

Fagprøve

PAKKEFEJL OG FORKERT UDSKREVNE VARER



Frederik Riise Pedersen,
Bygma Aalborg C

Vejleder: Peter Lenarth Landergen
Denne opgave består af 27.759 tegn

Indholdsfortegnelse

Indledning	2
Problemstilling	3
Problemformulering	3
Mål	3
Afgræsning	3
Metode:	4
<i>Handlingsplan</i>	4
<i>SMART MÅL</i>	4
<i>GAP-Modellen</i>	4
<i>Fiskebens diagram</i>	4
<i>Lagerindretning – Skiltning af træ og gips</i>	4
<i>Økonomi – nulpunktsberegning, dækningsgrad, dækningsbidrag og KPI'er</i>	4
<i>Segmenteringstragten</i>	5
<i>Spørgeskema - kvantitativ undersøgelse</i>	5
<i>SWOT</i>	5
Handlingsplan:	6
Analyse	7
<i>Identificering af problem og omfang</i>	8
<i>Hvad betyder det for virksomhedens konkurrenceevne at vi laver fejl?</i>	9
<i>Forståelse af gappet</i>	12
<i>Handlingsplan</i>	13
Konklusion	16
Perspektivering	18
Litteraturliste	20
Bilag	21

Indledning

Jeg hedder Frederik og jeg er handelselev i Bygma Aalborg C.

Bygma Aalborg C er logistikcenter for 2 butikker; Bygma Aalborg C og Bygma Aalborg SV.

Jeg vil i denne opgave forsøge at belyse, hvor ofte der sker fejl i form af pakke/plukke fejl og forkert udskrevne varer. Derudover vil jeg undersøge hvilke omkostninger disse fejl har for virksomheden, og hvor meget det påvirker vores kunder - og om det påvirker den måde de handler hos os.

Da vi var på valgfag i uge 39, fik jeg øjnene op for hvor gammeldags vores pluk/pakkesystem var og at der var samme problematik i alle Bygma forretninger. Da jeg kom hjem fra valgfaget tog jeg fat i min salgsleder og logistikchef, for få deres godkendelse til at lave statistik på hvor mange fejl vi laver på en måned. Efter 14 dage havde vi 47 fejl der påvirkede kunden og/eller logistikken.

Det koster i gennemsnit ca. 2500 kr. pr fejl. Det vil sige at vi efter 14 arbejdsdage havde brugt 117.500 kr. på pakkefejl/ forkert udskrevne varer. Her fik jeg også et indblik i, hvor problemet reelt lå og hvor stort problemet reelt var.

Problemstilling

Jeg undrer mig over hvordan jeg reducerer pakkefejl/forkerte udskrevne varer, og hvordan jeg kan reducere omkostninger for forretningen og hvad betydning det har for de berørte kunder.

Problemformulering

Hvor mange fejl har vi på pakkefejl og forkert udskrevne varer i perioden 11/10-11/11 2021?

Hvorfor pakker vi forkert og hvorfor skriver vi forkerte varer ud?

Hvad betyder det for virksomhedens konkurrence evne at vi laver fejl?

Hvad betyder de fejl vi laver økonomisk for virksomheden og kunderne?

Hvordan får jeg mine kollegaer til at have fokus på området?

Mål

Jeg vil i perioden fra d 10/1-10/2 2022 mindske vores pakkefejl/forkert udskrevne vare med 30% i forhold til perioden 11/10-11/11 2021.

Afgræsning

Jeg har i denne opgave valgt at begrænse mig til og spørge 3 kunder, fra hver af mine kollegaer.

Her har jeg valgt at have fokus på hvilken betydning det har for dem, at vi laver pakkefejl og forkert udskrevne varer. Jeg har valgt at tage udgangspunkt i Bygma Aalborg C.

I min undersøgelse af hvor mange fejl vi havde, fandt jeg også en række andre fejl. Eksempelvis direkte ordre, der kommer til lager i stedet for direkte ud til kunden. Jeg har valgt at begrænse mig til og tage udgangspunkt i pakkefejl og forkerte udskrevne varer.

Metode:

Handlingsplan

Jeg vil lave en handlingsplan, for at sørge for, at jeg igennem hele min opgave arbejder stuktret og får planlagt hvilke dage jeg skal have fri, så det hænger sammen med mine undersøgelser.

SMART MÅL

Jeg vil gøre brug af SMART modellen for at sikre mig, at mit mål er specifikt og målbart samt konkluderbart. Samtidigt skal det være motiverende for mig igennem hele opgaven.

GAP-Modellen

Jeg vil i min opgave gøre brug af Gap-modellen. Modellen vil jeg gøre brug af på et operationelt niveau, for at kunne analysere hvor jeg står henne i dag i forhold til mit problem, hvor jeg gerne vil ende og hvordan jeg når mit mål.

Fiskebens diagram

Jeg vil benytte fiskebensdiagrammet i min opgave. Dette vil jeg bruge til at finde virksomhedens udfordringer. Derudover vil jeg bruge det til, at finde ud af hvor jeg har mulighed for at rykke på nogle af de parametre, der kan optimere min service. Jeg vil også belyse hvad, der begrænser mig i forhold til virksomhedens udfordringer. Dette vil jeg gøre ved at tage udgangspunkt i de 6 M'er: Mennesker, maskiner, metoder, materialer, miljø og målinger.

