

# Proces opdeling af Service Center Denmark

**MAN|PrimeServ Frederikshavn, Service eftersyn af Service Center Denmark – organisations ændring fra funktionsopdelt til proces opdelt organisation.**

Service Center Denmark (DC-DK) erkendte sit behov for omstilling i forhold til omverdenen – vi tilstræber at være forandringsparate og tilpasse os i tide. Derfor tog vi primo januar 2010 udfordringen op og startede med at give os selv et serviceeftersyn med fokus på administrative processer i organisationen.

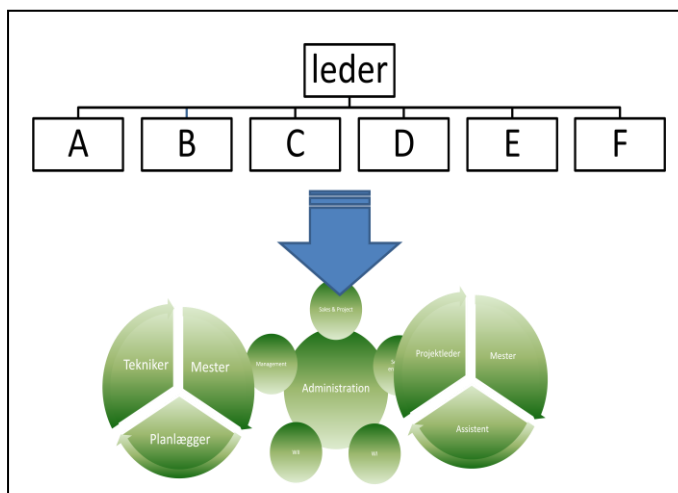
I samarbejde med konsulent Flemming Nørgaard fra Haabendal Management blev der gennemgået et forløb for at få defineret vores hovedprocesser, delprocesser og forbedringspotentialer.

Flemming ledte os gennem processen med at få en mere "lean" administration. Opgaven indledtes med at få beskrevet "nu situationen", at få afdækket eventuelle uhensigtsmæssigheder og få defineret DC-DK's kerneprocesser. Der blev optegnet værdistrømme for vores kerneprocesser, og ud fra disse blev den fremtidige organisation opbygget.



DC-DK valgte at lade processerne styre den fremtidige organisations udseende. Det medførte ændringer i organisationen. Den grundlæggende filosofi for de enkelte processer er at sikre så få ansvarsskift som muligt, og at sikre ansvarsfordelingen er tydelig i de tilfælde, hvor det er nødvendigt med ansvarsskift. **Stafet løb** kan ses som et symbol på denne filosofi, hvor **kun en person på holdet løber ad gangen med stafetten**, alle er klar over deres rolle på holdet, hvordan stafetten overleveres er aftalt i detaljer og sidst men ikke mindst, man deltager og vinder som et hold.

Som et eksempel kan nævnes at afviklingen af projekter tidligere medførte op mod 10 ansvarsskift. Denne proces er nu forenklet til 3 ansvarsskift. De 3 skift sker ydermere først efter projektet er fysisk afsluttet og omhandler fakturering og administrativ afslutning af det enkelte projekt. De andre processer har gennemgået samme forenklingsforløb og har også mindsket deres kompleksitet og ansvarsskift.



DC-DK's opbygning modsvarer i dag ganske nøje de beskrevne processer. Vi har gennemgået en ændring fra funktionsopdelt eller siloopdelt organisation til en organisation, der er baseret på en cellestruktur.

Princippet med denne type organisation er at der i den enkelte afdeling er fokus på samme mål. Og at alle nødvendige kompetencer til sikring af succes i processen er til rådighed internt i cellen, således man selv er i stand til at disponere sine ressourcer.

Den indebærer derfor nogle fordele mht. hurtig ordreafvikling, fokusering og kommunikation. Ligeledes sikres det at ansvarsfordelingen er tydelig i hver enkelt celle.

Sideløbende med dette arbejde er der også defineret nogle delprocesser, hvor man så forbedringsmuligheder. Det drejer sig bl.a. om tidsregistrering, en yderligere integration af SAP som planlægningsplatform, anvendelse af aktivitets logbog til erstatning af traditionel referatskrivning i ledermøder, osv.

Jeg har også personligt haft et særdeles åbent og konstruktivt samarbejde med Flemming og Haabendal Management. Og jeg kan varmt anbefale ham til andre virksomheder der ønsker varige forbedringer af deres virksomhed.

Tom Samson, Head of Service Center Denmark