



SOLVAY

asking more from chemistry®

SBS Rīga

Vizuālās komunikācijas tāfeles servisa organizācijā

2016. gada 12. maijā



Saturs

- **Dienas kartība**
- **SBS Rīga CI stratēģija;**
- **Komunikācijas efektivitāte 4 soļos;**
- **Tāfeles ieviešana ar KAIZEN pieeju;**
- **Tāfeles uzturēšana ar GAMIFICATION pieeju;**





Dienas kārtība

12:45 Ierašanās pasākumā

13:00 Atklāšana

13:10 BEA jaunumi (5 min)

13:20 Uzņēmums par sevi (10 min)

13:30 Vizuālas komunikācijas tāfeles ieviešana kā daļa no Rīgas Solvay biznesa servisu nepārtraukto uzlabojumu stratēģijas

14:30 Kafijas pauze

15:00 Ekskursija pa Solvay biznesa servisu un vizuālo tāfeļu apskate

15:50 Grupu darbs un secinājumu prezentācijas (50 min)

16:40 Kopsavilkums

17:00 Noslēgums



SOLVAY

asking more from chemistry®

**SBS Rīga nepārtraukto
uzlabojumu stratēģija**



Nepārtrauktas uzlabošanas misija

Misija:

SBS Rīga IZAUGSME, aptverot sekojošas fundamentālas jomas:

- ⇒ Funkcionālā izcilība
- ⇒ Nepārtraukta uzlabošana (Continuous Improvement, CI)
- ⇒ Globāla procesu pārvaldība

Definīcija:

Nepārtrauktā uzlabošana ir nepārtraukta un pakāpeniska nelielu izmaiņu ieviešana produktu, pakalpojumu vai procesu uzlabošanai. Šīs izmaiņas nāk no «nelieliem» uzlabojumiem laika gaitā vai no «izrāvieniem» uzlabojot visu uzreiz*.

*Uzziņa no *Wikipedia*

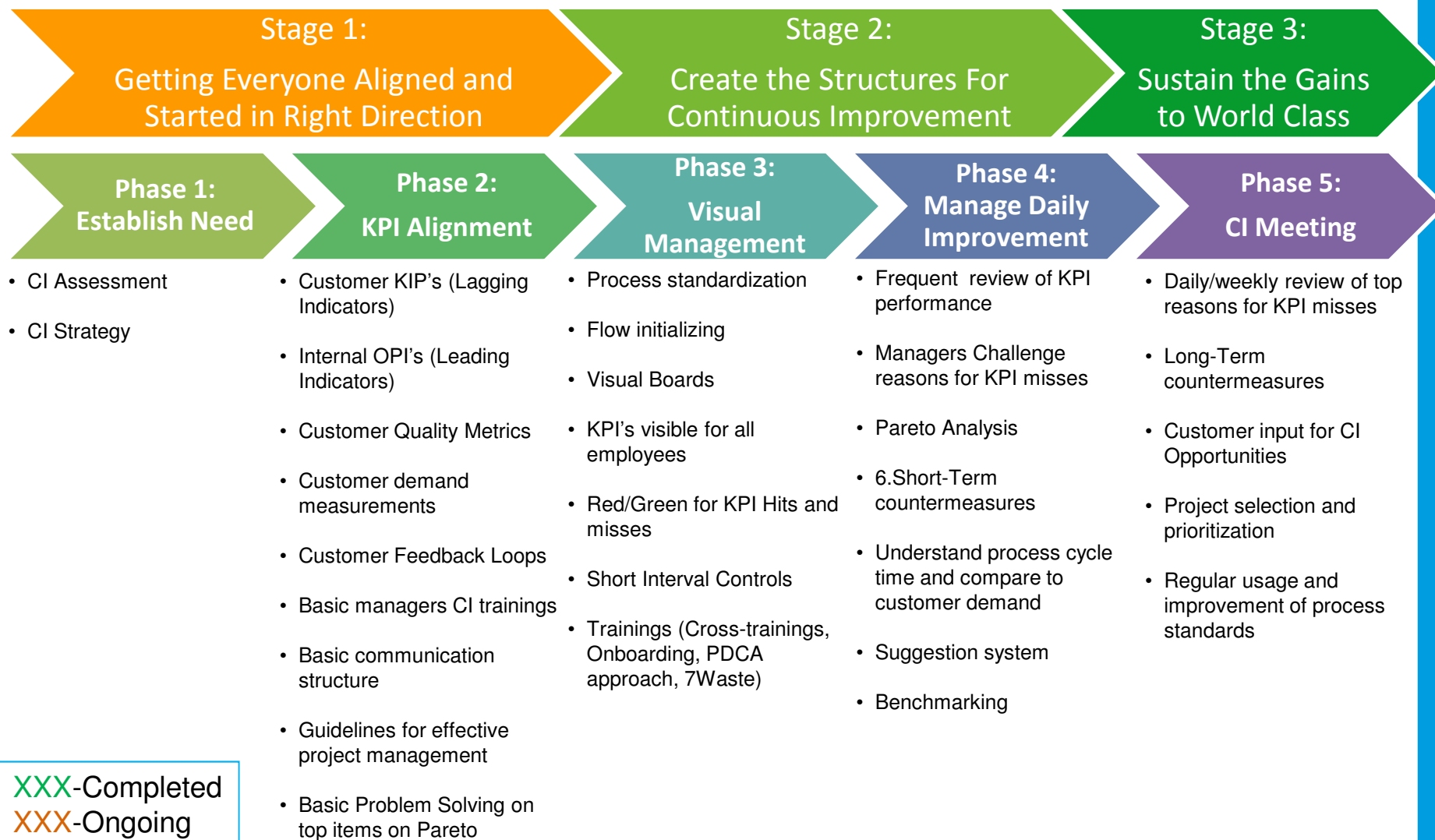
Kā?

Attīstot nepārtraukto uzlabošanas kultūru**, deleģējot resursus problēmu identificēšanai un ātrai koriģējošu pasākumu īstenošanai, kas tiek atbalstīti visos organizācijas līmeņos.

