

Velkommen til Lean Webinar 2

Bliv helt skarp på dine kunders behov

- ✓ Find en kop kaffe/the og sæt dig godt tilrette.
Vi starter kl. 09:00.
- ✓ Skriv i chatten til højre, hvilken virksomhed/branche du kommer fra



Lean Webinar 2

Bliv helt skarp på dine kunders behov

Erik Olesen

Process Performance®

Programmet

- Intro af underviser
- Voice og Customer
- Critical to Customer
- Critical to Quality
- Eksterne CTQ variabler
- CTQ Work Breakdown Structure
- CTQ link med procestrin
- Ekstern og Intern CTQ link
- CTC/CTQ træ
- Opsamling
- Min udfordring til jer
- Spørgsmål

Hvad i får med herfra i dag

Hvem er jeg

Erik Olesen

Indehaver af virksomheden Process Performance®

Speciale indenfor optimering og ledelsesudvikling.

Over 15 års erfaring med proces optimering indenfor områderne produktion, administration, lager, service, kunder/leverandører, design- og udviklingsprocesser.

- Tilbyder virksomhedstilpassede optimeringsforløb, samt uddannelser indenfor Lean og Six Sigma i niveauerne Yellow Belt, Green Belt og Black Belt.
- Faciliterer netværk indenfor Lean og Six Sigma
- Udbyder ledelsesforløb med programmer fra LMI Danmark
Personlig Produktivitet, Effektiv Ledelse og Personligt Lederskab

Certificeringer:

- ✓ Lean Sigma Black Belt
- ✓ Projektleder
- ✓ Lead Auditor (ISO 9000: 2000 series)
- ✓ Businesscoach
- ✓ Stress coach
- ✓ NLP Practitioner
- ✓ Enneagram Practitioner

Hvad er det vigtigste?



Hvorfor køber kunden?

Kunden køber af 3 årsager:

1. Fastholde status quo/nuværende tilstand
2. Få en stærk forbedring
3. Fjerne et problem

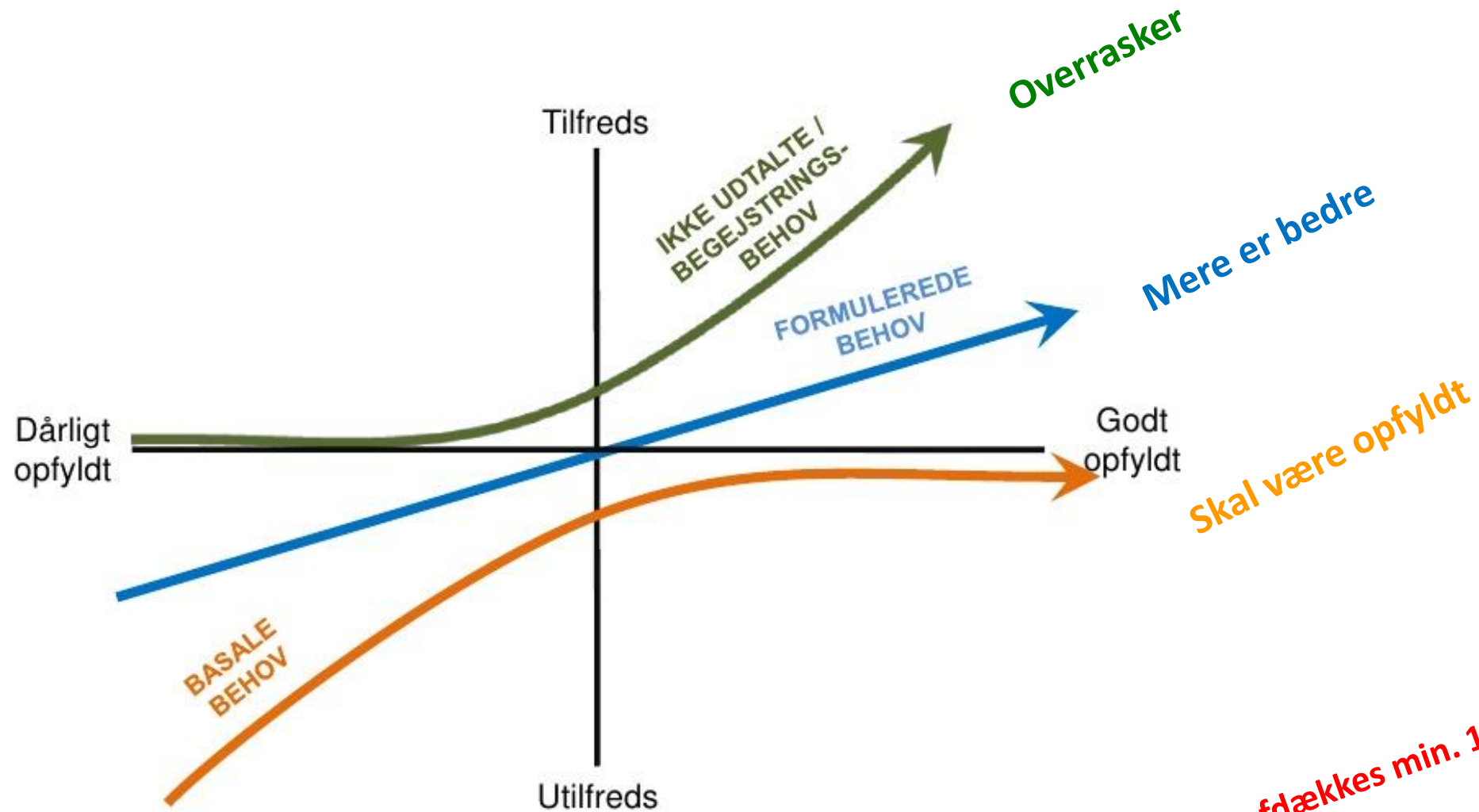


Voice of Customer

Sammenhæng mellem udfordringer og løsninger set ud fra kundens synspunkt



Kanomodellen



HUSK:
Kundebehov skal afdækkes min. 1 gang årligt

Voice of Customer

VoC - Voice of Customer - Kundens stemme

Begrebet "Voice Of Customer" (VOC) anvendes om kunders behov.

CTC'er - Critical To Customer er specifikke kundekrav til dit produkt/ydelse.

