

Systemtænkning ifølge Vanguards Metode

- Tanken bag Lean i Service og Administration

Vidste du at...

Bonusser, KPI'er og SLA'er gør ingen eller meget lille forskel for din organisations performance.

Den største mulighed for forbedring finder man andre steder. Du vil se praktiske eksempler på, hvordan en metode, der bygger på systemiske principper, har hjulpet organisationer til at forbedre performance.

Standarder og KPI'er skjuler forbedringsmuligheder og øger omkostningerne. Hvis du ændrer den måde, du måler, bliver metoden til forbedringer synlig og praktisk anvendelig. Omkostningerne vil dermed naturligt falde. Du vil komme til at opleve mange eksempler på, hvordan brugen af andre måleenheder synliggør spild og årsagerne til spild i organisationer, og du vil se eksempler på, hvordan årsagerne til spild kan designes ud af organisationen så dermed både forbedret service og reducerede omkostninger opnås.

Få mere at vide om hvad Vanguard har lært om disse og andre kontraintuitive fænomener. Lær hvordan grundbegreberne i System Tænkning passer sammen og skaber en helt anderledes måde at designe og lede arbejdet på – og brug denne viden til din egen fordel ved at forbedre din egen organisation.

TILMELDING

Tilmelding på effektivitet.dk under kurser eller kontakt effektivitet.dk's sekretariat på telefon 7022 0004. Undervisningsdatoer og pris
Datoer samt pris for uddannelsen kan ses på www.effektivitet.dk under kurser.

Forvent ikke at vi siger:

”Forandring tager tid”

Du vil blive overrasket, hvor hurtig en forandring kan ske – målbare forbedringer på bundlinien på måneder, ikke år - tydelige forbedringer i arbejdsglæden efter uger.

Kursusledelse

Kurset ledes af konsulenterne Jonas Astrup Beck og Kristian Astrup Nielsen fra Vanguard Danmark. De er de eneste danske konsulenter, der er certificeret i Vanguard Metoden.

Kristian Astrup Nielsen er direktør for det nyligt opstartede Vanguard Danmark, som udgør den danske gren af John Seddons Vanguard Consulting Ltd. Kristian har en baggrund som M.Sc. fra Handelshøjskolen i Århus. Han har arbejdet med system tænkning de sidste 6 år; først hos Velux, hvor han var involveret i implementering af Lean i produktion og service i to år. Efterfølgende blev han konsulent hos Vanguard i Storbritannien, hvor han har arbejdet i 4 år med at implementere system tænkning i service og administration.

Jonas Astrup Beck, cand. merc. Strategi og Ledelse med speciale i lean i service og administration. Specielt i forholdet omkring, hvordan man anvender en produktionsfilosofi i en service kontekst. Jonas har beskæftiget sig med system tænkning siden 2006. Han sluttede sig i 2008 til Vanguard, hvor han siden har hjulpet serviceorganisationer med at implementere systemtænkning.

Tilsammen spænder deres erfaring med implementeringen af systemtænkning sig fra energi, bank og forsikring i det private til forskellige services i det offentlige. Der vil derfor være rig mulighed for at se meget forskellige applikationer af systemtænkning. Deres erfaring er primært fra England, Skotland og senest Sverige.

Kursussted

Kurset afholdes hos en værtsorganisation, der også åbner for anvendelse af teorien i praksis i deres servicefunktioner. Værtsorganisationen får mulighed for at profilere sig, men opnår også at ”fremmede øjne” ser på de eksisterende processer – og kommer med tilbagemeldinger. Yderligere har værtsorganisationen den fordel, at forbedringsprocessen igangsættes allerede under kursusforløbet, og at andre medarbejdere bliver involveret – og inspireret.

Økonomien for værtsorganisationen aftales i hvert enkelt tilfælde ud fra muligheder og de aktuelle forhold.

Prisen inkluderer forplejning i kursustiden, kompendium samt bogen Freedom From Command & Control – a better way to make the work work af John Seddon

Hvilke muligheder har din organisation for at forbedre sig?

I hvilken grad kan du forbedre din service, reducere dine omkostninger, øge dine indtægter og på samme tid forbedre arbejdsglæden?

Introduktion til System Tænkning sætter dig i stand til selv at besvare disse spørgsmål.

Hvad indebærer det?

Introduktion til Systemtænkning er en 3 dages intern workshop, som kun udbydes af Vanguard.

Workshoppen introducerer systemiske koncepter til serviceorganisationer og sætter dig i stand til at vurdere, hvilket udbytte du kan opnå ved praktisk at bruge disse koncepter i din organisation.

Workshoppen ledes af en Vanguard ekspert – én med praktisk erfaring med at anvende systemiske koncepter i serviceorganisationer



John Seddon
Vanguards grundlægger

Erhvervspsykolog
og Professor ved
Cardiff University,
Storbritannien

- Hvilke muligheder har din organisation for at forbedre servicen, reducere omkostningerne og/eller øge indtægterne?
- Hvad har ledende servicevirksomheder opnået gennem System Tænkning?
- Hvorfor har Systemtænkning en enorm indflydelse på medarbejdernes arbejdsglæde?
- Hvorfor virker 'lean' produktions 'værktøjer' ikke i serviceorganisationer?
- Hvorfor bør du undgå dem, der vil sælge dig 'lean værktøjer'?
- Hvilke skridt skal du tage for at introducere Systemtænkning i din organisation?