** Ikvienam ir 2 darbi: «ikdienas darbs» un «ikdienas darba uzlabošana»



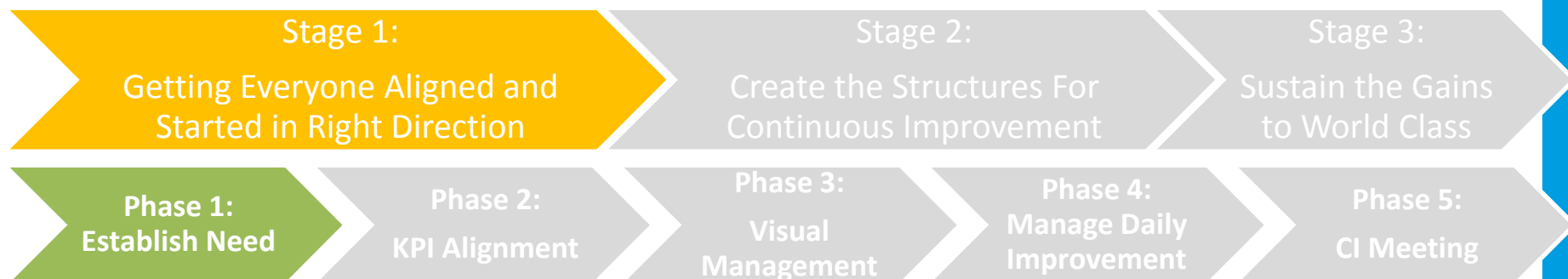
Nepārtrauktas uzlabošanas ceļvedis



XXX-Completed
XXX-Ongoing

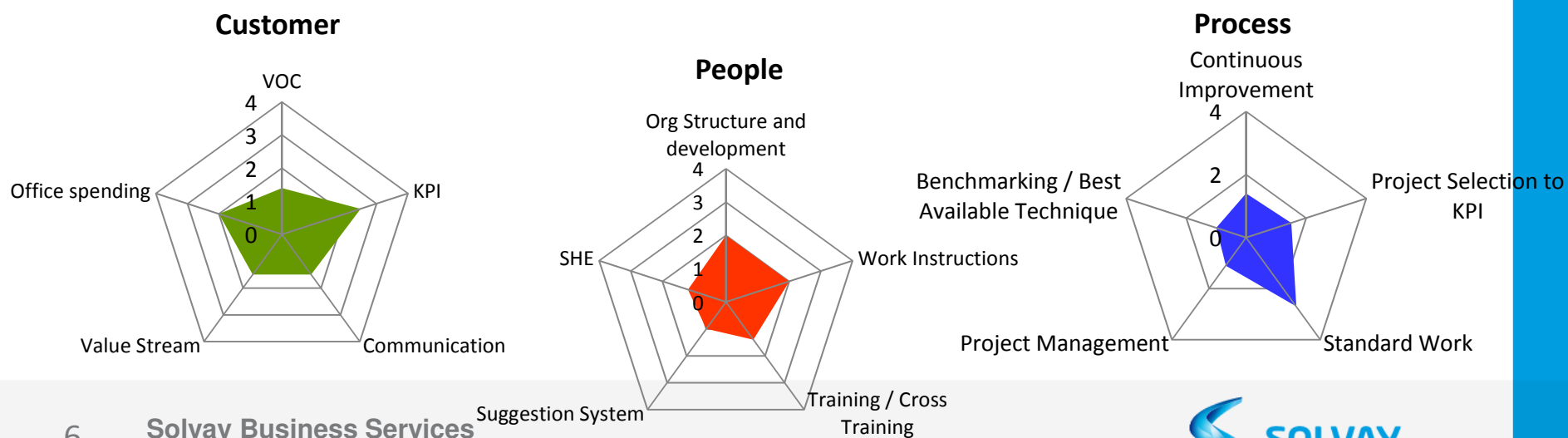


1. fāze : Vajadzības noteikšana



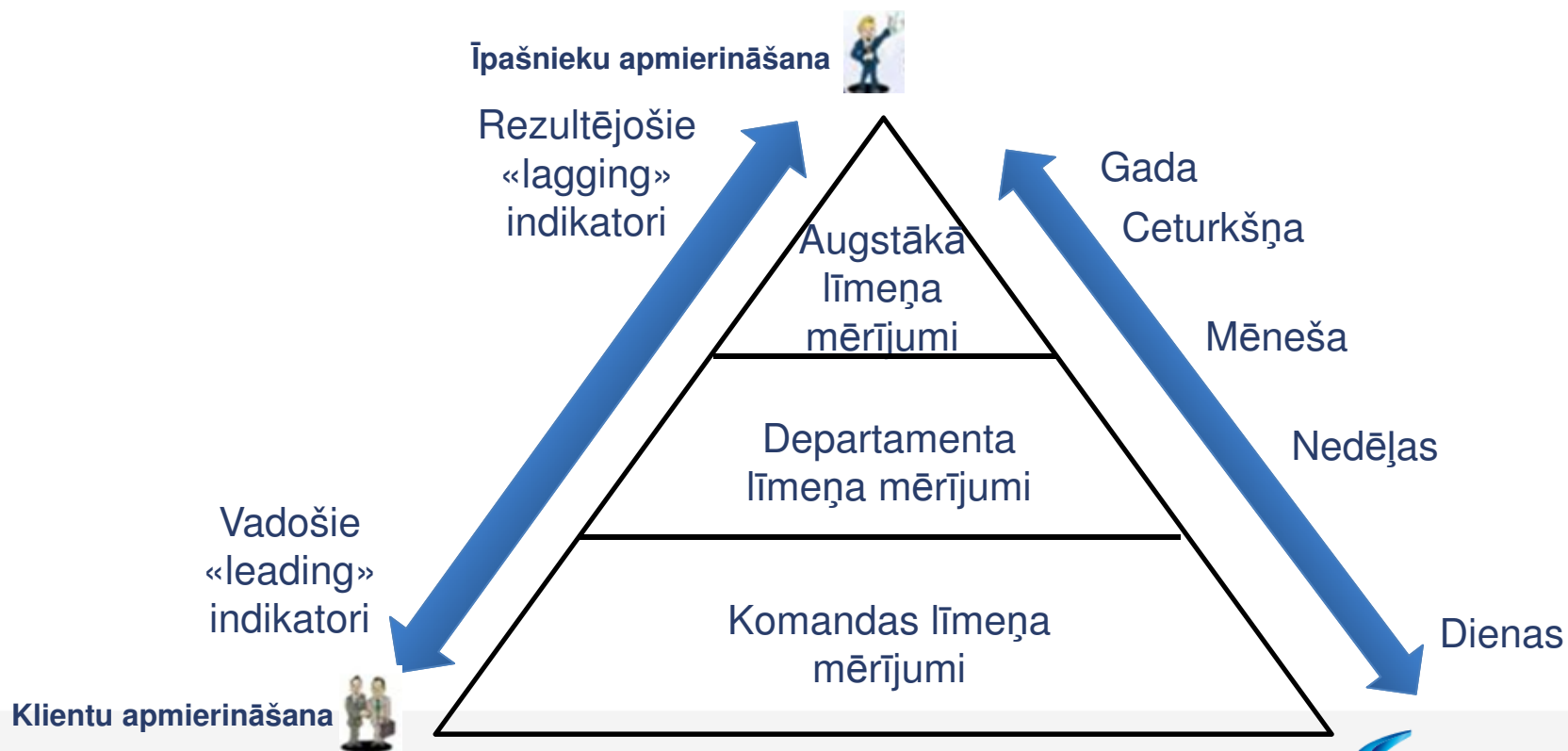
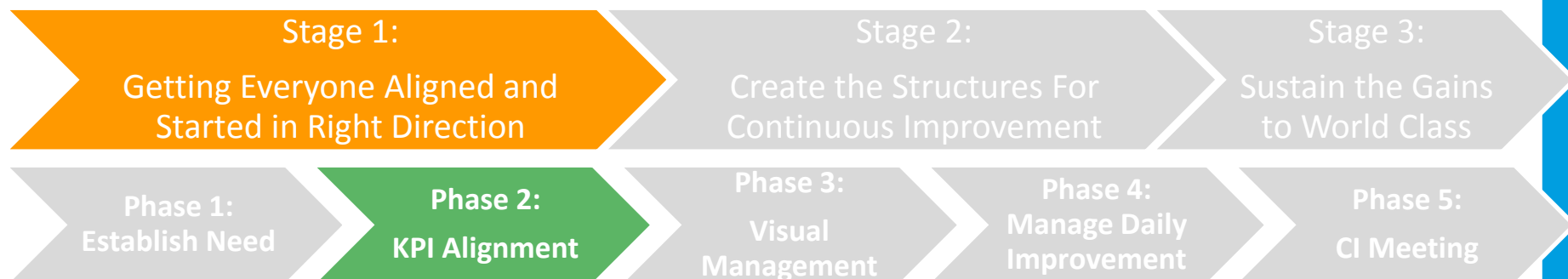
2015. sākumā CI audits