Lagerindretning – Skiltning af træ og gips

Jeg vil kigge på lagerindretningen, for at finde ud af om vores lager er indrettet tilstrækkeligt overskueligt og for at se, om det kan have en betydning at ændre dette.

Økonomi – nulpunktsberegning, dækningsgrad, dækningsbidrag og KPI'er

Jeg vil kigge på økonomien for at finde ud af de økonomiske konsekvenser for virksomheden og kunden.

Nulpunktsberegning vil jeg bruge, til og finde ud af hvornår vores indtjening opvejer vores omkostninger på fejl.

Dækningsgrad, dækningsbidrag og KPI'er vil jeg bruge til at belyse hvor meget vi skal omsætte for, før vi tjener penge selvom vi laver fejl.

Lageromkostninger og personaleomkostninger vil jeg bruge til at belyse hvor dyre de fejl vi laver er samt hvor meget det koster på måneds basis.

Segmenteringstragten

Jeg vil gøre brug af segmenteringstragten, for at finde frem til det rette segment til mit spørgeskemaundersøgelse. Dette vil jeg gøre, for at sikre en brugbar respons.

Spørgeskema - kvantitativ undersøgelse

Jeg vil gøre brug af spørgeskema til at udspørge kunder om kvantitativ data, gennem en række spørgsmål. Dette skal belyse, hvad betydning fejlene har for vores kunder og for Bygma Aalborg C's konkurrence evne.

SWOT

Jeg vil i denne opgave gøre brug af SWOT-modellen til vise hvor Bygma Aalborg C's styrke og svagheder ligger samt belyse hvorfor dette er vigtigt i forhold til Bygma Aalborg C's konkurrence evne.

Handlingsplan:

Opgaver/Dato	11.10.2021	03.11.2021	11.11.2021	15.11.2021	16.11.2021	02.12.2021 - 20.12.2021	07.01.2022	10.01.2022	10.02.2022	11.02.2022 - 04.04.2022
Opstart registrering af fejl, første periode	X									
Problemstilling		X								
Mål		X								
Problemformulering		X								
Metode		X								
Intro		X								
Afslutning registrering af fejl, første periode			X							
Bearbejdelse af første registrering				X						
Identificering af omfang				X						
Økonomi, Nulpunkts beregning, omkostninger				X						
Mulige løsningsforslag				X	X					
Udførsel af løsninger						X				
Spørgeskema						X				
Intern kampagne							X			
Anden periode registrering af fejl								X		
Anden periode registrering afsluttes									X	
Konklusion										X
Perpektivering										X
Korrekturlæsning										X
Powerpoint										X

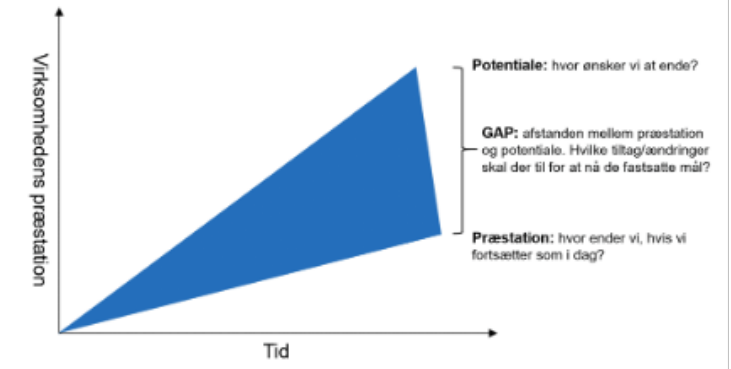
Analyse

Jeg har i denne opgave gjort brug af Gap-modellen.

Gap-modellen:

Denne model bruges til at belyse, om den problemstilling man har stillet er reel og om der er et faktisk problem, samt hvor dette problem kunne ligge.

Modellen bruges til at identificere sit problem, finde ud af hvor man gerne vil ligge henne når man har forbedret



problemet og til sidst, skal man forstå problemet, samt lave en løsningsorienteret handlingsplan for at nå sit mål.

Man arbejder i 2 former for analyse. En operationel analyse og en strategisk analyse.

Gap-analysen på mit problem er en operationel analyse, da mine målinger er lavet ud fra virksomhedens nuværende tilstand og herefter hvad virksomheden gerne vil opnå. Hvis jeg havde kigget på branches tilstand, havde det været en strategisk analyse.

Analysen i denne opgave er en profitgap analyse. Det er det, da den skal belyse forskellen mellem den forventede fortjeneste og den reelle fortjeneste.

S	M	A	R	T
Mit mål er specifikt, fordi jeg har valgt at have fokus på pakkefejl og forkert udskrevne varer.	Det er målbart, fordi jeg har nogle tal på det før og efter. Disse kan jeg måle på.	Det er ambitiøst, da det skal optimeres med 30% hvilket kan give forretningen en høj fortjeneste.	Det er realistisk, da vi over 14 arbejdsdage havde 47 fejl.	Mit mål er tidsbestemt da jeg målet skal realiseres fra første måling d.11/10-11/11/2021 til anden måling d.10/1-10/2/2022.

Identificering af problem og omfang

For at kunne identificere hvor mange pakkefejl og forkert udskrevne varer vi havde i Bygma Aalborg C og om der var et reelt problem, var vi nødt at udarbejde en metode at registrere fejlene på.

