

Forretningsgange: Øg din og dine ansattes effektivitet på arbejdspladsen



RESUMÉ

Der kan være enorme fordele at hente ved at effektivisere sine forretningsgange. Ved at standardisere processer, der ikke skaber direkte merværdi i din virksomhed, får du mere tid til de værdiskabende aktiviteter - og det bliver også en sjovere arbejdsplads! I praksis vil det ofte give mening at implementere IT-systemer, da de også kan bidrage til, at der bliver lavet færre fejl, og at dine kunder får en bedre oplevelse. Start med at definere alle dine processer, og find den rette balance mellem fleksibilitet og automatisering.

En af de største udfordringer for mange små og mellemstore virksomheder er, at ressourcerne simpelthen ikke bliver udnyttet optimalt.

Med få ansatte og med meget at lave bliver det til mange bolde i luften (og på jorden!) på én gang. Er det også tilfældet for dig, kan du med fordel hente lidt inspiration fra nogle metoder, der ræsonnerer sig med det engelske udtryk ”work smart, not hard”.

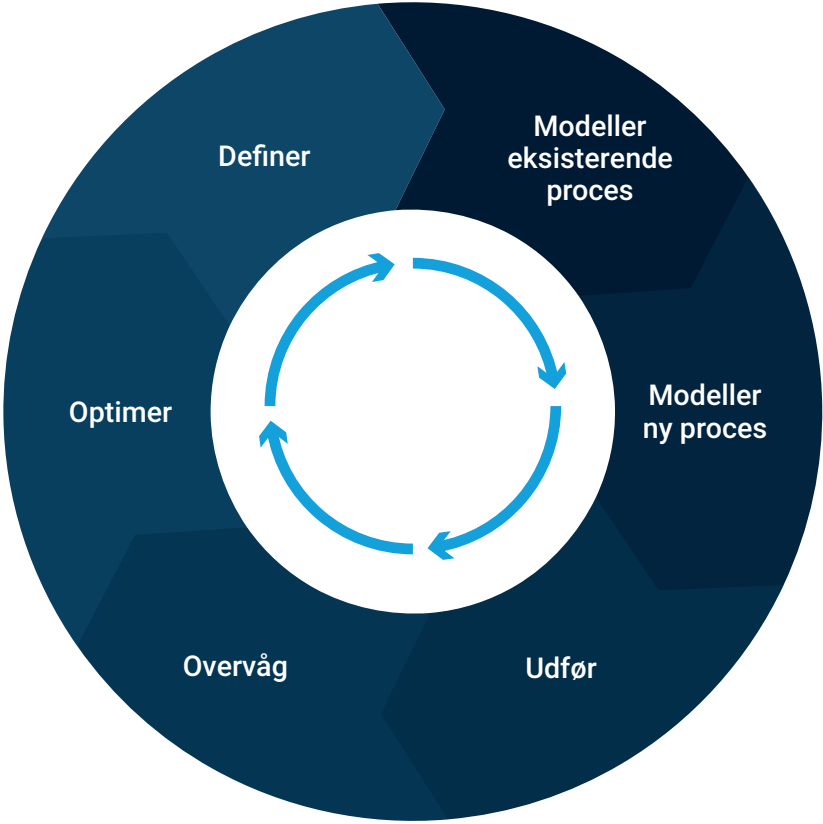
Effektivitet på arbejdspladsen gælder ikke kun for store virksomheder

Selv om man som iværksætter nok ikke kommer ret langt uden hårdt arbejde, vil det at have et forretningsgangs/process-orienteret perspektiv føre til øget effektivitet i hele din virksomhed. Det betyder i praksis, at både du og dine medarbejdere kan bruge mere tid på værdiskabende arbejde og mindre tid på rutinemæssige, administrative opgaver. Det er typisk lettere at standardisere forretningsprocesser i en større virksomhed, men det betyder ikke, at der ikke findes mange områder i en lille virksomhed, hvor forretningsgangen kan effektiviseres og automatiseres.

