


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

**4.11.2020**

FT, KTL Mikko Mäntyneva  
[mikko.mantyneva@mcs.fi](mailto:mikko.mantyneva@mcs.fi)

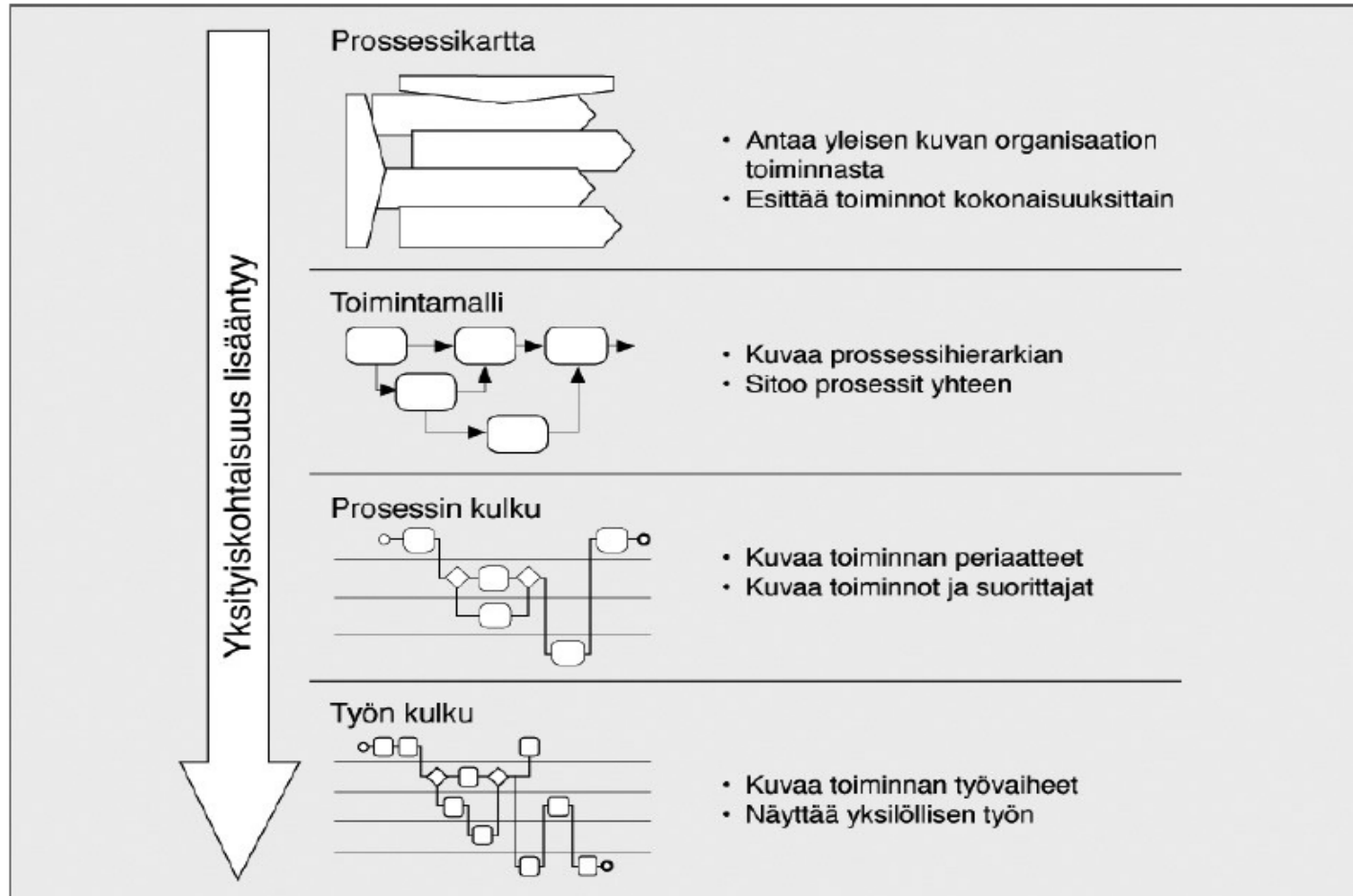


Mikä on digitaalisuuden rooli  
asiakaspalvelu-  
prosesseissamme nyt ja  
jatkossa?