Her tog jeg fat i min logistikchef, for at vi sammen kunne udarbejde en metode til registrering af fejl. Vi kom frem til at den bedste måde at registrere disse fejl på var at få logistikken til, at registrere dem løbende i form af et skema. Dette kom vi frem til, da de havde det bedste overblik over fejlene, da de skulle planlægge levering af den rigtige vare og afhentning af den forkerte vare. Derfor blev de altid bekendt med fejlene.

Skemaet blev udarbejdet således, at logistikken kunne indtaste dato, ordrenummer samt hvilken type fejl, der er tale om og årsag til fejl (se bilag 2).

I den første opmåling, var det kun logistikchefen, de tre logistikmedarbejdere og jeg, der kendte til projektet. Dette valgte vi for at opmålingen skulle blive så reel som mulig, da det er en konkurrencebaseret branche. Vi så derfor en mulighed for, at medarbejdere ville undlade at registrere fejl, som de normalt ville, grundet projektet.

Perioden varede fra 11/10–11/11 2021 og der blev i denne periode registeret 57 fejl. Heraf var 30 af dem pakkefejl og 27 fejl var forkert udskrevne varer. For at belyse hvor stor en andel fejlene udgjorde af månedens levering, var vi inde og kigge på, hvor mange leveringsdrop vi havde i perioden (se bilag 10). Vi havde i perioden 11/10–11/11 2021 1160 drop. De 57 fejl udgjorde dermed 4.9% af de leveringer vi havde i perioden.

For at belyse hvor dyre disse fejl var, udarbejdede jeg en beregning over omkostninger ved fejllleveringer. Dette gjorde jeg for at belyse hvad en enkelt fejl i gennemsnit koster. Derudover lavede jeg en nulpunktsberegning for at belyse hvor meget vi skulle omsætte for, før vi begynder at tjene penge (se bilag 3 + 5).

Som det ses i bilag 5, koster en fejl i gennemsnit 2245 kr. Dette er udregnet efter lønomkostninger på personale, det vil sige løn, pension, forsikringer og arbejdstøj samt omkostninger ved levering. I den første periode havde virksomheden fejl for 128.250 kr. På årsbasis er det 1.539.000 kr. (bilag 4).

For at lave nulpunktsberegningen tog jeg udgangspunkt i vores årsomsætning 2021. Her omsatte Bygma Aalborg C, for 154.200.000 kr. Det vil sige vi omsatte for 12.850.000 kr. i gennemsnit pr. måned og havde en gennemsnitlig dækningsgrad på 11%. Med disse KPI'er kunne jeg

konstatere, at vi skulle omsætte for 1.164.354 kr. pr. måned, før vi begyndte at tjene penge (se bilag 3)

Ud fra de data og undersøgelser vi har lavet, kunne jeg konstatere, at vi havde et problem i Bygma Aalborg C, som ikke var belyst og som kostede Bygma Aalborg C en del penge.

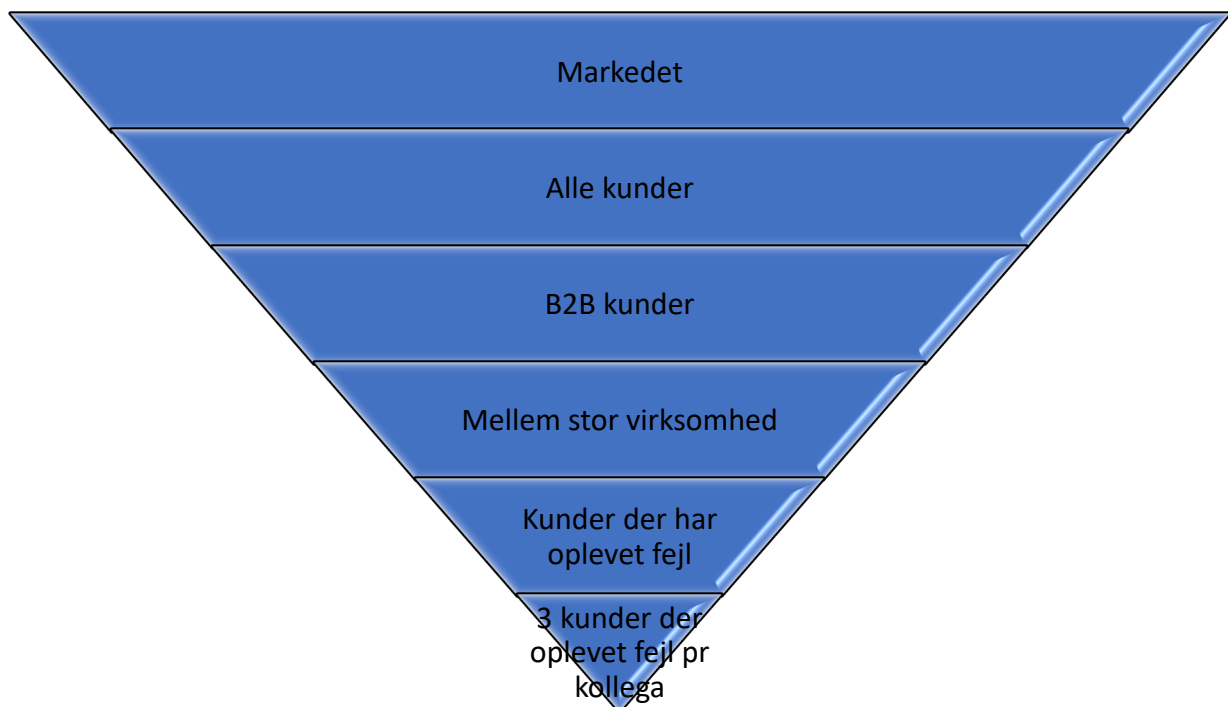
Hvad betyder det for virksomhedens konkurrenceevne at vi laver fejl?