- Identificēt esošo situāciju pēc iepriekš definētiem kritērijiem
- Rezultāti izmantoti, lai izstrādātu SBS Rīga CI stratēģiju



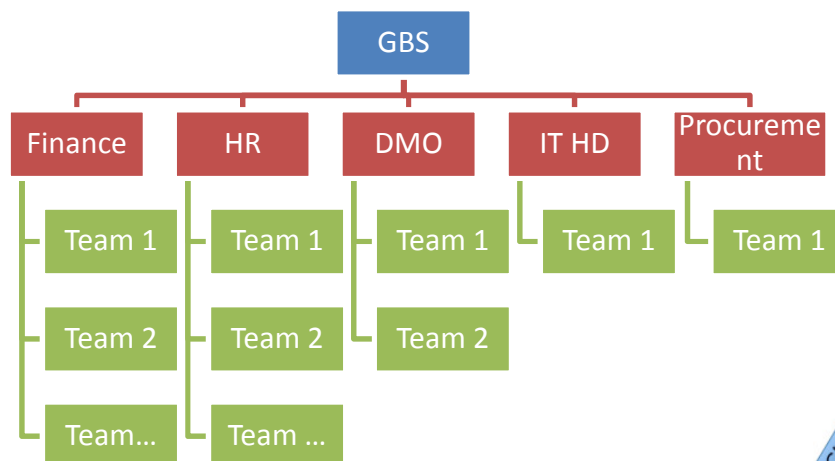
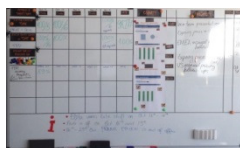
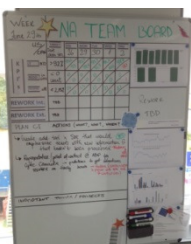
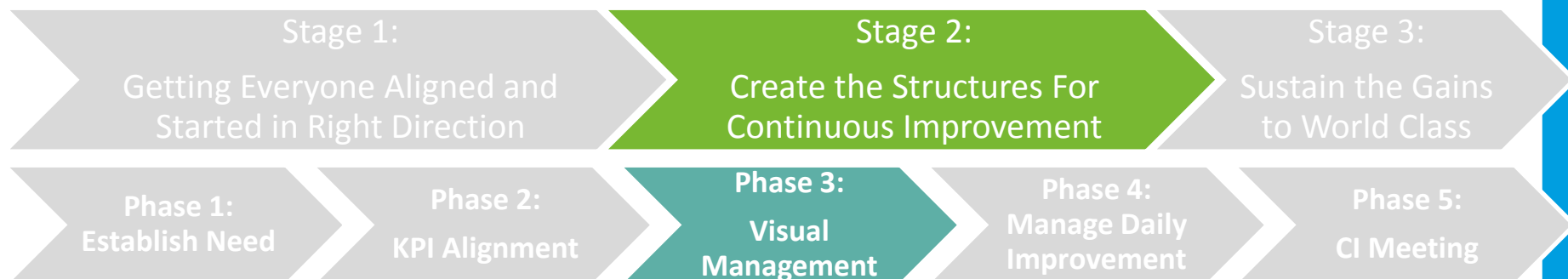


