MiniGuide

Hantera Slöseri med Lean inom IT

IT Kvalitet

© 2009 Scillani Information AB

Introduktion

Lean har utvecklats från förutsättningarna i en tillverkande verksamhet och hur man kan förbättra sin kvalitet med en tydlig inriktning på förbättra lönsamheten. När man överför detta till IT området kan man se att Lean har fokus på effektivisering av hur IT tjänster levereras till kunden.

Med effektivisering avses hur uppgifter och aktiviteter utförs, att ta bort sådant som är överflödigt samt skapa en grund för ständig förbättring. Det är en fokusering på **hur** man gör istället för **vad** man gör, där en tydlig beskrivning av processer är en förutsättning.

Fem principer

Grunderna i Lean utgår ifrån fem principer som hjälper till att ta bort slöseri:

- Specificera värdet utifrån kundens perspektiv
- Se till hela kedjan i hur tjänsten tas fram
- Etablera ett flöde i hur tjänster når kunden
- Leverera efter kundens behov
- Sträva efter perfektion

Dessa kan tyckas vara enkla att hantera i teorin, men i praktiken innebär det en betydande utmaning.

Identifiera slöseri inom IT

Arbetet med Lean handlar i stor utsträckning att ta bort slöseri (waste). För den serviceverksamhet som IT är, innebär det att se över försenningar exempelvis projekt som inte blir klara i tid eller hur snabbt man kan få hjälp. Upprepningar innebär att man måste göra samma sak flera gånger.

Inom IT är det vanligt att tillfälliga lösningar blir permanenta vilket i Lean är ett exempel på onödiga rörelser eller att kommunikationen är oklar som är en effekt av bristande information och dokumentation. När det gäller resurshantering kan felaktig hantering av lager exemplifieras av effekten då man inte har reservutrustning som är nödvändig, för att kunna upprätthålla driften utan störningar.

Tillsammans leder slöseriet till förlorade möjligheter och i vissa fall felaktigheter i servicetransaktionen, dvs den tjänst som kunden vill ha.

Kaizen

Taiichi Ohno ligger bakom begreppet Kaizen, vilket handlar om att aktiviteter i en process ständigt förbättras genom att göra många små modifieringar. Målet är att minska slöseri inom en verksamhet, där slöseri är de aktiviteter som inte genererar ett värde.

IT Ledarskap

Vi erbjuder spjutspetskompetens med hög integritet för att hjälpa företag och organisationer till ett effektivt utnyttjande av IT med målsättning att verksamhetsprocesser skall leverera och skapa värde.