For at finde ud af hvordan fejlene påvirker Bygma Aalborg C's konkurrenceevne, skulle jeg bruge noget data fra kunder.

I byggebranchen er der 5 ting man siger, man skal kunne til perfektion for at være konkurrencedygtig.

1. Vi skal have konkurrencedygtige priser.
2. Vi skal have varer på lager.
3. Vi skal tage telefonen.
4. Vi skal levere den rigtige vare til den aftalte tid, til den rigtige pris første gang.
5. Vi skal afvikle reklamationer hurtigt.

For at finde frem til de kunder der gav mest mening at få data fra, lavede jeg en segmentering af Bygma Aalborg C's kunde portefølje. Til at lave min segmentering har jeg gjort brug af segmenteringstragten.



I min segmentering har jeg valgt at have fokus på de kunder, jeg ved før har oplevet fejl på ugentlig basis – og som har italesat fejlene. Dette har jeg valgt for at få den mest brugbare data,

da de er villige til at komme med konstruktiv feedback, uden at være bange for at ødelægge relationen. Derudover kan de se gode muligheder for besparelse ved at vi forbedrer os på vores leveringsservice. I min segmentering har jeg fravalgt de større virksomheder, da der er mere politik involveret og dette vil gøre mine data mindre belysende og brugbare.

Efter udførelsen af min segmentering, udarbejdede jeg et spørgeskema (se bilag 8).

Spørgeskemaet var med til at indsamle kvantitativ data, som skulle give et billede af konkurrencen i branchen og hvilken betydning de leveringsfejl vi lavede havde for de berørte kunder. Både i forhold til deres loyalitet til virksomheden samt hvordan det økonomisk påvirker dem.

Inden jeg sendte spørgeskemaet ud til de valgte kunder, ringede jeg dem op og fortalte dem om projektet. Her fik jeg en god snak med dem om, hvad projektet omhandlede. Jeg blev mødt med stor positivitet og entusiasme, da dette var noget der berørte dem alle i dagligdagen og noget de derfor syntes kunne være relevant at forbedre.

Ud af de 16 jeg sendte mit spørgeskema ud til svarede 13 af dem.

For at få belyst hvad vores fejl betyder for vores kunder og deres loyalitet, stillede jeg dem 9 spørgsmål, som omhandlede vores leveringsservice.

Jeg brugte meget energi på at udarbejde spørgeskemaet, da det nemt kunne virke uprofessionelt at spørge vores kunder om de fejl vi laver. Jeg skulle derfor sikre mig, at det blev udformet på en professionel facon. Dette skulle få dem til at tænke, at vi gjorde det for deres skyld og for at gøre deres samarbejde med os endnu bedre end det i forvejen er.

I spørgeskemaet (se bilag 9) var der en generel enighed om, at Bygma Aalborg C's leveringsservice var god, men at den kunne forbedres. 8 ud af de 13 havde oplevet fejl 1-3 gange om ugen og 1 havde oplevet fejl mere end 3 gange om ugen. Dette indikerer, at der er et betydeligt problem, der skal forbedres.

Senere i spørgeskemaet har 5 ud af 13 svaret, at fejlene nogle gange har betydning for, om de handler i Bygma Aalborg C og én har svaret at de ikke længere handler i Bygma grundet fejlene. Ud fra dette kan vi se, at vores fejl har stor betydning for vores konkurrenceevne. Det viser, at vi mister kunder, når vi laver fejl. Hvis disse fejl ikke bliver udbedret, er det nemt for vores kunder at gå til konkurrenten i stedet.

I spørgeskemaet blev det også belyst, hvordan det økonomisk har betydning for vores kunder at vi laver fejl. 10 ud af de 13 svarede, at det har haft økonomiske konsekvenser for dem, at vi laver leveringsfejl. En kunde skriver f.eks.: ” *Tid er penge, så når vi skal bruge tid på at ringe og få byttet varer, taber vi penge.* ”

En anden kunde skrev: *"Et eksempel kan være to svende som klar til at arbejde kl. 7.00 og som ikke kan komme videre før de rigtige materialer fra Bygma bliver leveret."*

Dette kan i værste fald betyde, at de skal sende deres folk ud på andre opgaver og dermed står tilbage med timer, de ikke kan fakturere. En anden konsekvens heraf kunne være, at de helt skal ophøre dagens arbejde, da de ikke kan komme videre og dermed har en tidsplan, der ikke kan overholdes.

Der er ingen tvivl om at vores leveringsfejl skaber økonomiske konsekvenser for vores kunder, lige så vel som det også skaber planlægnings problemer.

I spørgeskemaet bliver kunderne bedt om at give deres forslag til, hvordan vi i Bygma Aalborg C kan blive bedre på vores leveringsservice og her kom følgende bud:

En kunde skriver *"Kig indad og tag imod kritik. OG vigtigst af alt, gå videre med tingene."* En anden kunde skriver: *"Brug mere tid ved af- og på læsning og kontrol af leveret vare."*

Især den sidste er relevant, da det giver mening, at bruge mere tid på at gå tingene igennem, i stedet for at lave fejl der koster 2245 kr. i gennemsnit.

