

Optimering af ordreflow hos Epoke

Epoke A/S i Vejen fremstiller maskiner til glatførebekæmpelse, og hver maskine er tilpasset kundens særlige ønsker. Virksomhedens fleksibilitet og hurtige omstillingsevne er med til at sikre Epoke de gode ordrer på markedet.

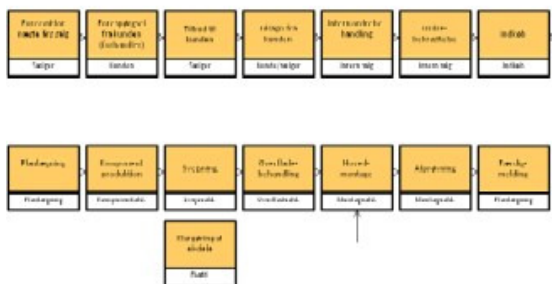
Gennem en periode med travlhed og vækst, var omkostningerne til interne timer og fejlretning steget og oplevelsen var, at der ofte skulle brandslukning til, for at få ordrerne færdige til tiden.

Drøftelserne mellem afdelingerne gik på, at mange ting kunne gøres bedre, men det var svært at se, hvor man bedst kunne starte ud. Der var behov for flere fakta om ordreflowet.

Overblik og fakta

Hele ordrebehandlingsforløbet blev tegnet op, lige fra den første kundekontakt og tilbud til danske kunder eller udenlandske forhandlere, videre gennem intern ordre-behandling og indkøb, frem til produktion og levering.

Oversigt over ordreflowet



I alle dele af ordreflowet var der behov for informationer om rutiner, kvalitetstjek og forbedringsmuligheder – derfor var hele organisationen involveret i arbejdet. Fakta fra medarbejderne blev samlet ind:

Eksempler på ordrer, beskrivelser af arbejdsgange og opsamlede fejlregistreringer – og gennem samtaler, blev hver del af ordreflowet sat under lup. Hvor går det godt, så vi løser opgaven rigtigt første gang – og hvor har vi fejlmuligheder og tilbageløb i processen?

En tur i helikopteren

Alle involverede medarbejdere deltog i drøftelserne, da vi med overbliksbilledet flyttede fokus fra hverdagens detaljer til "helikopter-perspektivet". At se det hele lidt fra oven gav gode diskussioner om problemer og løsninger set med kundens briller på – og der blev fundet mange ideer til forbedringer.

Fra snak til handling

Det blev nødvendigt at prioritere i indsatsområderne, og hver udvalgt aktivitet blev beskrevet med planer for, hvem der gør hvad og hvornår. Med den beskrivelse i hånden kunne ledelsen sikre at optimeringen af ordreflowet gik hånd i hånd med de øvrige fokusområder fra virksomhedens strategiplan.

Sikker sagsbehandling

Arbejdet med at styrke ordreflowet har stået på i en periode, og resultaterne har vist sig lidt efter lidt – og flere gevinster er på vej. Salgsarbejdet er eksempelvis blevet mere sikkert og effektivt gennem brug af skabeloner og kalkulationsark. I ordrebehandlingen bliver mere produktviden håndteret i edb-systemet, og i produktionsprocessen har man ændret, så maskinerne i højere grad er forberedt for eventuelle særlige kunde-ønsker. Medarbejderne har fået en bedre forståelse for hele ordreflowet og deres egen rolle i forløbet – og der er fokus på at løse opgaverne rigtigt første gang!