Kundens opfattelse af dennes behov, krav og ønsker.



Specifikke kundekrav

S -> Specifikt

- Konkret/skarp beskrivelse af HVAD der skal leveres

M -> Målbart

- Det skal kunne MÅLES

A -> Aktuelt - Aftalt - Acceptabelt

- AKTUELT i forhold til situationen. AFTALT og ACCEPTERET interesserne imellem

R -> Realistisk

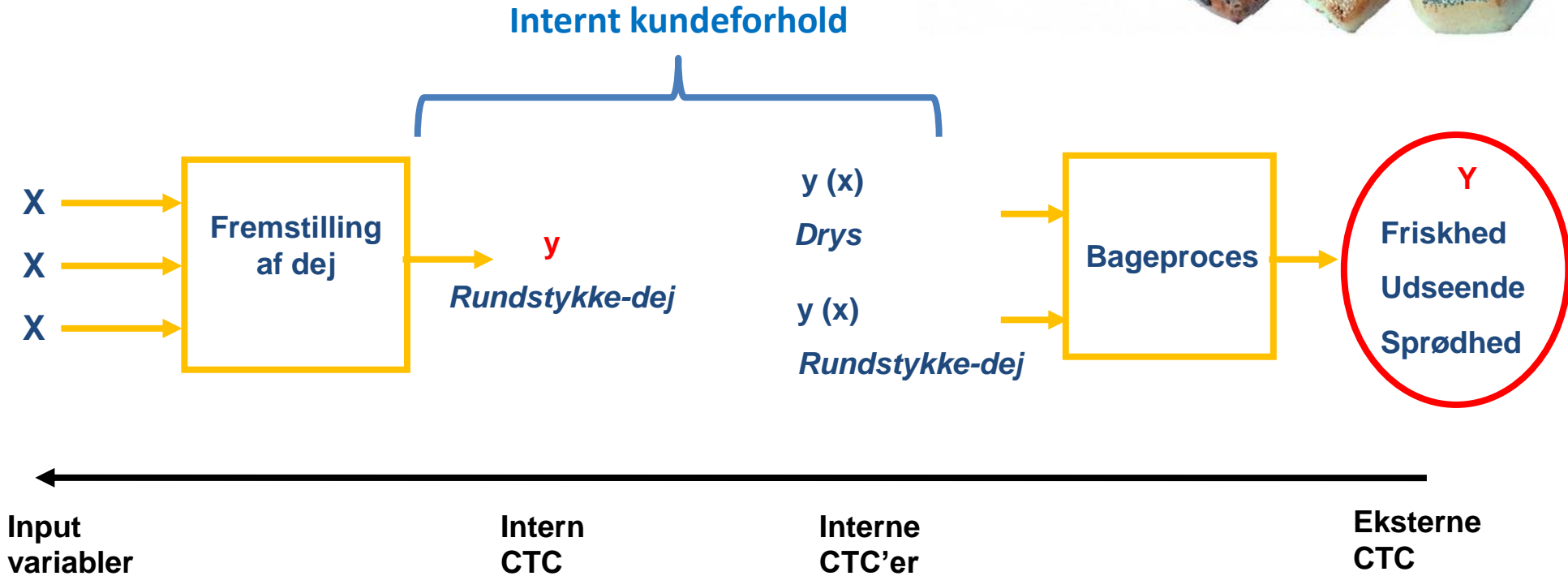
- Det skal være REALISTISK og indenfor MULIGHEDENS rammer

T -> Tidsbestemt

- EKSAKT tidspunkt skal defineres.
Så alle er enige om hvornår vi er i mål



Fra ekstern kunde og ind i egen proces



Voice of Costumer

VoC - Voice of Costumer - Interne CTC og Externe CTC

Externe CTC - Critical To Costumer

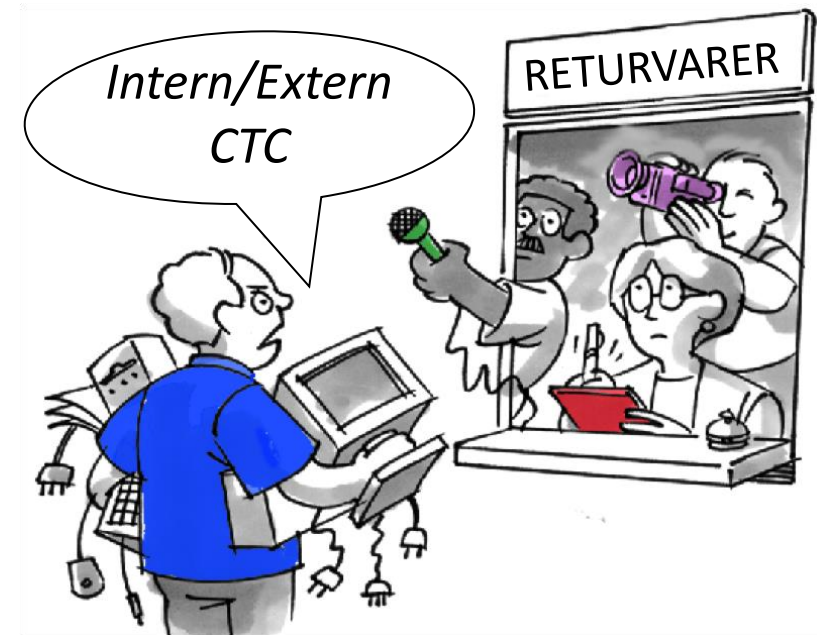
Er slutkunden til produktet, service eller ydelsen.

De kan være meget uspecifikke, da kunden faktisk ikke altid er klar over hvad dennes behov, krav og ønsker er.

