

FRA FUNKTIONSDIAGRAM TIL PROCESDIAGRAM ORGANISATION

Serviceeftersyn af Service Center Denmark



Service Center Denmark i Frederikshavn besluttede i januar 2010 at give sig selv et serviceeftersyn, dvs. optimere administrative processer såsom tilbudsgivning, ordre-håndtering, fakturering samt initiere en mere aktiv indsats på salgssiden.

Tiltaget var nødvendigt for at leve op til de forretningsmæssige krav om vækst – både mht. omsætning og bundlinie.

Forløbet med at få defineret vores processer og forbedringspotentialer er inddelt i to faser:

Fase 1: Identificere områder hvor der er forbedringspotentialer for Service Center Denmark og samtidig sikre at alle vores områder bidrager til et positivt resultat for PrimeServ Firetakt DK.

Fase 2: Initiere, planlægge og implementere forbedringstiltag synliggjort under første fase.

Den grundlæggende filosofi for de enkelte processer er at sikre så få ansvarsskift som muligt samt at ansvarfordelingen er tydelig i de tilfæl-

de, hvor det er nødvendigt med ansvarsskift, fx er projektfviklingen nu forenklet fra 10 til 3 ansvarsskift.

Service Center Denmark's struktur modsvarer i dag de beskrevne processer nøje. Alle ændringer er sket ved omorganisering af eksisterende ressourcer. Sideløbende med dette arbejde er der også defineret nogle delprocesser hvor vi så forbedringsmuligheder.

Arbejdet fortsætter og skal sikre at Service Center Denmark også i fremtiden identificerer og implementerer forbedringer i arbejdet, og derved sikrer en langsigtet bæredygtig udvikling.

Tom Samson, Head of Service Center Denmark