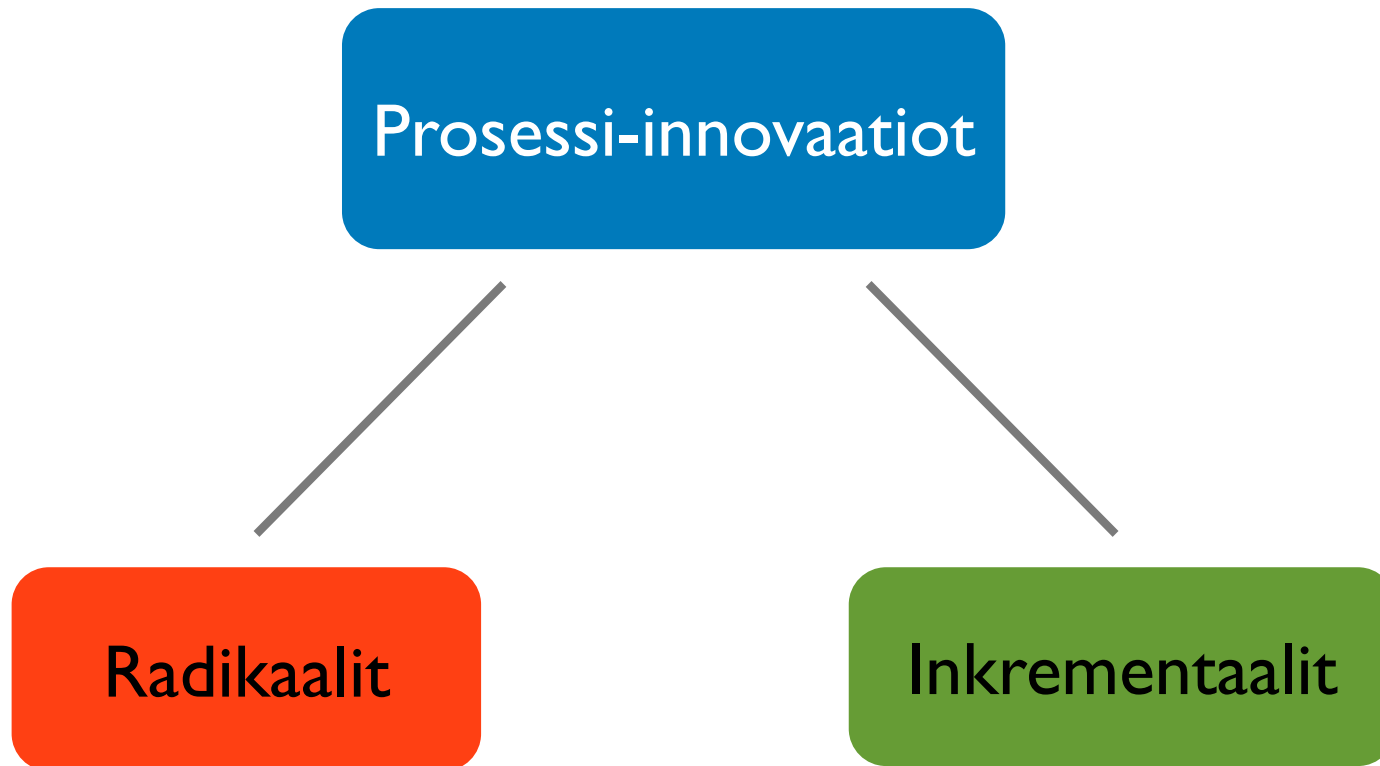
# PALJONKO MEIDÄN PROSESSEISSA ON KARSTAA?