2. fāze: Mērījumu noregulēšana



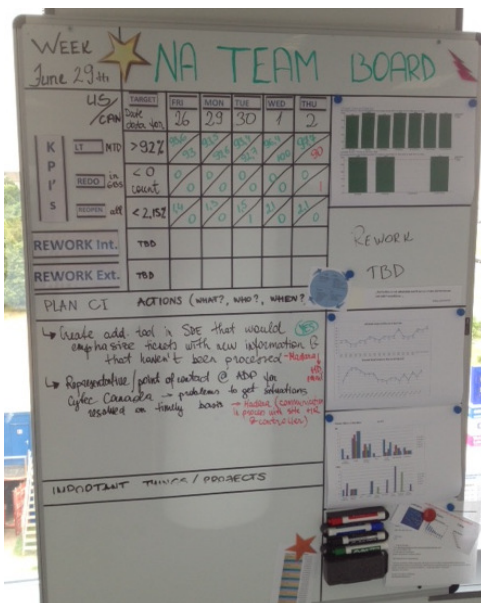
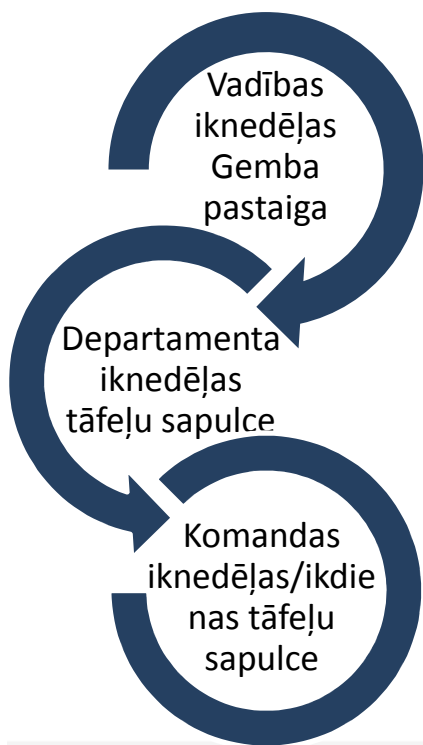
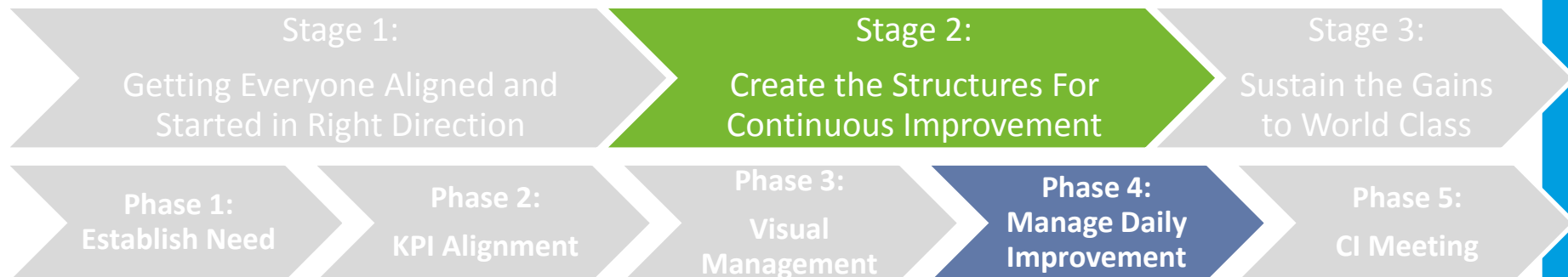


3. fāze: Vizuāla vadība

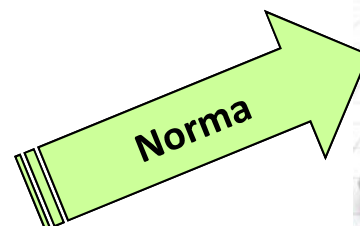




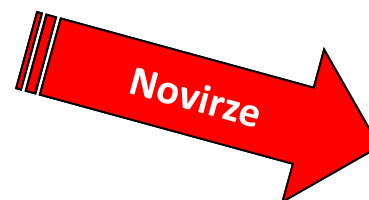
4. fāze: Ikdienas uzlabojumu pārvaldīšana



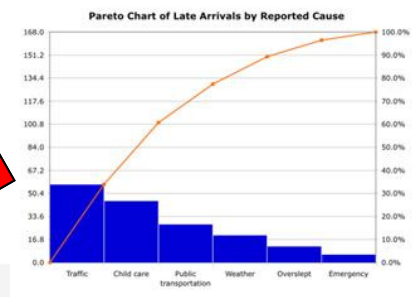
Redzēt vienā acu uzmetienā
(5 sekundes)



Rezultāts sasniegts

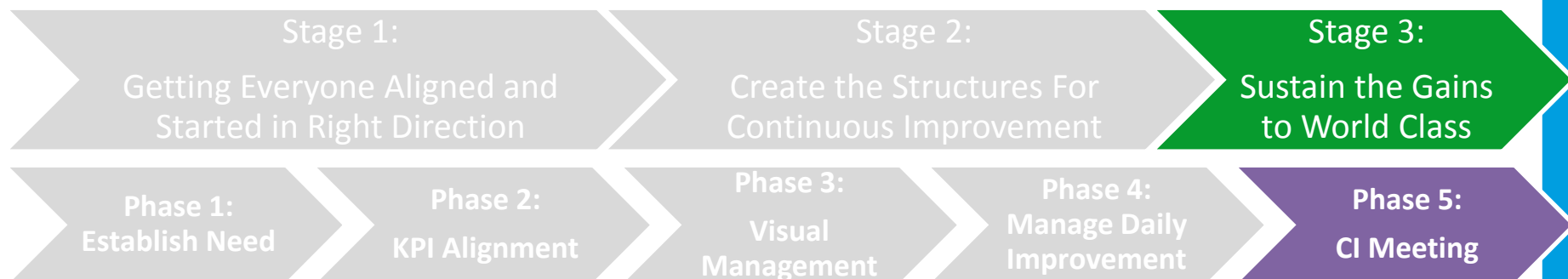


Pareto Chart





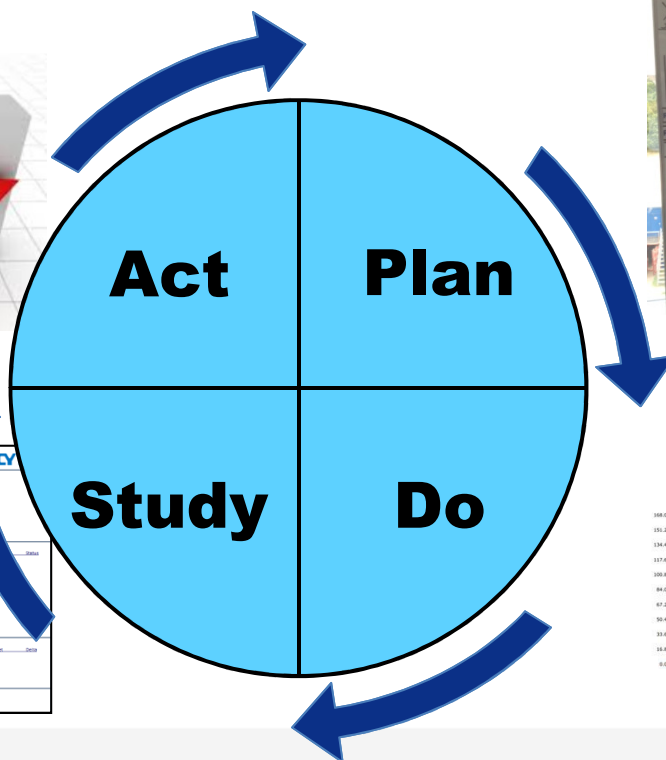
5. fāze: Nepārtraukta uzlabošanas komunikācija



