

# Wdrożenie systemu 5S w obszarze usługowym

Firma usługowa

Branża: konsultingowa

Czas trwania projektu:

VI 2015 – XI 2015

## Potrzeby organizacji:

- Poprawa przepływu komunikacji w firmie.
- Wyeliminowanie błędów i opóźnień we współpracy wewnętrznej wynikających z braku kontroli nad przebiegiem procesów.
- Zwiększenie komfortu, wydajności i efektywności pracy.
- Skrócenie czasu realizacji zleceń (m.in. obsługa klienta, ofertowanie, procesy rekrutacyjne).
- Obniżenie kosztów i nadmiernych zapasów.
- Stworzenie standardów poprawy pracy i dostosowanie ich do wymagań stanowiskowych.
- Wprowadzenie zmian wizerunku w oczach klientów zewnętrznych i wśród pracowników.
- Zmiana postaw i zaangażowania pracowników w proces poprawy funkcjonowania procesów.

## Cele:

- Poprawa przepływu komunikacji w firmie poprzez budowanie standardów i zarządzanie wizualne.
- Lepsza organizacja biura, plików w systemach komputerowych oraz opracowanie lepszych standardów pracy.
- Wdrożenie programów poprawy jakości i efektywności pracy.
- Ujawnienie, otwarte komunikowanie i rozwiązywanie pojawiających się problemów.
- Kreowanie postawy odpowiedzialności i zaangażowania w firmę poprzez włączenie pracowników w projekt budowania kultury ciągłego doskonalenia.

## Koordynator merytoryczny:

**Dorota Prędką**

Praktyk z 10-letnim doświadczeniem pracy w firmach konsultingowo-szkoleniowych. Pełniła role menedżera w firmach działających w obszarze Lean Management. Pomaga organizacjom zwiększać produktywność, poprawiać organizację pracy i efektywność procesów wpływając na rozwój biznesu. Ma doświadczenie we współpracy z firmami produkcyjnymi, usługowymi i handlowymi w kilkudziesięciu sektorach i branżach. Posiada praktyczne doświadczenie w przygotowaniu i wdrażaniu złożonych projektów szkoleniowych i doradczych.

## Podjęte działania:

### ETAP I – Przygotowanie do realizacji projektu 5S

- Audyt kultury organizacyjnej i procesów wewnętrznych metodą grup fokusowych i wywiadów indywidualnych.
- Sprecyzowanie celów zmian i sesja potrzeb organizacyjnych z kadłą zarządzającą.
- Stworzenie harmonogramu działań projektowych i powołanie zespołów projektowych.
- Komunikacja i promocja projektu w firmie (artykuły, plakaty, gadżety).

### ETAP II – Praktyczne działania wdrożeniowe

- Wdrożenie 5S – DZIAŁ REKRUTACJI
- Wdrożenie 5S – DZIAŁ SPRZEDAŻY I MARKETINGU
- Wdrożenie 5S – DZIAŁ FINANSÓW I KSIĘGOWOŚCI
- Wdrożenie 5S – DZIAŁ ADMINISTRACYJNO - BIUROWY
- Wdrożenie 5S – MAGAZYNY
- Wdrożenie 5S – KUCHNIA
- Wdrożenie 5S – OBSZARY WSPÓLNE (MEETING POINT, BIBLIOTEKA, POMIESZCZENIA FOKUSOWE)

### ETAP III – Podsumowanie

- Szkolenia wdrożeniowe dla pracowników różnych szczebli i działów wprowadzające do funkcjonowania organizacji wg nowych zasad i standardów.
- Pomiar efektywności działań – wdrożenie systemu audytów.
- Stworzenie programu ciągłego doskonalenia - KAIZEN.

## Efekty:

- Redukcja czasu przetwarzania dokumentacji o 50%.
- Skrócenie czasów obsługi klienta zewnętrznego i wewnętrznego o 30%.
- Wzrost efektywności pracy działów o 30%.
- Eliminacja zbędnych przedmiotów, zwolnienie powierzchni o 40%.
- Redukcja zapasów o 30%.
- Redukcja budżetu administracyjnego o 15%.
- Poprawa ergonomii, jakości i bezpieczeństwa pracy o 40%.
- Ustabilizowanie tempa pracy dzięki ograniczeniu zakłóceń i wdrożeniu standardów.
- Wzrost zaangażowania pracowników poprzez wdrożenie systemu ciągłego doskonalenia i rozwiązywania problemów.