Ud fra dette spørgeskema har jeg lavet en SWOT-model, men dog valgt kun at kigge på de interne forhold for at få belyst hvor vi som forretning kan gøre en indsats for at forbedre vores konkurrence evne

SWOT:

<p>Strengths:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stort varelager - God håndtering af fejl - Loyale kunder 	<p>Weaknesses:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lagersystem er forældet - Flere kunder oplever fejllieferinger 1-3 gange om ugen - Middel leveringsservice
---	--

Ud fra mine egne erfaringer, samt kundernes besvarelser, er jeg kommet frem til, at vi i Bygma Aalborg C havde problemer på vores lagersystem. Dette var forældet og gav umiddelbart mulighed for en stor række menneskelige fejl. Derudover havde Bygma Aalborg C en stor andel af kunder, der oplevede fejl på ugentlig basis i følge kundernes bevarelse. Derudover havde Bygma Aalborg C en middel score på vores leveringsservice, som lå på 6,8 ud af 10 (se bilag). For at være konkurrencedygtige skal vi være det bedste på dette punkt. Hvis vi ikke er det, går det ud over vores kunder og deres omsætning og kan derfor være skyld i, at de skifter over til konkurrenten.

Forståelse af gabet

For at identificere hvor fejlene sker, har jeg udarbejdet to fiskebensdiagrammer. Et på pakkefejl og et på forkert udskrevne varer i samarbejde med min logistisk chef og salgsleder.

Jeg valgte at de skulle være med

til at udarbejde diagrammerne i

samarbejde med mig, da det er dem, der sidder med mest viden om, hvor de fejl vi laver kan opstå.

Vi startede med at lave et fiskebens diagram på pakkefejl, dette ses til højre (se bilag 6 for større model). De gule felter er mulige årsager og de grønne er mulige løsninger.

Efter udarbejdelsen af diagrammet så vi på vores registrering af fejl (se bilag 2), for at finde ud af hvilke årsager, der var grunden til problemet og hermed hvilke årsager vi skulle ind og analysere på.

Da vi gik i dybden med hvor fejlene lå, fik vi belyst, at det hovedsageligt var på de rutine varer såsom A1-gips, isolering og træ hvor fejlene skete. Der blev eksempelvis plukket kl 34 isolering i stedet for kl 37 isolering.

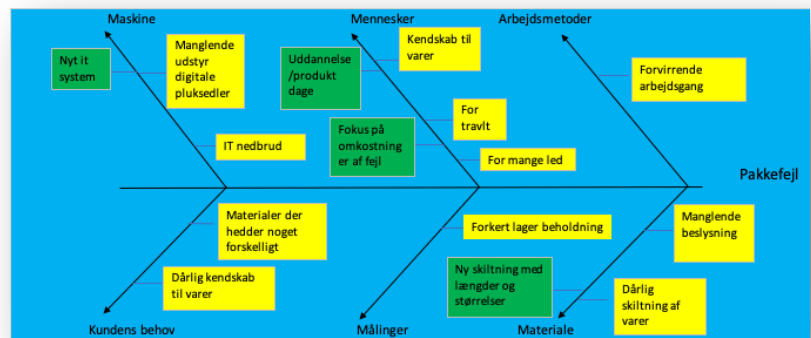
Analysen viste os, at fejlene hovedsageligt opstod når vi ikke var grundige nok, ikke havde nok fokus på at dobbelttjekke og når vi havde for travlt - også selvom det var en helt almindelig ordre med rutinevarer.

Derudover havde vi nogle fejl, der kunne tyde på, at vores pakkere ikke havde den kendskab til varerne som først antaget. Der blev eksempelvis pakket over stern i stedet for under stern og Knauf top/bund skinner i stedet for stolper.

Vi fik belyst at vores lagerindretning ikke var tilstrækkelig på produkter som træ og gips, specielt i forhold til skiltning af længder, størrelser og placeringer (se bilag 13).

Ud fra de registreringer vi havde, fik vi belyst at de årsager vi skulle ind og kigge på var:

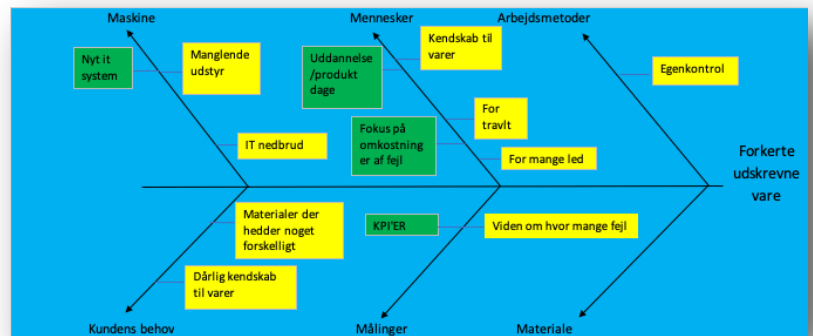
Kendskab til varer, travlhed og dårlig skiltning/lagerindretning. De årsager vi har valgt at gå i dybden med, er dem, der ifølge analysen var de årsager, der var realistiske at ændre på her og nu. Derudover er det de årsager, der ikke kræver for store indsats, som ville give store udgifter for Bygma Aalborg C.