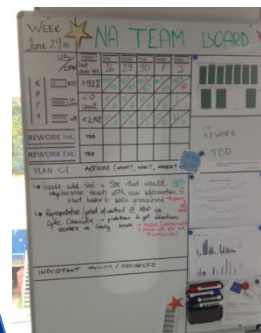
Pārbaudīt korektīvās darbības ietekmi uz rezultātu



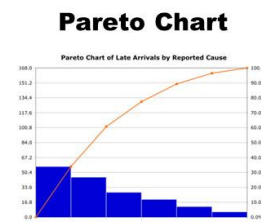
Lean 6 Sigma instrumenti, ko izmanto, lai atrisinātu problēmas



Padarīt problēmas redzamas ar vizuālām tāfelēm



Izmantot Pareto, lai identificētu jautājumus, kas atkārojas





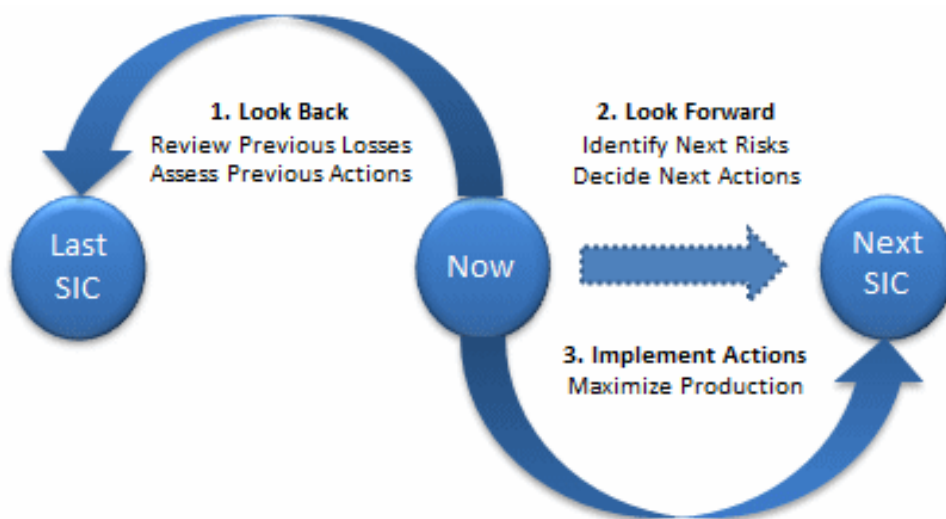
SOLVAY

asking more from chemistry®

**Komunikācijas efektivitāte
4 soļos**



Īso intervālu vadība (Short Interval Control)



Īso intervālu vadība (SIC) tiek veikta vairākas reizes dienā/ nedēļā un apvieno vēsturisko rezultātu analīzi, nākotnes risku identifikāciju un proaktīvu rīcības plānošanu.

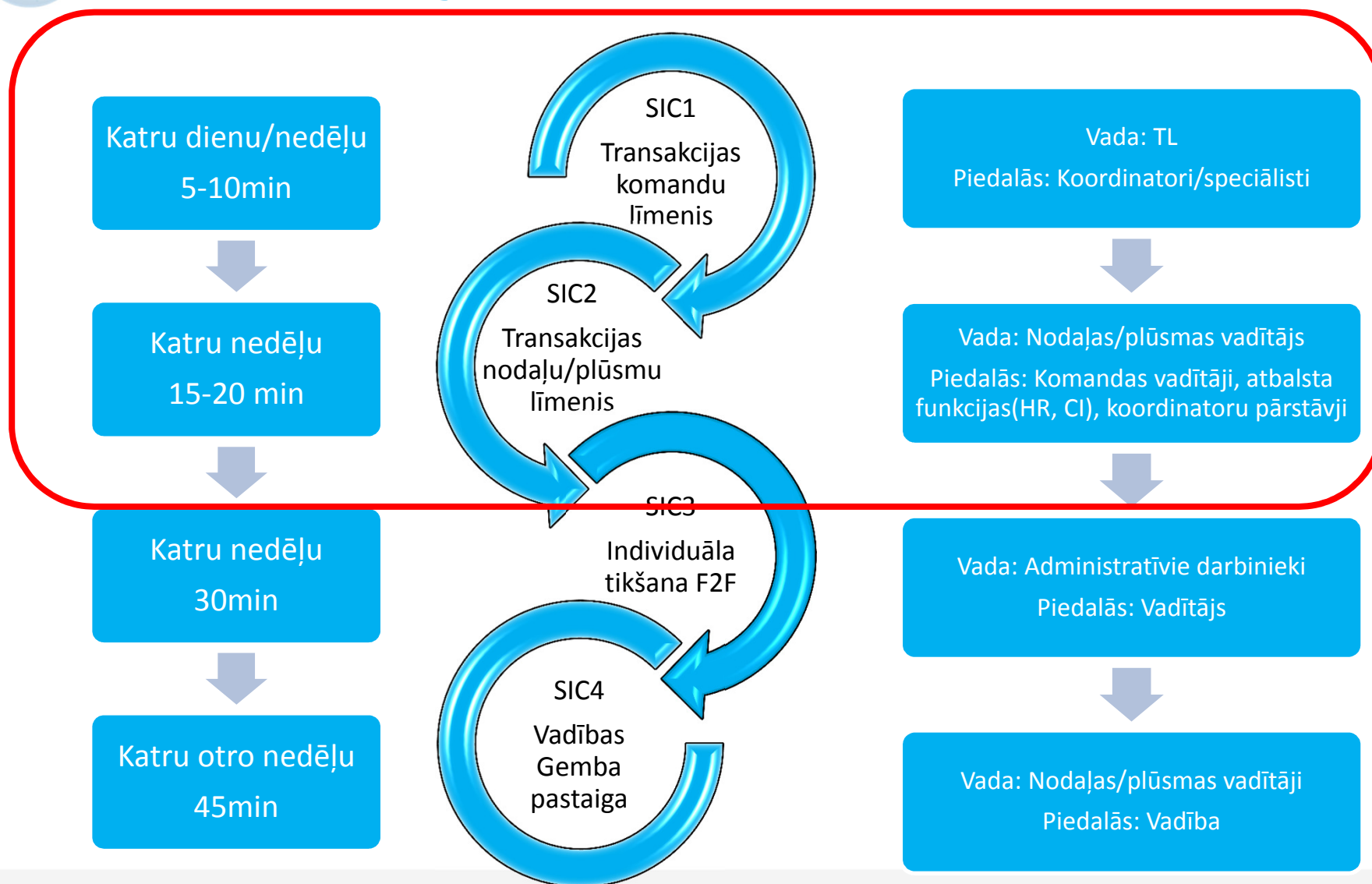
Nepieciešamas tikai 5-10 minūtes, lai efektīvi izietu cauri četrām SIC daļām un ātri atgrieztos pie darba