Interne CTC - Critical To Costumer

Den interne CTC har 2 formål:

- 1)
Den skal sikre, at processen kører optimal og gnidningsfrit.
- 2)
Den skal helst kunne påvirke den eksterne CTC - slutkunden





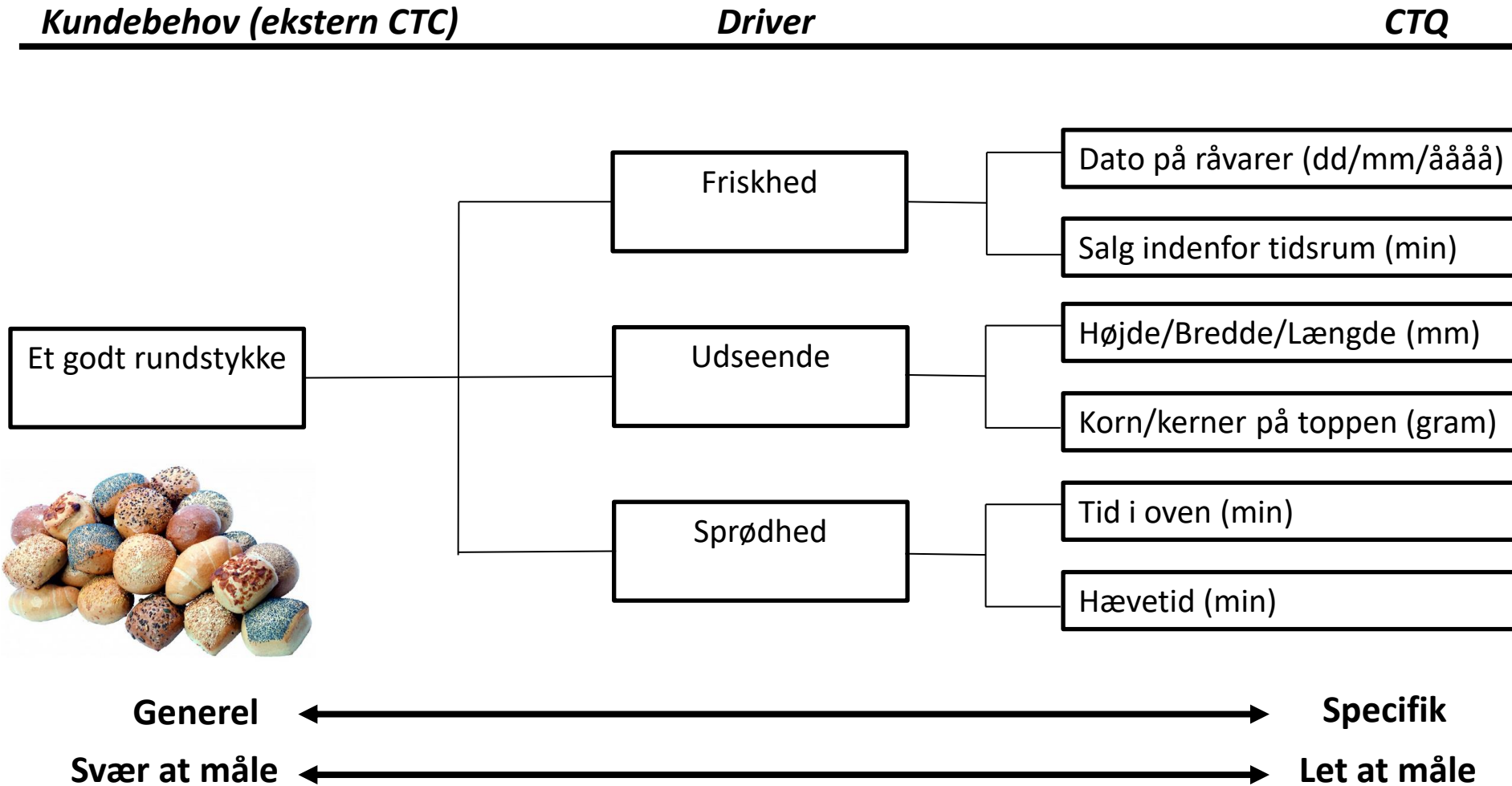
Kundens krav

Et godt rundstykke!!!