# 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 vuositasolla yli kolmen 40 h työviikon aikasäästöä.

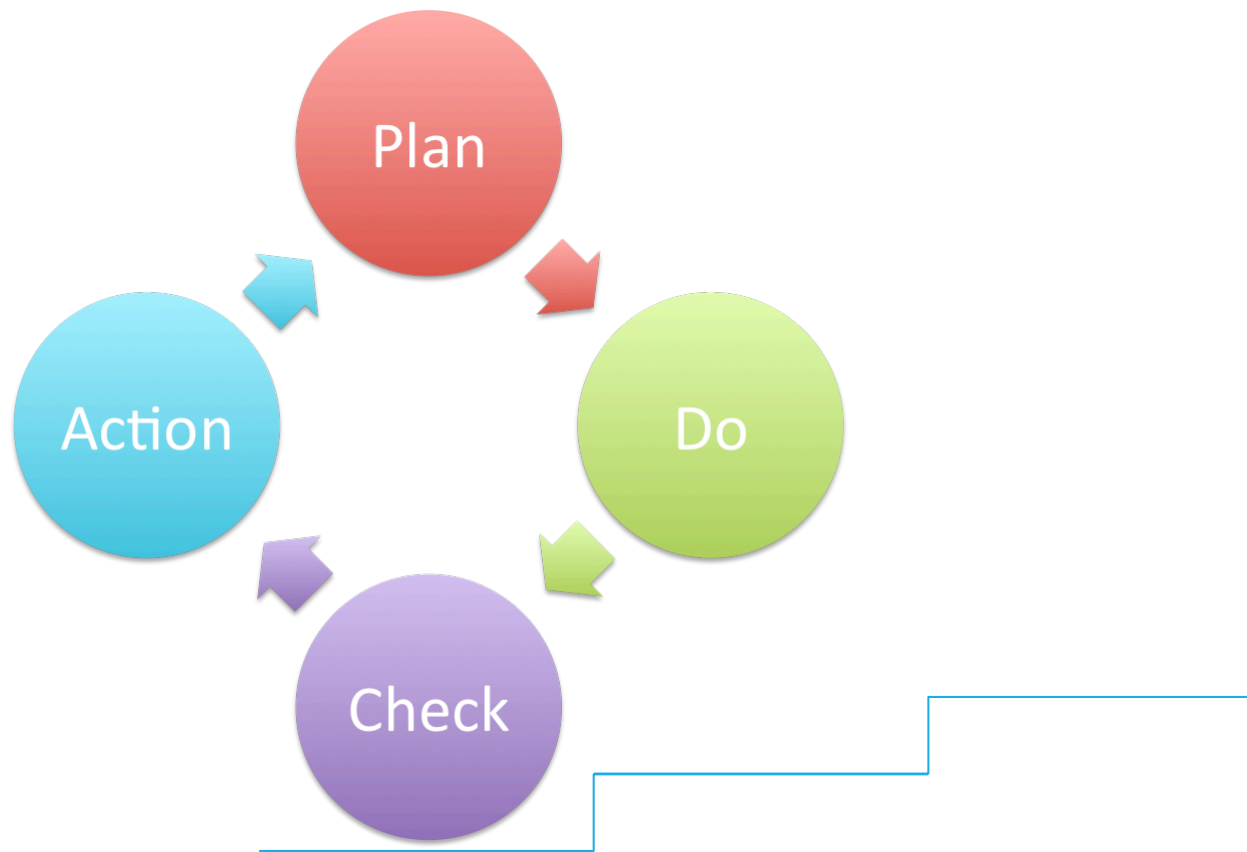
$5 \times 30 \text{ min} \times 52 = 7800 \text{ min} = 130 \text{ h} = 16 \text{ työpäivää eli reilu 3 vkoa}$

