

Metodologia Lean aplicată într-un service auto

Lean este o filozofie de optimizare a afacerilor și proceselor, bazată pe 5 principii: definește valoarea, cartografiază fluxul de valoare, fă valoarea să curgă, stabilește "tragerea" de către client și îmbunătățește continuu până la perfecțiune. Aplicarea lean reduce risipa și dezvoltă creativitatea și angajamentul oamenilor.

A fost aplicat, pentru început, la producătorul de automobile Toyota sub numele de TPS (Toyota Production System) și s-a răspândit apoi în toate sectoarele de activitate, incluzând serviciile industriale, financiare, logistica, resursele umane, serviciile publice și chiar și în activitățile casnice.

Metodologia lean poate fi aplicată cu succes într-un service auto, oferind optimizarea proceselor și, implicit, reducerea timpului de reparație (TDR).

❖ **Timpul de reparație (TDR)** este intervalul de timp dintre momentul când clientul aduce mașina la autoservice și momentul când el părăsește garajul cu mașina reparată; acest indicator trebuie să fie cât mai scurt posibil și este critic pentru satisfacția clientului. Vechiul proces includea preluarea mașinii de la client, inspectarea mașinii, mutarea ei în coada de așteptare, comandarea pieselor de schimb necesare (în loturi, pentru a face economie), repararea mașinii și returnarea ei către client. Procesul era lung (TDR mediu – 5 zile) cauzând insatisfacția clientului.



❖ **Metodologia Lean** a fost aplicată pentru a optimiza procesele în serviceul auto. 5S, cartografierea fluxului valorii (CFV), stadiul current și eliminarea risipei au fost instrumentele folosite. Risipa a fost identificată sub formă de așteptare (pentru ca mașina să fie inspectată și reparată), mișcare (a muncitorilor în interiorul garajului) pentru că dispunerea posturilor de lucru nu era optimală și transport (a mașinilor în interiorul service-ului).

❖ **Soluția** a fost definită ca stadiu viitor a CFV. Operațiunile din interiorul service-ului au fost semnificativ accelerate prin aplicarea 5S (plasarea optimă a sculelor și materialelor într-un service curat și ordonat), iar procesul de reparație a fost optimizat prin eliminarea risipei. Media TDR s-a îmbunătățit de la 5 zile la 3 zile, iar profitul a crescut cu 10%.



Vă invităm la trainingurile și seminarile lean oferite de Effective Flux pentru a putea beneficia de această metodologie eficientă și eficientă.