Voice of Customer

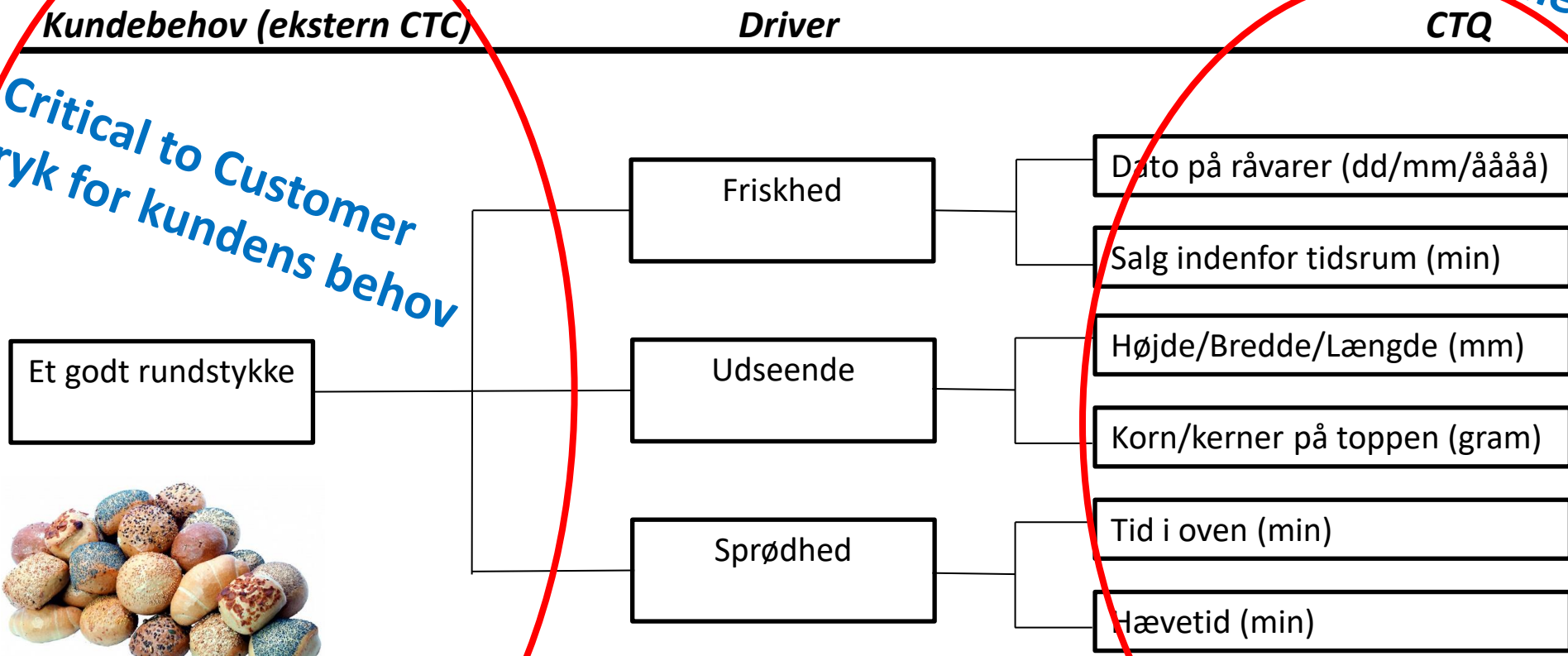
Ekstern CTC til CTQ – CTQ WBS



Husk termernerne

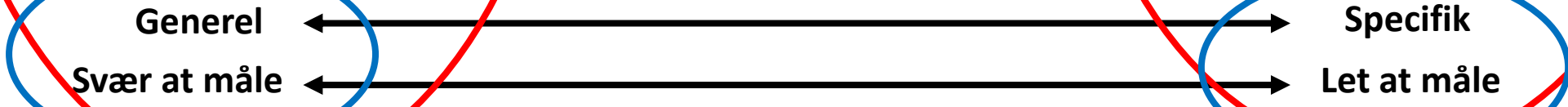
CTC = Critical to Customer
✓ Udtryk for kundens behov

CTQ = Critical to Quality
✓ Målbar parameter på CTC



Generel
Svær at måle

Specifik
Let at måle



CTC til CTQ – CTQ WBS

CTQ – Critical To Quality
*En målbar parameter på
Extern eller Intern CTC*

Externe CTC'er - Kunden

Friskhed

DD/MM/ÅÅÅÅ

Udseende

LxBxH

Sprødhed

Tid i ovnen



Voice of Customer

VoC - Voice of Customer - Interne CTC og Externe CTC

Externe CTC - Critical To Customer

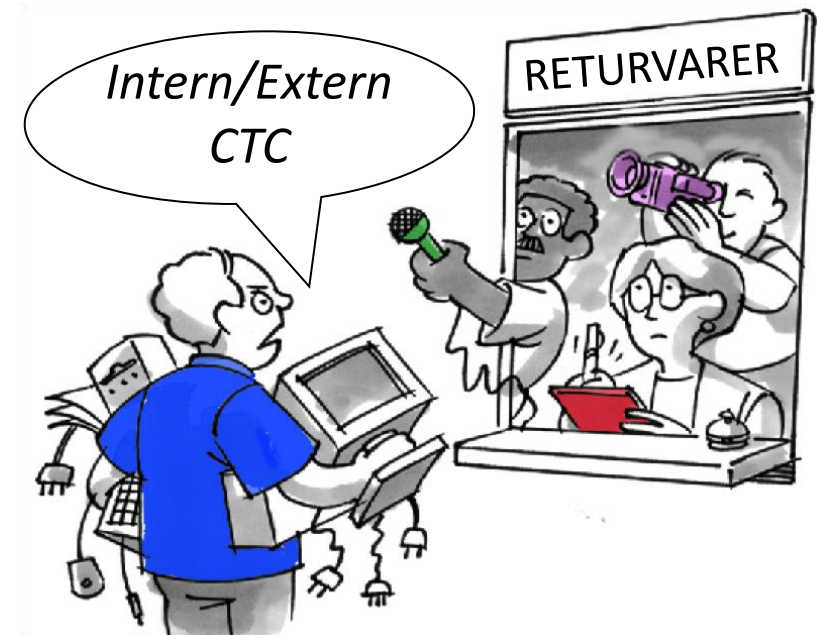
Er slutkunden til produktet, service eller ydelsen.

De kan være meget uspecifikke, da kunden faktisk ikke altid er klar over hvad dennes behov, krav og ønsker er.

Interne CTC - Critical To Customer

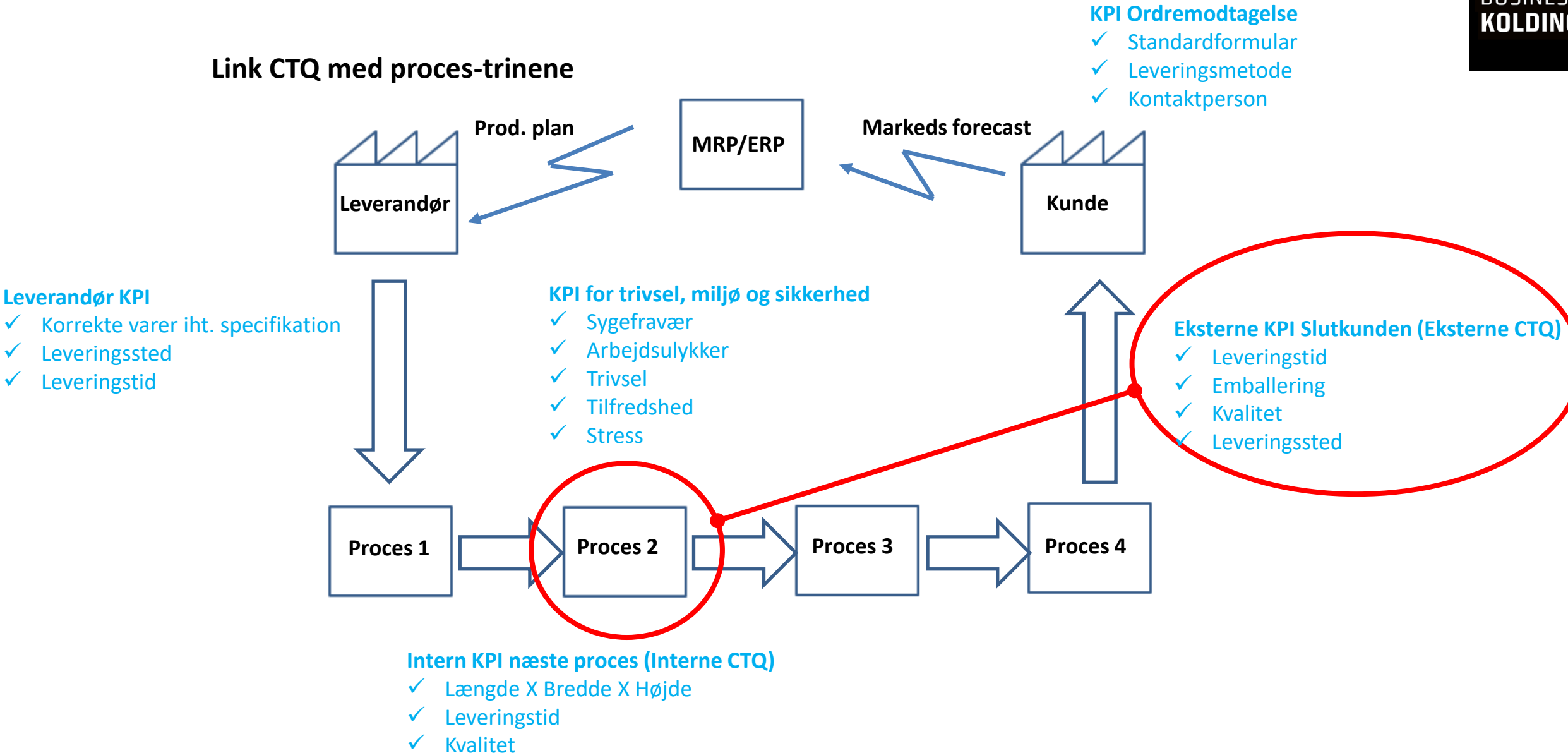
Den interne CTC har 2 formål:

- 1)
Den skal sikre, at processen kører optimal og gnidningsfrit.
- 2)
Den skal helst kunne påvirke den eksterne CTC - slutkunden



CTQ overblik

Link CTQ med proces-trinene



CTC forhold i bageriet - Intern og Extern CTC

Externe CTC'er på rundstykker

1. *Smag*

2. *Pris*

3. *Udseende*

4. *Friskhed*

5. *Sprødhed*

6. *Størrelse*

7. *Duft*



CTC Træ

Externe CTC'er

Områder/afdelinger

Friskhed

Varemodtagelse

Udseende

Blande-/Form afdeling

Sprødhed

Bageri



CTC Træ

Externe CTC'er

Områder/afdelinger

Interne CTC'er

Friskhed

Varemodtagelse

Dato på råvarer

Udseende

Blande-/Form afdeling

Hævetid

Blandingsforhold

Sprødhed

Bageri

Tiden på bagning

Placering for afkøling



CTC Træ

Områder/afdelinger

Interne CTC'er

Varemodtagelse

Dato på råvarer

Blande-/Form afdeling

Hævetid

Blandingsforhold

Bageri

Tiden på bagning

Placering for afkøling

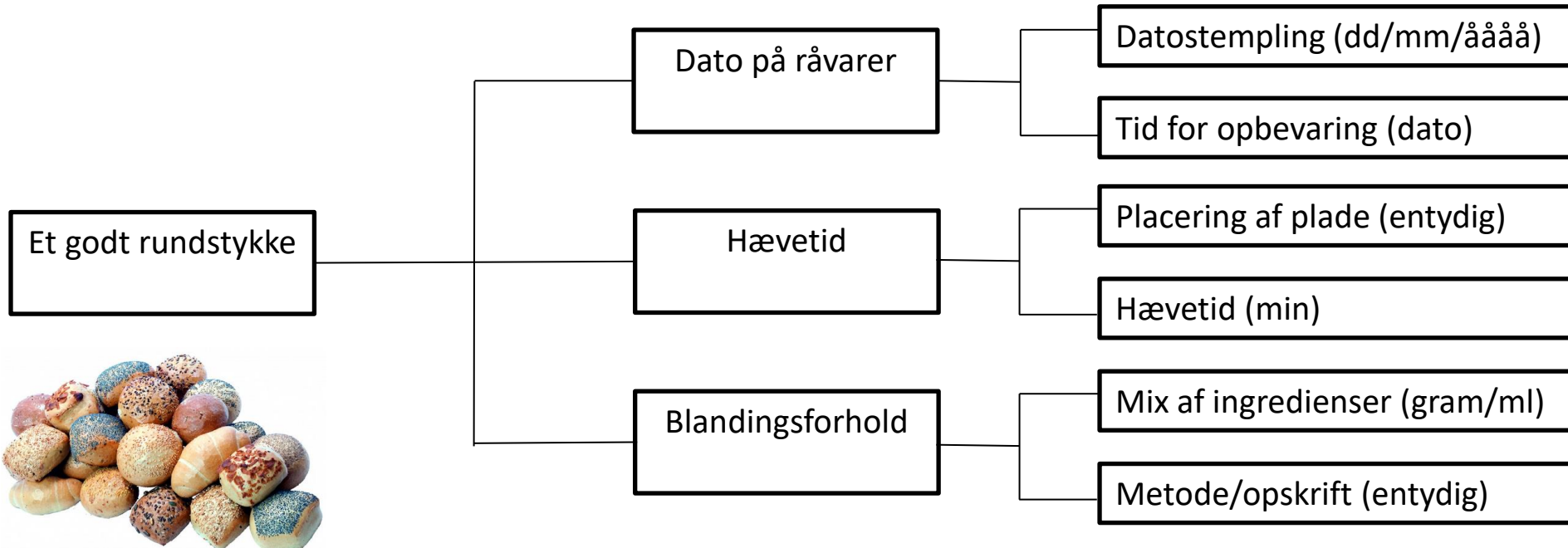


CTC til CTQ – CTQ WBS

Kundebehov (intern CTC)