I forhold til forkert udskrevne varer, fik vi belyst at det ofte skete grundet manglende fokus på omkostninger ved fejl, samt manglende viden herom (se bilag 7 for større model). Derudover spillede faktorer som travlhed ind, hvilket resulterer i man ikke får dobbelttjekket eller at man

glemmer ordrer. Derudover spiller dårlig kommunikation mellem kunde og sælger ind. Dette er vigtigt, da mange varer har mange navne og ikke alle medarbejdere og/ eller kunder har kendskab til alle navne. Derudover kan der ske forstyrrelser, der gør at kunden kan være svær at høre eller forstå. Det kan også være kunden ikke har nok kendskab til vores produkter og har en forventning til, at sælger ved hvad kunden skal bruge. Dette kan resultere i fejl.

Da vi gik mere i dybden med fejlene, fandt vi ud af, at den faktor der gav flest fejl var travlhed og stress, samt egenkontrol.



Handlingsplan

Efter vi fik belyst hvor problemerne lå i virksomheden så vi på hvilke løsningsforslag vi havde på de valgte emner.

I forhold til vores lagerindretning, blev vi enige om, at en løsning på dette kunne være bedre skiltning. Vi tog udgangspunkt i de varer hvor vi havde flest fejl, for at teste om dette virkede. Har lavede vi ny skiltning til galgevarer, altså træ. Der var i forvejen lagt op til ny skiltning i forhold til PEFC og FSC-certificeringer. Her kunne vi modificere skiltene således, at der kom størrelser, længder og stregkoder på. Derudover lavede vi en ny og mere tydelig skiltning af vores gips. (Se bilag 14 for billeder). Til at vedligeholde disse skilte aftalte jeg med logistikchefen, at de bliver gået igennem en gang om måneden og opdateret hvis der er brug for dette.

I forhold til kendskab til vores varesortiment udarbejdede jeg i samarbejde med virksomhedens indkøber en produkt dag om måneden for vores pakkere. Det var min indkøber, der stod for disse dage og hvilke produkter der blevet gennemgået. Vi udarbejdede dette for, at vores pakkere blev uddannet i vores produkter samt fik kendskab til både benyttelse og udseende. Derudover tog jeg fat i min salgsleder og fik udarbejdet en aftale, hvori jeg skal stå for

at planlægge produkt dage med leverandører; både for sælgere og logistik medarbejdere. Siden denne aftale kom på plads, har vi haft Jesper fra Rockwool på besøg til en produkt dag, hvor han i en time forklarede om Rockwools produkter og løsninger.

I forhold til travlhed/stress, som er et punkt på begge diagrammer, var vi inde og se på de fejl der kunne tyde på, at vi havde haft for travlt. Vi fandt ud af at dette ikke var tilfældet - tværtimod. Det viste sig, at fejlene skete når vi havde for god tid. Dette gjorde at medarbejderne mistede fokus hvilket resulterede i, at der blev lavet fejl på rutinevarer og at der ikke blev dobbelttjekket pluksedler/ ordrer. For at reducere fejlene og skabe fokus, valgte vi at lave en intern kampagne. Denne interne kampagne bestod af en mail, hvori man skabte fokus på omkostninger og på hvor dyrt det var at lave en fejl, samt hvor meget tid der blev brugt på at følge op og rette denne (se bilag 12).

Til at udarbejde denne mail, brugte jeg SOR-modellen.



Med denne model sikrer man, at det stimuli, i dette tilfælde indholdet i mailen, der blev sendt ud, rammer det organisme, som i dette tilfælde er pakkere og sælgere på den rigtige måde, så organismen ændrer adfærd.

Under udarbejdelsen af mailen så jeg på de kulturelle forhold i virksomheden. Her fandt jeg ud af, at det var vigtigt at stimuliet ikke fremstår negativt, men tværtimod fremstår som en motivationsfaktor. Vi har tidligere i Bygma Aalborg C modtaget mail om, at vi ikke var gode nok til at besvare telefoner hurtigt nok. Dette blev taget meget negativt imod og skabte dårlig stemning blandt medarbejderne. Derfor lagde jeg stor vægt på, at dette ikke var en negativ måling, men et forsøg på at blive bedre og mindske vores fejl.

Det var vigtigt at kigge på de økonomiske forhold, da dette stimuli var mit primære. Jeg lagde stor vægt på omkostningerne ved fejl og hvor stor en omkostning det reelt var for Bygma Aalborg C. Dette valgte jeg, da ingen vidste hvad det kostede - ikke engang direktøren. Derfor fandt jeg god grund til, at de økonomiske forhold var det bedste stimuli til at få medarbejderne til at ændre adfærd.

Denne mail blev sendt ud d. 7/1-2022, den sidste arbejdsdag inden anden optælling. Samme dag blev der afholdt et møde med både salgsafdelingen og logistikafdeling, dette holdtes af de respektive ledere og undertegnede. Her satte vi fokus på problemet og de omkostninger det medførte. Samtidigt satte vi fokus på, at det ikke var negativt at lave fejl - men at vi ved at holde fokus kunne optimere os, skabe mere vækst, forbedre vores dækningsgrad og få mere loyale og tilfredse kunder.

Konklusion

Da alle tiltag var udført lavede vi en ny måling, som strakte fra 10/1-2022 – 10/2-2022 (se bilag 15). Dette gjorde vi for at se, om de tiltag jeg havde fået implementeret i virksomheden havde den ønskede effekt.

Her var det igen min logistikchef og de tre logistikmedarbejdere, der stod for optælling i et nyt skema, udformet på samme måde som det første (se bilag15).