<http://www.leanproduction.com/short-interval-control.html>



Komunikācijas efektivitāte: 4 SIC soļi





SIC1 Noteikumi

Mērķis: Apspriest jautājumus un problēmas no iepriekšējā laika perioda

Kad: katru dienu / nedēļu

Kur: komandas komunikācijas tāfeles priekšā

Cik ilgi: 5-10 min

Kas:

⇒ Vada: Komandas vadītājs un komandas locekļi pēc rotācijas principa

⇒ Piedalās: komanda

Saturs: Katras dienas /nedēļas sākumā kopā ar komandu pārskatīt :

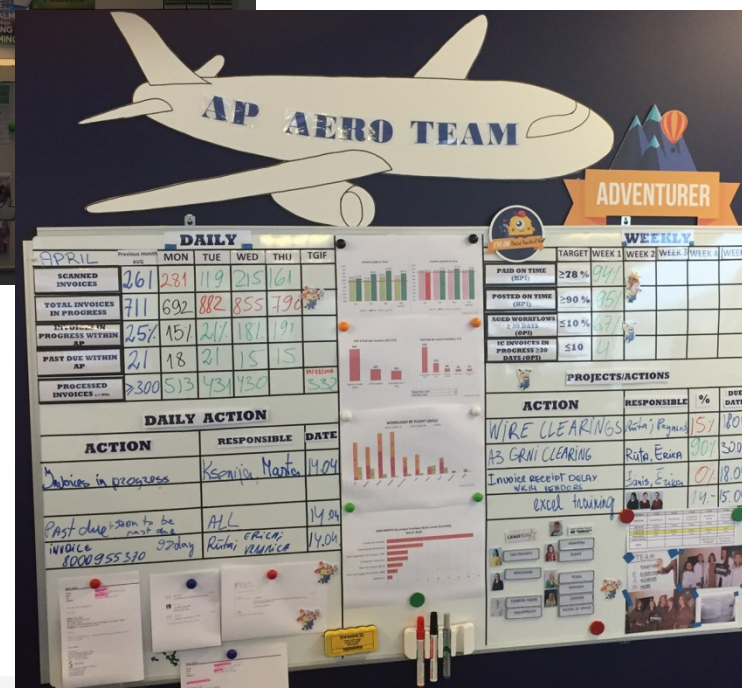
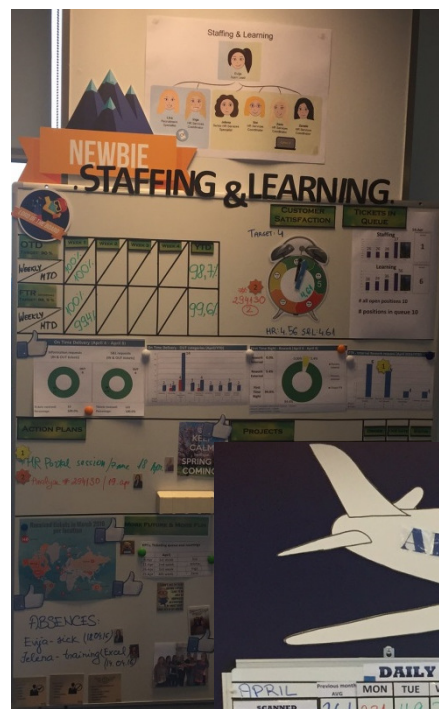
⇒ Jautājumus un problēmas no iepriekšējā laika perioda;

⇒ Sarkanos (mērķis nav sasniegts) mērījumus;

⇒ Atvērtās darbības no iepriekšējā perioda;

⇒ Definēt jaunas darbības, lai atrisinātu izaicinājumus no iepriekšējā laika perioda, pamatā saistītus ar sarkanajiem mērījumiem;

⇒ Jaunas idejas.





SOLVAY

asking more from chemistry®

**Tāfeles ieviešana ar KAIZEN
pieeju**



Kas ir *Kaizen*?