Her kan vi anbefale at bruge eksterne partnere for at hjælpe dig med at identificere og effektivisere forretningsprocesser, men det kræver også, at virksomhedens økonomiske situation tillader denne type omkostninger. Hvis du har positive

pengestrømme, men mangler kapital nu, kan et erhvervslån for eksempel være en god løsning til at finansiere ekstern rådgivning. Er du derimod i en situation, hvor gældsfinansiering ikke passer dig, kan du også komme langt ved at se på dine egne forretningsgange internt.

Et godt udgangspunkt for at forbedre dine forretningsgange er følgende model:



Begynd med at definere hvilken proces du vil se på, og lav nogle klare, målbare mål for, hvad det er, du vil opnå. Derefter bør du grafisk lave en oversigt over, hvordan forretningsgangen ser ud i dag. Her handler det om at få alle de små skridt med, som skal tages, før man kommer fra A til B. Når du har en klar forståelse af, hvordan ting gøres i dag, er det nemmere at identificere flaskehalse, og se hvor i processen man kan effektivisere. Typisk handler det om at droppe unødige skridt, bruge IT-systemer til at automatisere skridt, eller ændre hele måden, processen gennemføres på for at spare tid. Det er specielt i tomrummet mellem hvert skridt i en proces, at man kan spare rigtig meget tid, i hvert fald i de processer, hvor flere folk er involveret.

Automatisering kan give færre fejl og give bedre kundeoplevelser

Se for eksempel for dig, at du driver en netbutik, og når en kunde har betalt for et produkt, må en af dine ansatte manuelt give besked videre til dem, der driver dit varelager om, at de skal pakke og sende produktet til kunden. Her kan der hurtigt opstå problemer hvis den, der skal give beskeden til dine varelageransatte, glemmer at videresende ordren, sender den forkert ud eller laver en fejl i ordren. For din kunde vil det kunne føre til forkerte eller forsinkede ordrer; noget der er ret dårligt for dit langsigtede omdømme i markedet. Udover dette vil det også altid tage længere tid fra ordren er bestilt til den sendes, når den skal igennem to medarbejdere i stedet for én. I en sådan situation kan du rimelig nemt opsætte et automatisk ordresystem, hvor en betalt ordre sendes direkte til varehuset. Det vil sikre høj effektivitet på arbejdspladsen, hvor dine medarbejdere kan bruge sin tid på mere værdiskabende opgaver.

Tilbage til modellen, så er det næste skridt efter modelleringen af dine forretningsgange selve udførelsen. Dette betyder, at du implementerer dine nye forretningsgange i driften af din virksomhed, gerne først i en lille skala. Derefter bør du overvåge, hvordan den nye proces fungerer i praksis, og måle de parametre, du har sat i "Definer"-fasen. I optimeringsfasen bruger du den information, du har samlet ind under overvågningsfasen for at foretage ændringer i den nye proces, der hvor ting ikke fungerer optimalt. En grundlæggende tanke bag procesoptimering er, at der skal være en kontinuerlig forbedring, så det er vigtigt altid at holde sin forretningsgange i baghovedet og have regelmæssige gennemgange af dem.

Find den rette balance

Som ejer af en lille eller mellemstor virksomhed bør du også have et bevidst forhold til balancen mellem standardisering og fleksibilitet i dine processer. Arbejdsopgaver flyder typisk mere i mindre virksomheder, og hvis du prøver at standardisere alle dine processer, kan det gå ud over kreativiteten og motivationen hos dine ansatte. På den anden side er der mange måder at effektiviseringen af dine forretningsgange kan gøre, at dine ansatte kan bruge mindre tid på kedelige administrative opgaver - for eksempel gennem brug af IT-værktøjer - hvilket vil give et positivt udfald på jeres motivation.

Forhåbentlig er du ved at læse dette indlæg blevet mindet om, at det nogle gange kan være smart at tage et skridt

tilbage og analysere måden, du driver din forretning på, og se efter områder, du kan forbedre for at sørge for effektivitet på arbejdspladsen.