventetid sammen Til sidst kan procestiden udgøres som procent i forhold til gennemløbstiden



Figur 1 - Faktaboks
Notér procestid og ventetid og udregn gennemløbstid.

8. Påfør spild

- Lad deltagerne i analysen påsætte det spild, de oplever i arbejdsgangen.
- Placér spildet over den proces, hvor spildet forekommer

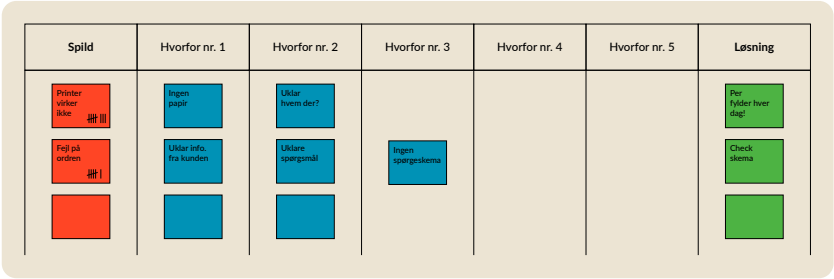
9. Udvælg de største spildårsager

Udvælg de største spildårsager, eventuelt hvor deltagerne hver især afgiver tre stemmer på de tre spild, som de oplever som de største

10. Find årsagerne til spildet

- Find årsagen til spildet
- Spørg evt. '5 x hvorfor' og bliv enige om en/flere løsningsforslag
- Basér forslaget til løsning som en hypotese

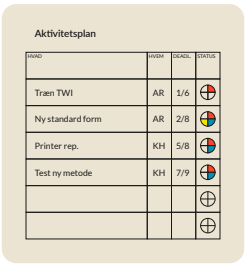


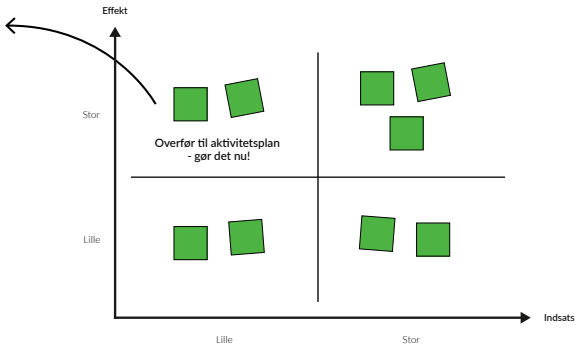


Figur 2 - Find årsagerne til spildet
Ved at benytte '5 x hvorfor' kan I finde løsningsforslag.

11. Prioritér løsningerne

- Prioritér løsningerne ud fra effekt i forhold til indsats
- Overfør de 'lavthængende frugter' til aktivitetsplanen
- Løsninger og ændringer, der er mere projektorienterede, beskrives på A3



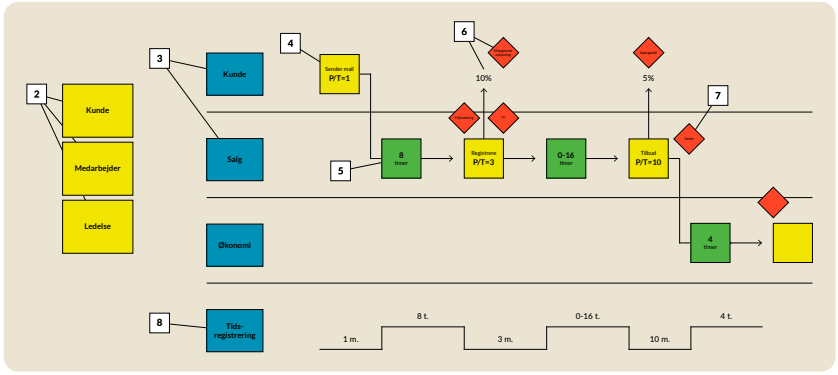


Figur 3 - Fra prioriteringsmatrix til aktivitetsplan
'De lavthængende frugter' fra prioriteringsmatricen føres ind i aktivitetsplanen.



12. Det færdige resultat

- Punkt 1 - 7 danner tilsammen et overblik over din værdistrøm
- Punkt 8 – 12 danner tilsammen en struktureret tilgang til at fjerne spild i værdistrømmen