Få svar på disse spørgsmål og flere – og vær forberedt på et par overraskelser.

Formålet med **Introduktion til Systemtænkning ifølge Vanguards Metode** er at hjælpe din organisation til at til se fordelene ved Systemtænkning. I vil opdage mulighederne for at forbedre servicen, reducere omkostningerne og øge arbejdsglæden, og I vil endvidere få indblik i, hvordan I opnår dette i Jeres egen organisation.

Vanguard er pionerer i
Systemtænkning indenfor
serviceorganisationer

Hvad er Systemtænkning?

Taiichi Ohno's innovation – Toyotas Produktions System – viste, hvilken enorm indflydelse et radikalt anderledes tankesæt omkring design og ledelse af arbejdet kan have på operationel performance. I stedet for at lede organisationen ud fra traditionelle principper begyndte Ohno at lede organisationen som et system. Vanguard er ledende på dette felt indenfor servicebranchen. Vanguard har udviklet og testet det, som nu er anerkendte metoder til at lede service-organisationer som et system.

Hvad er forskellen mellem produktion og service?

I serviceorganisationer er kunden involveret i selve 'produktionen'. Derfor er der meget mere variation i kundernes efterspørgsel. Dette øger behovet for at benytte systemiske koncepter endnu mere sammenlignet med en produktionsvirksomhed. Hvis en servicevirksomhed ikke er i stand til at absorbere variationen i kundernes efterspørgsel, vil omkostningerne stige og servicen forringes. Dette er præcist hvad, der er sket med vores serviceorganisationer – ved at lede dem som funktionelle hierarkier følger høje omkostninger og dårlig service naturligt. Hemmeligheden ligger i at designe organisationen til at imødekomme efterspørgslen – det betyder, at man designer organisationen "udefra og ind" i stedet for "oppe fra og ned". Vanguards løsninger er praktiske og relevante, - og du vil undre dig over, hvorfor du ikke er blevet introduceret til disse idéer før.

Kort fortalt er Systemtænkning en anderledes måde at lede og designe arbejdet på. Det er modsætningen til traditionel ledelse og para-doksalt nok giver det dig mere kontrol, lavere omkostninger og bedre service.

Systemtænkning er en anderledes måde at tænke på og forstå organisationer. Det er **ikke** et nyt sæt 'værktøjer'

Program:

Introduktion til Systemtænkning ifølge Vanguards Metode

I. DAG

Udfordrende grundlæggende idéer om hvordan man designer og leder arbejdet.

Etablering af systemiske principper som et bedre alternativ.

- ❖ Historien og baggrunden for Systemtænkning i produktion: Hvad skete der hos Toyota?
- ❖ Hvordan ledelsens tænkemåde er bestemmende for performance
- ❖ De grundlæggende forskelle mellem service og produktion
- ❖ Svaghederne ved traditionel ledelses tænkemåde – hvordan den traditionelle tænkemåde omkring design og ledelse af arbejdet sub-optimerer den måde arbejdet bliver udført på
- ❖ Systemtænkning: et bedre alternativ til traditionel ledelsestænkning
- ❖ Kort introduktion til 2.dags action-learning

2. DAG

Anvendelse af systemiske principper i din egen organisation.

Du vil se ting, der tidligere var usynlige.

- ❖ Forandring skal baseres på viden
- ❖ Vanguard modellen for 'check' (indsamle viden om den nuværende performance som et system – hvad der foregår og hvorfor)
- ❖ Selv evaluering: deltagerne bruger Vanguard modellen for 'check' i deres egen organisation. Gennem action-learning vurderes den nuværende performance som et system – studie af kundernes efterspørgsel, organisationens kapabilitet, spild og årsager til spild. Dermed får deltagerne praktisk viden om, hvilke muligheder for forbedringer der ligger i at benytte systemiske principper.

3. DAG

Hvilke konsekvenser har Systemtænkning for forandringsledelse?

Hvilke muligheder er der for forbedringer og med hvilken metode kan du udnytte dem?

- ❖ Muligheder for forbedringer: opsamling på action-learning fra 2. dag
- ❖ Ændring af målesystemet så det fordrer bedre arbejdsmetoder
- ❖ 'Leading' og 'lagging' indikatorer
- ❖ Testen for et godt mål
- ❖ Principper til nyt design af arbejdet; taktik til at designe organisationen efter kundernes efterspørgsel.
- ❖ Næste skridt for at opnå succesfuld forandring

Deltagere:

Introduktion til Systemtænkning ifølge Vanguards Metode er designet til maks 16 deltagere. Vi anbefaler, at alle niveauer i organisationen er repræsenteret. Vi anbefaler kraftigt at inkludere en senior beslutningstager på kurset.