Resultatet på anden periode var 19 fejl ud af 994 drop. Det vil sige en fejlmargen på 1,9 procent. Dette var en forbedring på 61% i forhold til første periode, hvor der var en fejlmargen på 4,91%. Dette svarer til en besparelse på 1.027.140 kr. på årsbasis for Bygma Aalborg C. Dog kan der i dette resultat være en fejlmargen i forhold til, at medarbejderne efter kampagnen startede begyndte at registrere deres fejl på anden måde.

	Første Periode 11/10-11/11	Anden periode 10/01-10/02
Antal fejl i perioden	57 fejl	19 fejl
Drop i perioden	1160 drop	994 drop
Fejl i procent	4,91%	1,91%
Kost per fejl	kr 2.245	kr 2.245
Kost i alt	kr 128.250	kr 42.655
Kost per år	kr 1.539.000	kr 511.860
Besparelse i procent	61,10%	
Besparelse i kr	<u>kr 1.027.140</u>	

Ud fra mine beregninger efter endt opmåling kan jeg konkludere, at det økonomisk kan svare sig for virksomheden, at lave de før nævnte implementeringer og have fokus på forbedringer. Ud fra min analyse kan jeg konkludere at en god lagerindretning med god skiltning mindsker fejl og gør arbejdet nemmere for pakkerne.

Derudover er produkt dage gode, til at give medarbejderne den rette viden om produkterne - både på udseende samt funktioner. Dette betyder, at medarbejderne ikke er i tvivl om hvad de står med i hænderne.

Foruden dette, kan jeg konkludere, at generel fokus på et problem, hvis formuleret rigtigt kan ændre medarbejdernes adfærd. Dette kræver problemet ikke fremstår nedladende og demotiverende for medarbejderne, men tværtimod fremstår som en motivationsfaktor for at blive endnu bedre. I dette tilfælde var det økonomien omkring de fejl vi lavede, der var vigtig for at motivere medarbejderen til at ændre adfærd.

Jeg kan konkludere, at det er vigtigt at vi er de bedste til følgende: Vi skal have konkurrencedygtige priser, varer på lager, tage telefonen, leverer den rigtige vare til den aftalte tid, til den rigtige pris første gang og afvikle reklamationer hurtigt for at være konkurrencedygtige.

Under opmålingen af første periode blev det hurtigt belyst, at der var flere punkter man kunne lave målinger på. Et eksempel på dette var direkte leveringer, der ender på lager i stedet for at komme direkte ud til kunden. Her skal vi ud og levere varen og har garantien for at det ikke bliver skadet, i stedet for at dette er leverandørens ansvar. Som skemaet viste, fik de udvalgte logistikmedarbejdere optimeret skemaet, så de kunne notere disse fejl i samme skema som det skema vi startede med at lave registreringer i. De lavede eksempelvis de registreringer på direkte varer, der kom ind over Bygma Aalborg C's lager ved en fejl, samt forkert leveringsadresse. På denne måde fik jeg belyst, at problemet er mere bredt end først antaget og hvis disse fejl bliver optimeret kan Bygma Aalborg C spare endnu flere penge.

Under hele projektet er blev jeg mødt med positivitet og optimisme, i sær min logistikchef var meget åben overfor projektet, da det hjalp ham med at få belyst et problem, han havde prøvet at få optimeret i et stykke tid.

Perspektivering

Der er 52 Bygma forretninger på verdensplan. Hvis vi kan få denne problemstilling ud i alle forretninger og forbedre problematikken i de resterende butikker på samme vis som i Bygma Aalborg C, så har Bygma Gruppen lavet en besparelse på ca. 52 millioner på årsbasis. Det må uden tvivl være i alles interesse.

I forhold til at få det implementeret i andre forretninger, vil et nyt pluk- og pakke system være optimalt. Her kunne evt. laves et system, der fungerede med elektroniske pluksedler samt stregkoder på alle de varer vi havde på lager. Dette ville eliminere de menneskelige fejl, der kan opstå ved, at man ikke pakker/ plukker de rigtige varer i forhold til hvad der er skrevet ud.

Derudover ville det spare logistikken for en arbejdsgang, her ville plukkerne ikke skulle ind omkring logistikken for at hente pluksedler.

Der vil selvfølgelig være omkostninger på både implementering og fremadrettet vedligeholdelse, i form af vedligeholdelse af stregkoder samt udstyr. Jeg mener dog, at det ville kunne betale sig på længere sigt.

I forhold til udskrivning af forkerte varer, er dette svært at undgå, faktisk umuligt. Dog kan man gøre det nemmere at samle data på hvor vi laver fejl samt på hvem, der laver fejlene. Man kunne i det ERP-system man benytter sig af, i Bygmas tilfælde M3/H5, lave en funktion, der gjorde det nødvendigt at indtaste en grund til returnering når man lavede en returordre. Dette ville gøre det nemmere at samle data ind på hvor de fejl vi lavede lå, og hermed kunne man nemmere lave KPI'er og tage fat i de medarbejdere, der lavede fejlene. Dette kunne gøres for at spørge ind til hvorfor fejlen skete - om det var fordi medarbejderen havde for meget at se til, om fejlen skete fordi de varer de tastede forkert var grundet manglende viden om produktet osv.

En sidste og mindre permanent løsning ville være, at gøre som jeg har gjort i mit projekt.