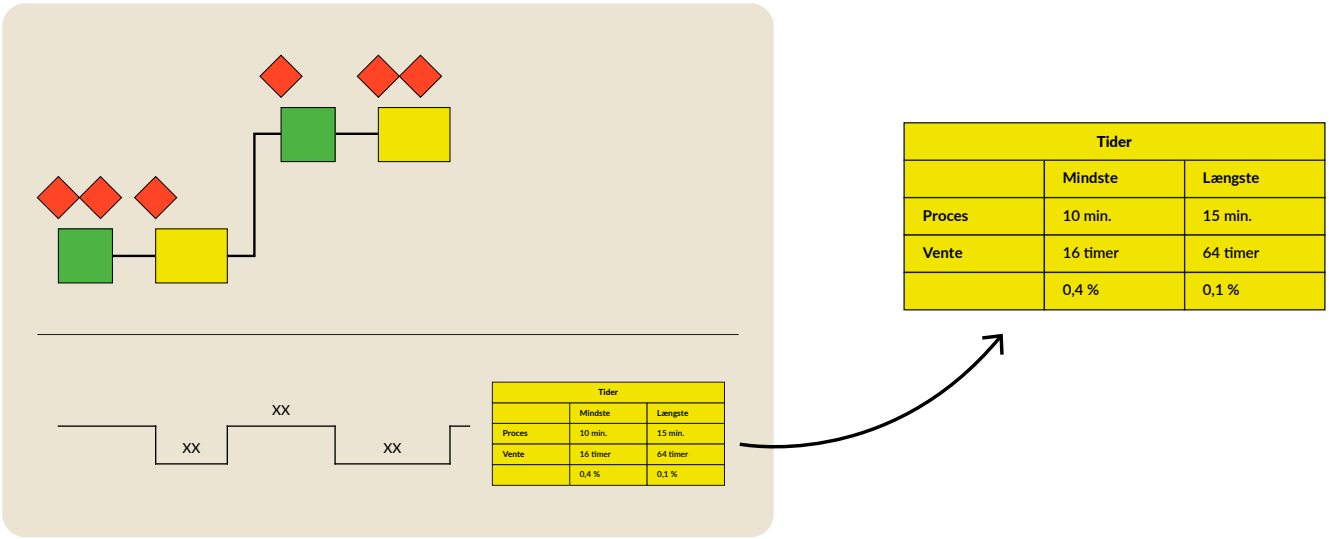
Figur 4 - VSA i administration
Den færdige værdistrømsanalyse.

Få faglig viden og lad dig inspirere i vores **LA Library**



Figur 1 - Faktaboks

Notér procestid og ventetid og udregn gennemløbstid.



Tider		
	Mindste	Længste
Proces	10 min.	15 min.
Vente	16 timer	64 timer
	0,4 %	0,1 %



Figur 2 - Find årsagerne til spildet

Ved at benytte '5 x hvorfor' kan I finde løsningsforslag.

Spild	Hvorfor nr. 1	Hvorfor nr. 2	Hvorfor nr. 3	Hvorfor nr. 4	Hvorfor nr. 5	Løsning
Printer virker ikke 𝍸 III	Ingen papir	Uklar hvem der?				Per fylder hver dag!
Fejl på ordren 𝍸 I	Uklar info. fra kunden	Uklare spørgsmål	Ingen spørgeskema			Check skema

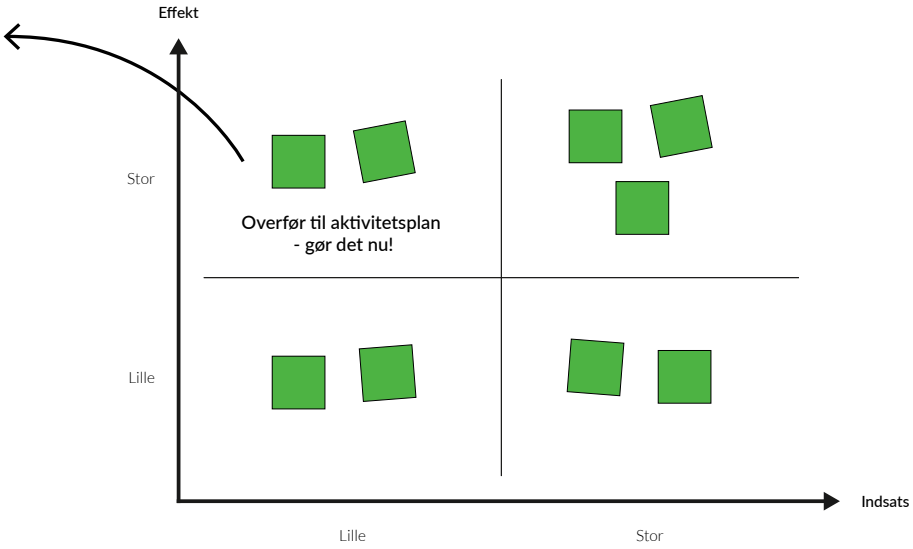


Figur 3 - Fra prioriteringsmatrix til aktivitetsplan

'De lavthængende frugter' fra prioriteringsmatricen føres ind i aktivitetsplanen.

Aktivitetsplan

HVAD	HVEM	DEADL.	STATUS
Træn TWI	AR	1/6	
Ny standard form	AR	2/8	
Printer rep.	KH	5/8	
Test ny metode	KH	7/9	





Figur 4 - VSA i administration

Den færdige værdistrømsanalyse.