Driver

CTQ



Generel

Specifik

Svær at måle

Let at måle

CTC til CTQ – CTQ WBS

CTQ – Critical To Quality

*En målbar parameter på
Extern eller Intern CTC*

Interne CTC'er

Dato på råvarer

DD/MM/ÅÅÅÅ

Hævetid

00:00

Blandingsforhold

gram/ml

Tiden på bagning

00:00

Placering for afkøling

Opmærket/entydig



Voice of Customer

VoC - Voice of Customer - Interne CTC og Externe CTC

Externe CTC - Critical To Customer

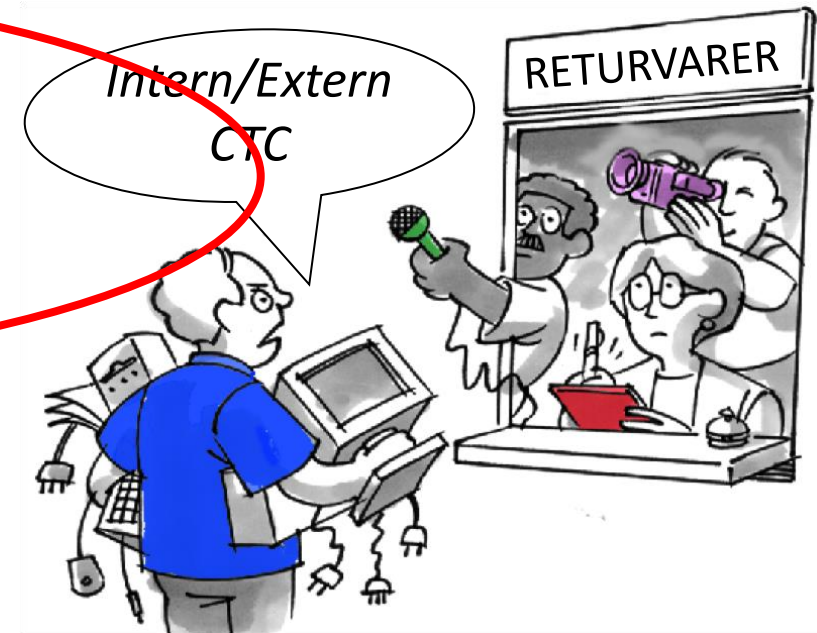
Er slutkunden til produktet, service eller ydelsen.

De kan være meget uspecifikke, da kunden faktisk ikke altid er klar over hvad dennes behov, krav og ønsker er.

Interne CTC - Critical To Customer

Den interne CTC har 2 formål:

- 1)
Den skal sikre, at processen kører optimal og gnidningsfrit.
- 2)
Den skal helst kunne påvirke den eksterne CTC - slutkunden



CTQ link til procestrin

KPI Ordremodtagelse

- ✓ Standardformular
- ✓ Leveringsmetode
- ✓ Kontaktperson



Leverandør KPI

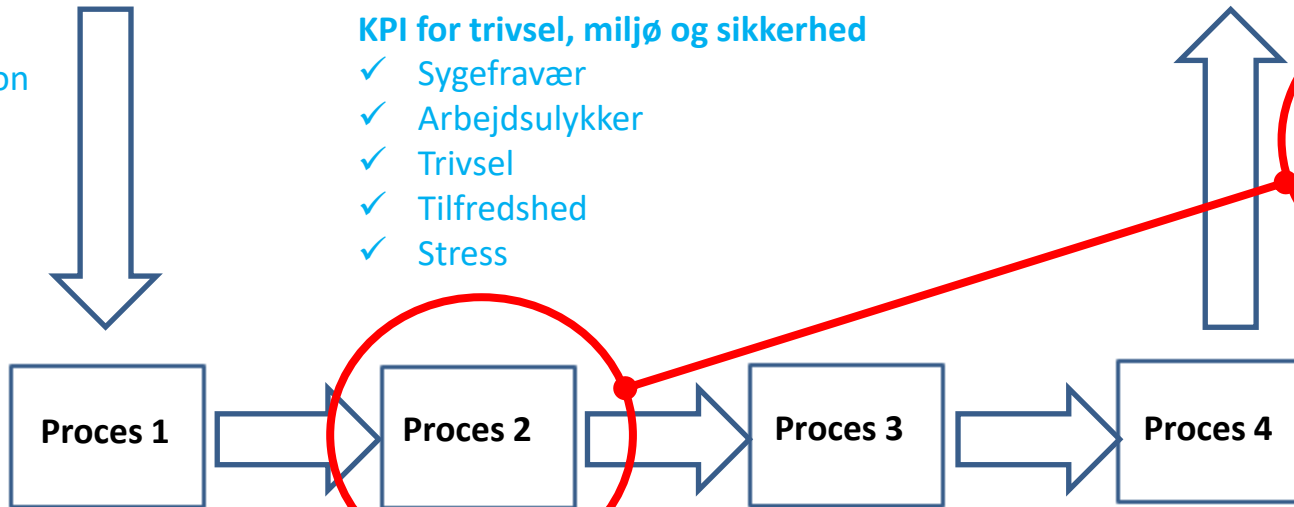
- ✓ Korrekte varer iht. specifikation
- ✓ Leveringssted
- ✓ Leveringstid

KPI for trivsel, miljø og sikkerhed

- ✓ Sygefravær
- ✓ Arbejdsulykker
- ✓ Trivsel
- ✓ Tilfredshed
- ✓ Stress

Eksterne KPI Slutkunden (Eksterne CTQ)