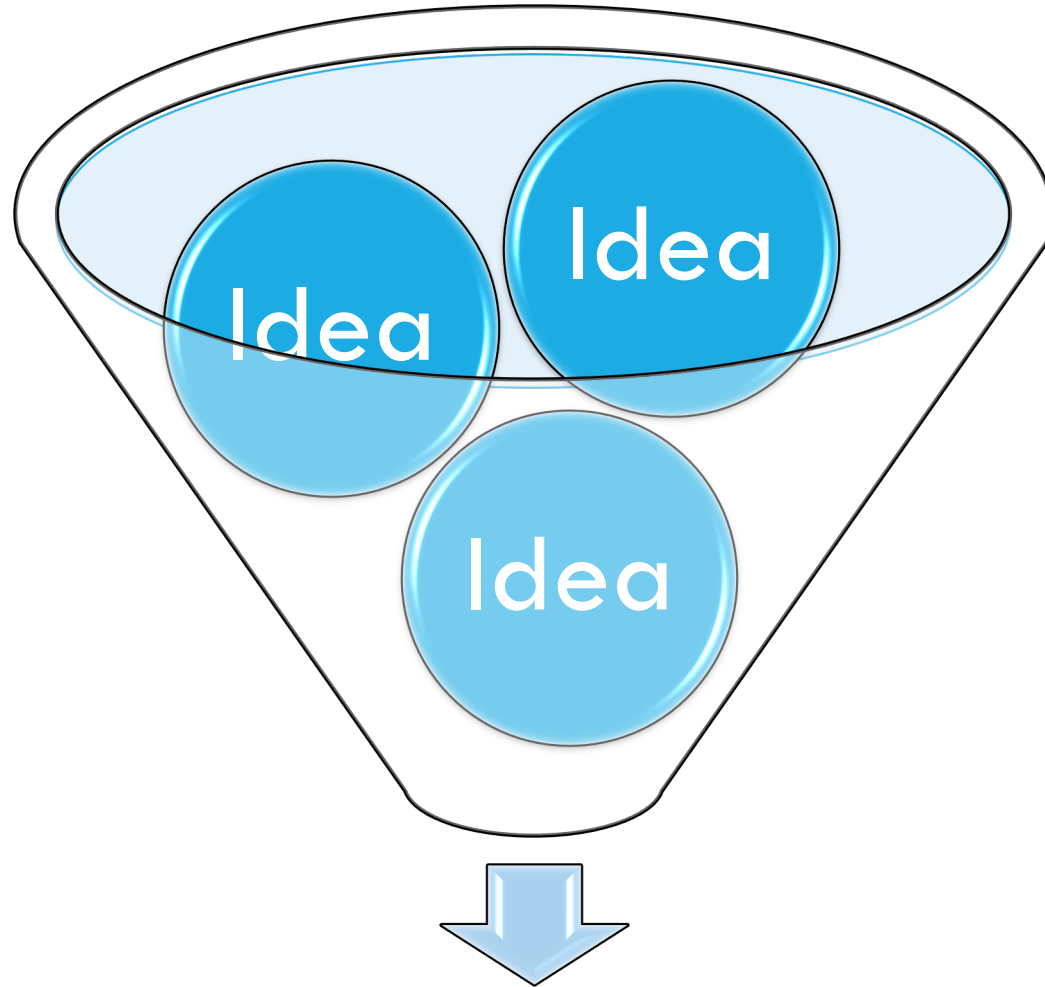


# MITEN TOIMIA?

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

# PDCA-SYKLI JA JATKUVA PARANTAMINEN





**Kehittämisen kohteet**

# SYSTEMAATTINEN HAVAINNOINTI (GEMBA)

Mennään havainnoimaan sinne missä kyseiset työt tehdään

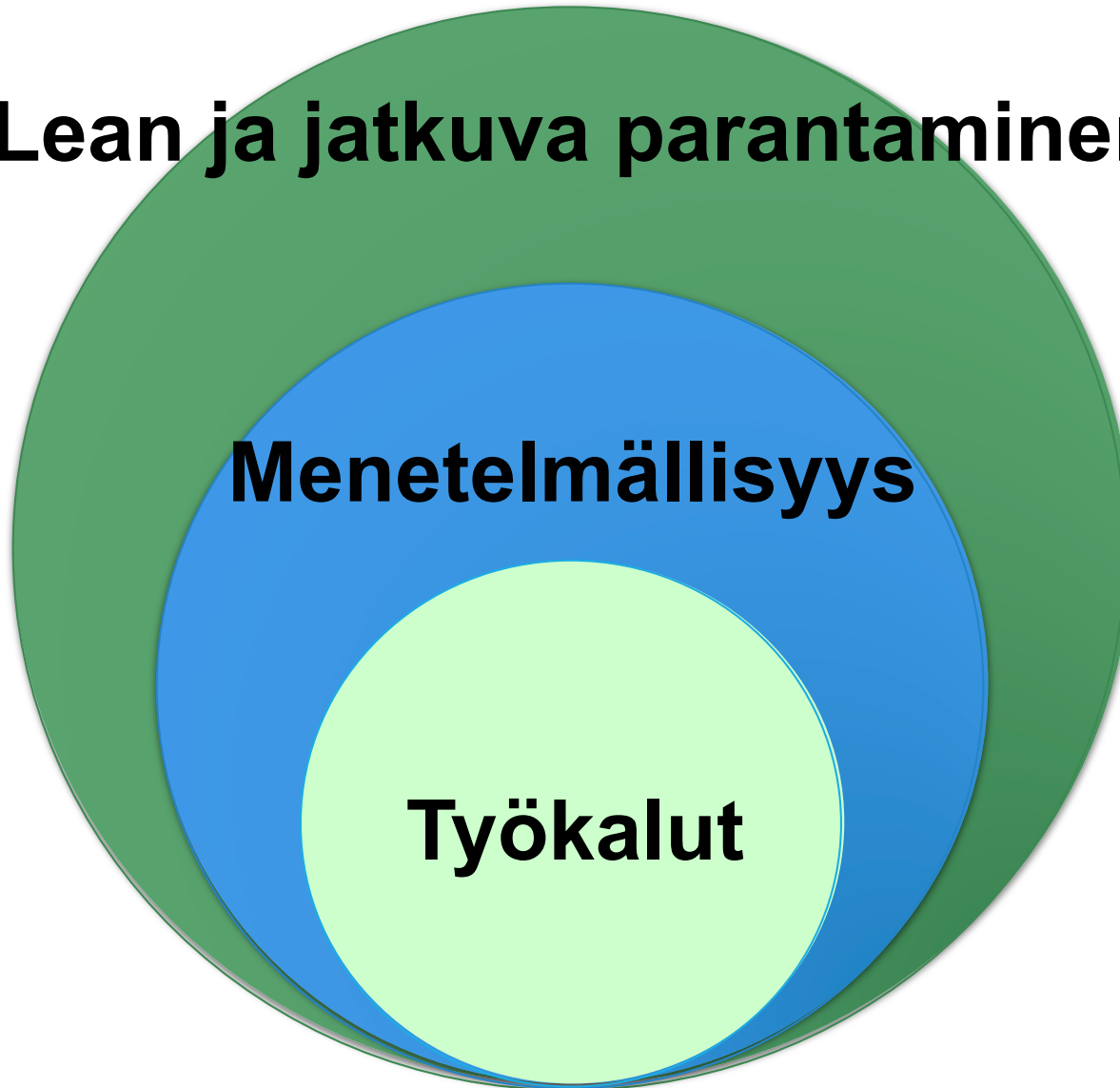
- Mahdollinen roolitus
- Suunnitelmallisuus
- Havainnoidaan, miten asiat tehdään nyt
- Vedetään havainnot yhteen
- Kerätään tarvittaessa lisätietoa

# ONGELMAN SYYT OVAT USEIN MONIKERROKSELLISET



# LEANIN TOTEUTTAMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ

**Lean ja jatkuva parantaminen**



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			