改善

Kai *Zen*

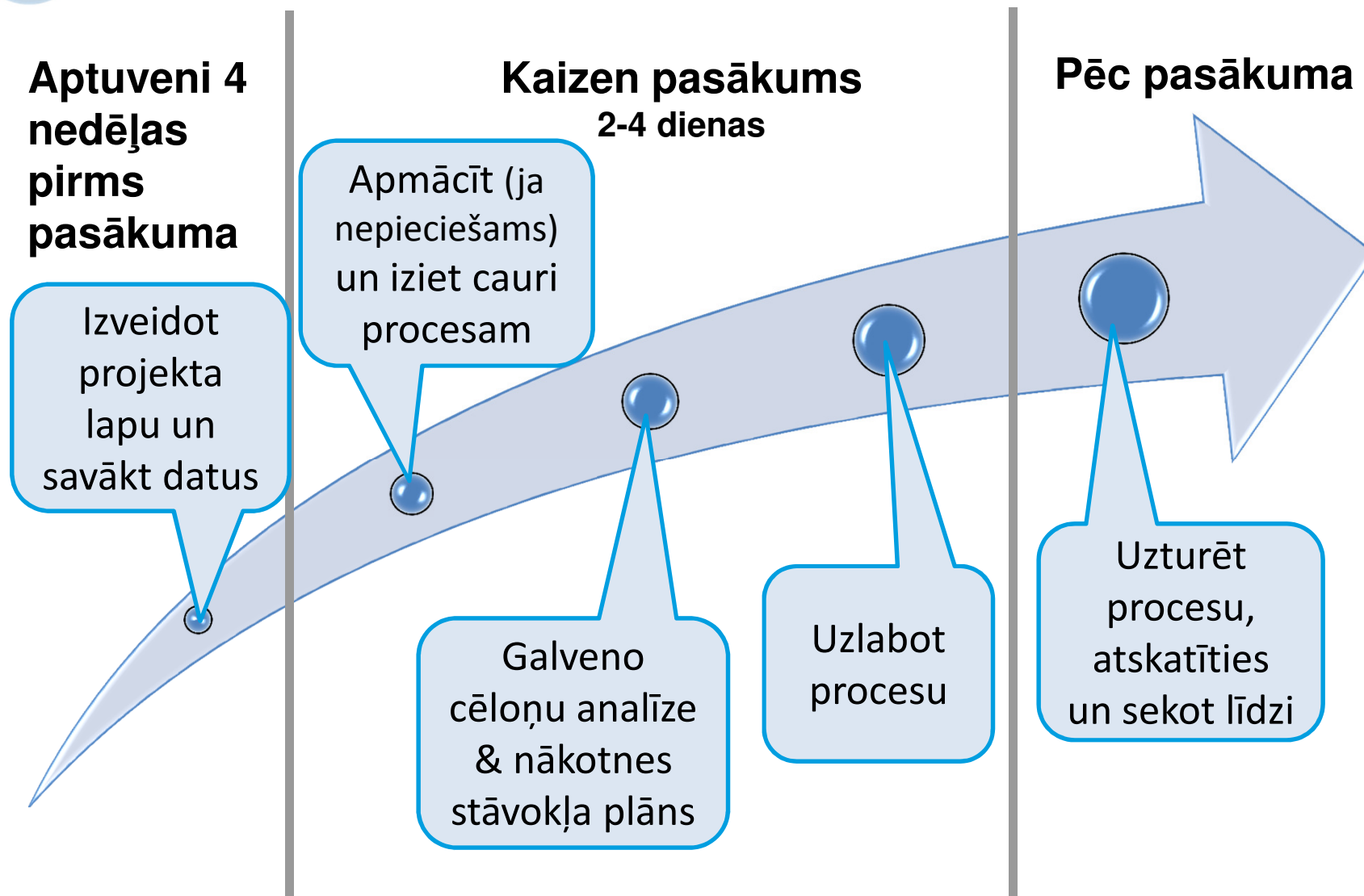
Change **Good**

Var tulkot kā “pārmaiņas uzlabojumiem”

2-5 dienas; 100% iesaiste



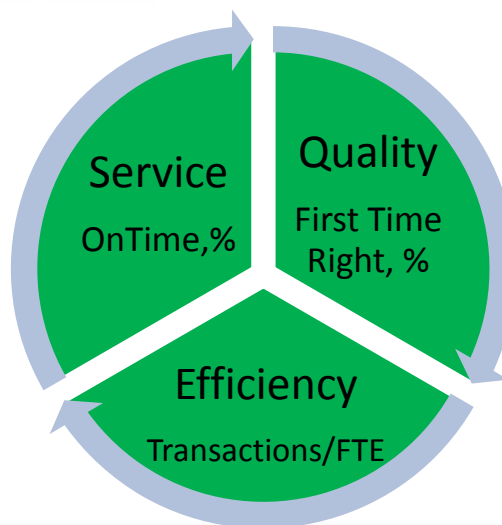
KAIZEN pasākuma process





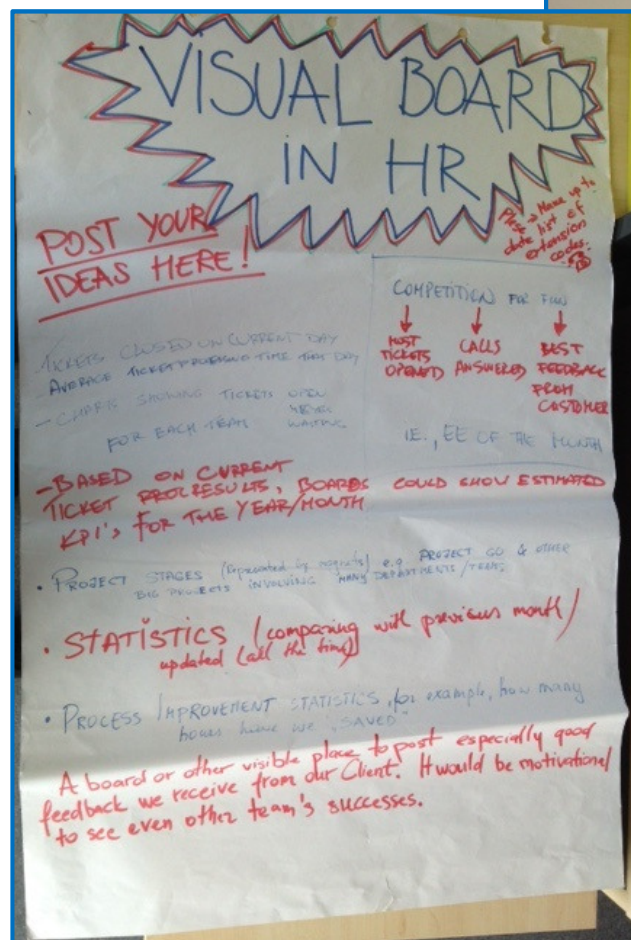
Nosacījumi tāfeles izveidei

- Izvirzīt mērķus balstoties uz īpašnieku un klientu vajadzībām (Stakeholder Analyze, Top Down Priorities, Voice Of Customer: VOC);
- Identificēt kritiski veiksmes faktori (Critical Success Factors: CSFs);
- Izvēlēties darbības mērījumi katrām CSFs (KPIs, OPIs);
- Noturēt sabalansēti mērījumi (Balanced Score Card)