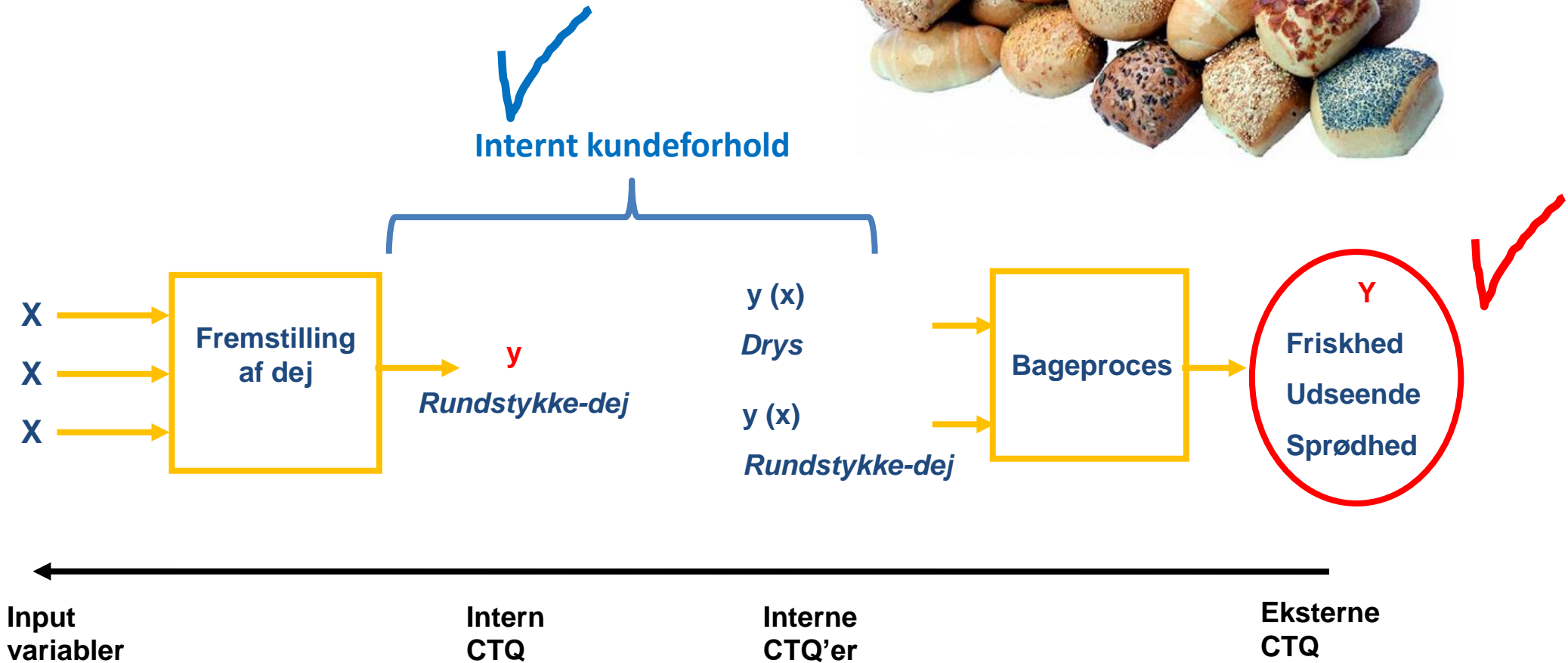
- ✓ Leveringstid
- ✓ Emballering
- ✓ Kvalitet
- ✓ Leveringssted



Intern KPI næste proces (Interne CTQ)

- ✓ Længde X Bredde X Højde
- ✓ Leveringstid
- ✓ Kvalitet

CTQ link – Ekstern til Intern



CTC forhold i bageriet - Intern og Extern CTC

Externe CTC'er på rundstykker

1. *Smag*
2. *Pris*
3. *Udseende*
4. *Friskhed*
5. *Sprødhed*
6. *Størrelse*
7. *Duft*

Interne CTC'er på rundstykker

1. *Blandingsforhold*
2. *Dato på råvarer*
3. *Hævetid*
4. *Tiden på bagning*
5. *Placering for afkøling*
6. *Emballering*
7. *Temperatur i kølerum*



Voice of Customer

CTC forhold i bageriet - Link (forbindelse) mellem Intern og Extern CTC

Externe CTC'er på rundstykker

1. Smag
2. Pris
3. Udseende
4. Friskhed
5. Sprødhed
6. Størrelse
7. **Duft**

Interne CTC'er på rundstykker

1. Blandingsforhold
2. Dato på råvarer
3. Hævetid
4. Tiden på bagning
5. Placering for afkøling
6. Emballering
7. Temperatur i kølerum

Ikke muligt at etablere link til Intern CTC



Myndighedskrav



Voice of Customer

CTC forhold i bageriet - Manglende Link - Unødvendig Intern CTC - Kvalitetstjek

Externe CTC'er på rundstykker

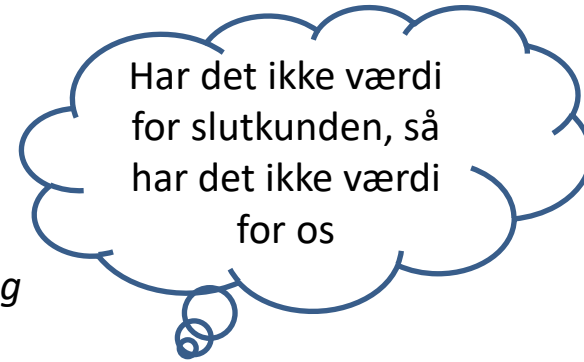
1. *Smag*
2. *Pris*
3. *Udseende*
4. *Friskhed*
5. *Sprødhed*
6. *Størrelse*
7. *Duft*

Kan der etableres link fra alle Externe CTC'er og ind til Interne CTC'er i processen?

Interne CTC'er på rundstykker

1. *Blandingsforhold*
2. *Dato på råvarer*
3. *Hævetid*
4. *Tiden på bagning*
5. *Placering for afkøling*
6. *Emballering*
7. *Temperatur i kølerum*

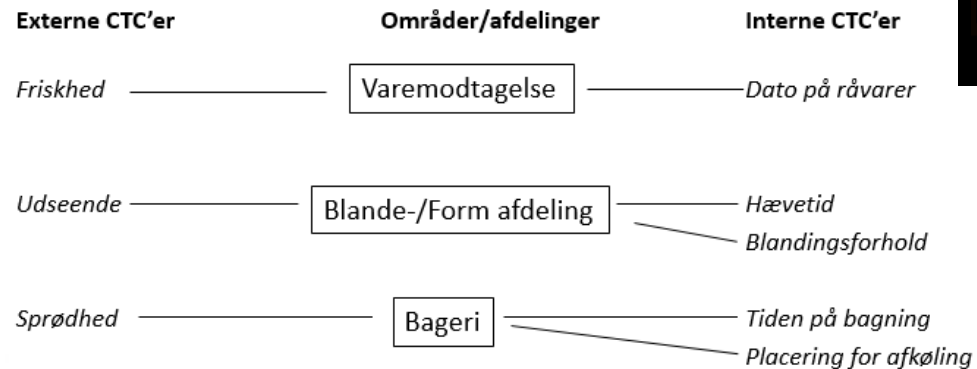
Giver det værdi at måle på alle Interne CTC'er?



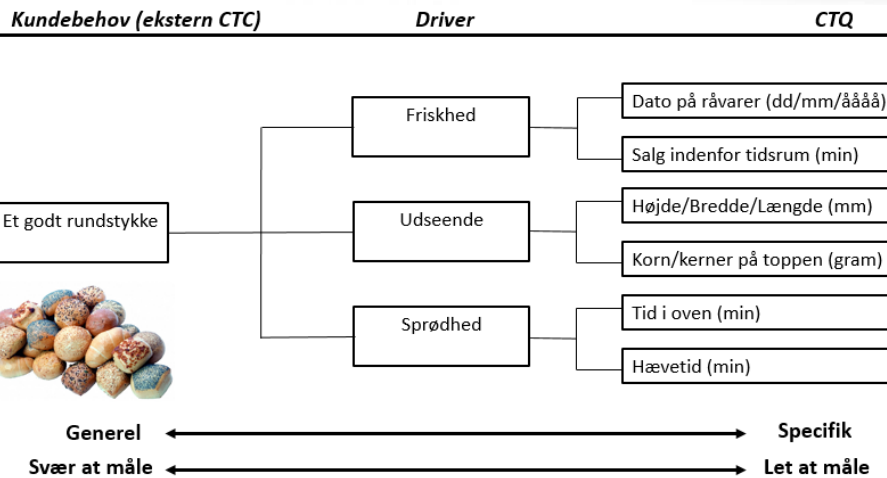
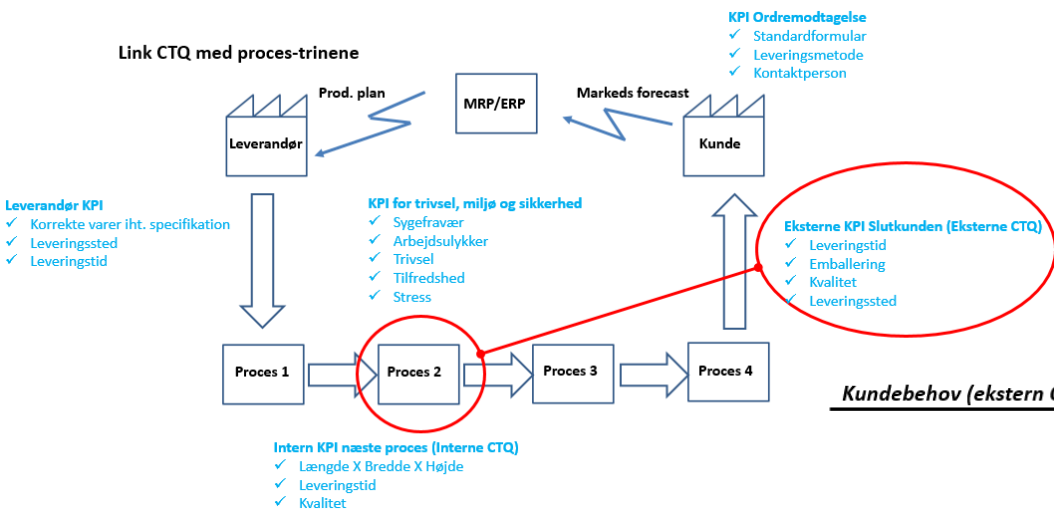
Det handler om:

- **Komme i dialog med kunden**
- **SMART på kundens behov**
- **Sikre målbare parametre på kundens behov**
- **Link/relater kundebehov ind i processen**
- **Hvor i processen kan du påvirke kunden**

Dagens program



Link CTQ med proces-trinene



Min udfordring til jer

- ✓ **Fastlæg: HVEM er kunden**
- ✓ **Hvad er kundens krav**
- ✓ **Hvordan måles disse krav**
- ✓ **Link/forbind kundekravene med proces-steppene**

Næste Lean Webinar

Find de værdiskabende aktiviteter i dine processer

Vi taler ofte om "den skjulte fabrik"

Det er fabrikken der producere spild. Den er med til at spise vores indtjening.

Du bliver introduceret til værktøjer til kortlægning af værdistrømmen og samtidig kunne påvise de aktiviteter der ikke giver værdi.

Man kan kortlægge værdistrømmen på alle typer af processer - også administration, udvikling og service.

Webinaret indeholder:

Får overblik over processen og de værdiskabende aktiviteter

- For at sikre en høj indtjening

- ✓ Værdistrømsanalyse og SIPOC
- ✓ Værdiskabende aktiviteter
- ✓ Ikke værdiskabende aktiviteter

Dato: 17/9-20

Tidspunkt: 09:00 – 10:00

Lean Netværk

- forankring af målbare resultater



Er du kørt fast i dagligdagens driftsopgaver?

Mangler du inspiration i hverdagen?

Har du et behov for sparring med ligesindede?

Lean Netværket er et professionelt netværk skabt til dig, der vil have resultater her og nu

Lean Netværket tager udgangspunkt i de udfordringer du står overfor i dag, med løsninger du kan måle effekten af allerede fra i morgen

Lean Netværket løser problemer med minimal investering og har fokus på maximal effekt

Lean Netværket deler og introducere nye værktøjer og viden indenfor optimering og Lean

Lean Netværk

- forankring af målbare resultater



Resultater af Lean Netværks møder

Netværksmøde hos leverandør af EL

Optimering rework på elmålere

Frigivelse af tid og ressourcer, samt reducere af lagerbinding.

Besparelse på **3.2 mio. kr.** årligt

Netværksmøde hos produktionsvirksomhed - Plastindustri

Optimering af opskæring og distribution af rør

Reducering af spild for opskæring og reducere af truck-kørsel

Besparelse på **205.000. kr.** årligt

Netværksmøde hos malerproducent

Optimering af serviceværksted og blandestation

Reducering af unødvendig bevægelse og fejl.

Besparelse på **185.000 kr.** årligt

Lean Netværk

- forankring af målbare resultater



BUSINESS
KOLDING

Det praktiske

4 møder pr. år

Tidsrum 09:00 – 15:00

Møder går på skift blandt medlemmerne

Der arbejdes fokuseret med Lean værktøjerne

Der afleveres en implementeringsplan ved mødets afslutning

Der opnås et potentiale på min. 100.000 kr. for værtsvirksomheden

Normal pris for 1 års medlemskab: 10.000 kr.

Din webinarpris: **8.900 kr.** (Tilbuddet gælder til 1. november 2020)

Kontakt Process Performance® hvis du vil vide mere

2569 4492

erik@processperformance.dk

Ønsker du at vide mere:

**Process Performance®
Erik Olesen
erik@processperformance.dk
2569 4492**

SPØRGSMÅL !!!