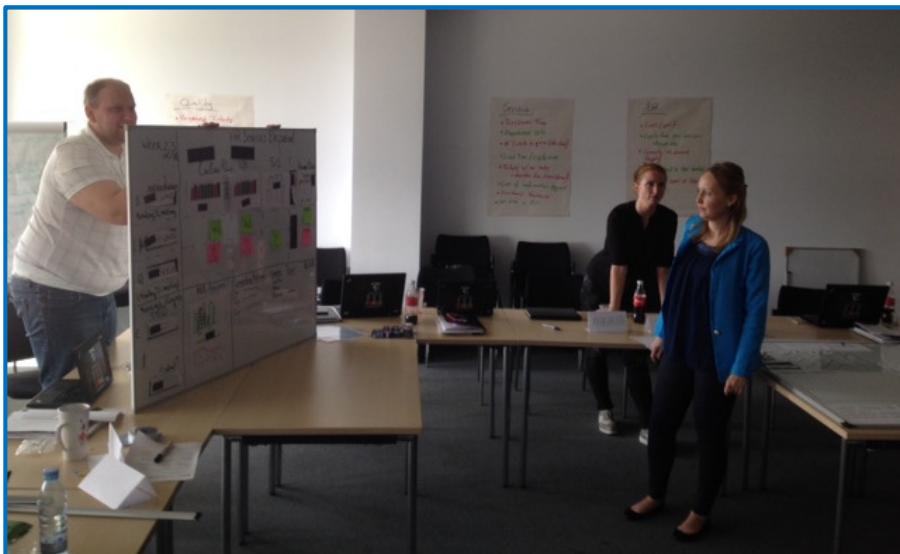


Idejas



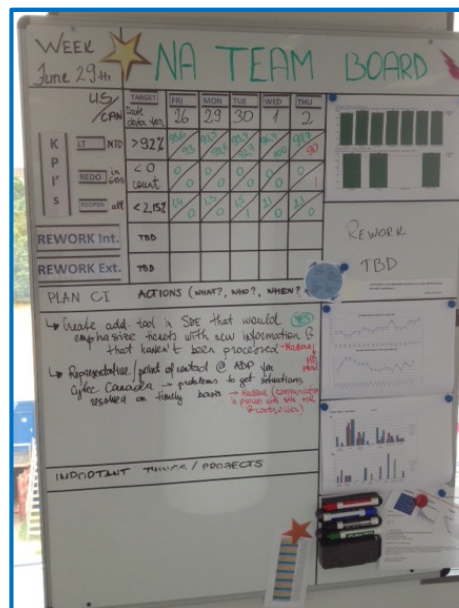
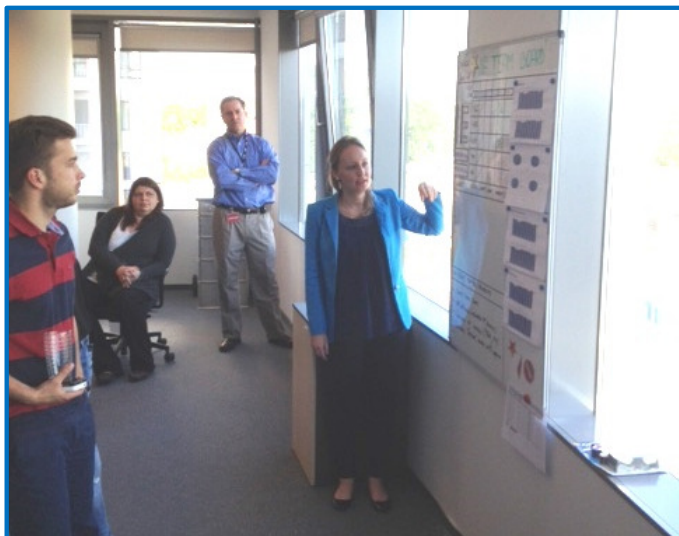


Attīstība





Rezultāts





**Tāfeles uzturēšana ar
GAMIFICATION pieeju**



Lord of the Board



GOAL - Promote usage of visual communication boards in GBS, raise engagement through positive competition between the teams and reward efforts.

Rules of the game (I)



Rules of the game (II)

21 teams collect badges throughout the year. Based on number of badges each team can earn 4 statuses:





SOLVAY

asking more from chemistry®



**Ekskursija pa Solvay biznesa
servisu un vizuālo tāfeļu
apskate
UZDEVUMS**



Uzdevums

1. Sadalīsimies 3 grupās;
2. Apmeklēsim 3 tāfeles;
3. Novērosim uz atzīmēsim stiprās un vājās puses;
4. Apspriedīsim novērojumi grupās sagatavosim kopsavilkumu;
5. Prezентēsim rezultātus

Team Name:								
Presented by:								
Observation date:								
Observed by:								
No	Category	Criteria	Weight	0 - does not meet it	1 - partly meet it	2 - meet it	Weighted score	Comments (give brief explanation)
1	Visual & Design	Easy to read and understand from reasonable distance (recommended distance 3 meters; 5 seconds to understand the content)	1		10 sec	5 sec		
2		Order on the board and around it	1					
3		Service, quality and efficiency KPIs marked and visible	2	not marked	marked, but not at 2 present	marked, at 2 present		
4		Roles & Responsibilities defined and available on the board	1		available	standard BSR available		
5	Functional	KPIs have clear unit of measure and specific target	1		units & target	Included in, e.g., -		
6		KPI actual performance is indicated with green (achieved) & red (missed) colour	1					
7		Red KPIs are discussed and explained	1					
8		Corrective actions are identified & documented on the board	2		identified	agreed and written on the board		
9		Each corrective action has an owner and clear deadline	1.5			deadline with owner and date		
10		KPI history and YTD figure to present trend is available	1.5		data by period available	data available and shows positive trend		
11		Periods of top issues (by week, month or specified time period) is available	1					
12		Project (A3, 4Sigma or other improvement project) status is tracked on the board	1					
13		Potential list of improvement projects identified and visible	2		identified	visible		
14		On Time metric available for project and corrective actions	2		implemented	implemented and green		
15		Reactivity: how quickly are corrective actions implemented?	2	>2 weeks	<2 weeks	<2 weeks		
16	Communication	Board meeting on time (recommended duration daily meeting 15-30 min; weekly meeting 30-45 min)	1					
17		Minutes on the points, results, issues, decisions being addressed	1					
18		Stakeholders notified by meeting decisions and approach	2					
19		Overall team engagement (active listening to the presenter, positive attitude, full attention to the board)	1.5					
20	Extra	Overall understanding of what the board represents by each team member (all questions to confirm)	1					
Grand TOTAL								
Extra			* Fun part, positive and negative feedback, "Thank you" notes, team events, fun fact of the month, motivational quotes, etc. * Innovation - what's new since last time? (focus on Continuous Improvement of already existing board) * What other good practices the team has that could be shared with other team's boards?					
				0 - does not meet it	1 - partly meet it	2 - meet it		
				Does not exist	Score relevant at stage	Exists, need will not be visible, Best practices		

Driving Services Excellence



www.solvay.com



SOLVAY

asking more from chemistry®