Her skulle man få en håndfuld ansatte til at lave manuel registrering af fejlene. Dette ville dog give mulighed for en fejlmargen, da ikke alle ville registrere disse fejl ens og dermed ville man ikke få de data, som man skulle bruge til at udfører en præcis KPI, som man ville ved at kunne indsamle data automatisk fra ERP-systemet.

I forhold til bæredygtighed giver det også give god mening at kigge på dette problem.

Hver gang vi laver en fejl pakning eller skriver en forkert vare ud, skal vi med lastbil afhente og levere den rigtige vare til kunden.

Da man skal til at lave CO2 regnskab på forretningerne, ville forbedring på denne problemstilling være med til at nedbringe CO2 udledningen ved at vi kører mindre frem og tilbage. Derudover kan der ved elektroniske pluksedler spares papir samt kørsel med trucks, derved spares der yderligere CO2.

Litteraturliste

Gap-model: <https://businessbuddy.dk/gap-analyse-forklaring-og-skabelon/>

Segmentering: <http://forklarmiglige.dk/segmentering-og-m%C3%A5lgrupper>

Bygma 2021 notesbog - Koncept og strategi – Kundetyper og adfærd slides 2-8

SOR-modellen: <http://forklarmiglige.dk/sor-modellen>

Fiskebensdiagram: <https://businessbuddy.dk/gap-analyse-forklaring-og-skabelon/> +
<https://leankursus.dk/fiskebens-analyse/>

SWOT: <https://businessbuddy.dk/gap-analyse-forklaring-og-skabelon/> +
https://businesscollegesyd-my.sharepoint.com/personal/pll_bcsyd_dk/Documents/Microsoft%20Teams-chatfiler/SWOT%20&%20PESTEL%20Analysis%20HD%20VDownloader.mp4

Bilag

Bilag 1 – Fagprøvekontrakt

Bilag 1: Fagprøvekontrakt

Kan downloades fra: www.bcsyd.dk



Business COLLEGE SYD

FAGPRØVEKONTRAKT

Eleven Navn: Frederik Riise Pedersen E-mail: Frp@Bygma.dk Tlf.nr.: 22294463	Praktikvirksomheden Navn: Bygma Aalborg C Adresse: Gasværksvej 40
Vejleder på skolen Navn: Peter Lenarth Landergren E-mail: pll@bcsyd.dk Tlf.nr.: 41 43 74 39	Uddannelsesansvarlig/oplæringsansvarlig Navn: Martin Bødker Nielsen E-mail: Mabn@Bygma.dk Tlf.nr.: 27787973
Uddannelsens speciale/retning: Handelsuddannelsen med specialet Trælast.	

Langt Projekt

Problemstilling (inden for specialets kompetencemål)

Jeg undrer mig over hvordan jeg reducerer pakkefejl/forkerte udskrevne vare, og hvordan jeg kan reducere omkostninger for forretningen og hvad betydning det har for de berørte kunder.

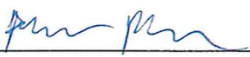

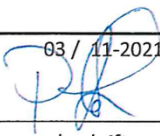
Projektets mål

Jeg vil i perioden fra d 3/1-3/2 2022 mindske vores pakkefejl/forkert udskrevne vare med 30% i forhold til perioden 11/10-11/11 2021.

Dato og underskrifter:



Business COLLEGE SYD

Dato: 03 / 11-2021	Dato: 03 /11-2021
<p>Efter endt eksamensforløb stiller jeg min anonymiserede opgave til rådighed for kommende elever.</p> <p>Sæt X : <input checked="" type="checkbox"/> JA <input type="checkbox"/> NEJ</p> <p>I henhold til eksamensbekendtgørelsen af 2014 § 19 stk. 6 erklærer jeg, at jeg ikke udgiver andres arbejde for mit eget.</p> <p></p> <p>Elevens underskrift:</p>	<p>For praktikvirksomheden bekræfter jeg, at</p> <ul style="list-style-type: none"> - eleven må gennemføre et projekt med denne problemstilling i vores virksomhed - eleven bliver friholdt i 37 timer - inkl. den mundtlige eksamen - til udarbejdelse af dokumentation af projektet i ovennævnte periode - eleven får mulighed for at inddrage nødvendig konkret viden og information fra virksomheden i projektet - virksomheden er indforstået med, at andre elever kan deltage i projektet i vores virksomhed <p></p> <p>Den uddannelsesansvarliges/oplæringsansvarliges underskrift:</p>
<p>Dato: 03 / 11-2021</p> <p></p> <p>Vejleders underskrift:</p> <p>(Bekræftelse kan ske på mail. Eleven skal kunne dokumentere bekræftelsen).</p>	<p>Dato for aflevering af fagprøverapport: 22 / 04 2022</p> <p>Dato for den mundtlige eksamen: 24 / 05 2022</p>

Bilag 2 – Skema, registrering af fejl første periode

Dato	ORDRENR	LINJE NR	FEJL TYPE	Salg	logistik	Pakkefejl	Forkert udskre
11.10.2021	22671893	1	Pakkefejl - Alm A1		1	1	
11.10.2021	22686610	1	Tastefejl - Sku	1			1
11.10.2021	22674758	6+7	Forkert mæng	1			1
11.10.2021	22684407	Alle	Udskrevet til f	1			1
11.10.2021	22678760	1	Pakkefejl - pakket som Ubel		1	1	
12.10.2021	22670919	8	Pakket 50 Stk. 15mm		1	1	
12.10.2021	22680970	Alle	Direkte ordre	1			
12.10.2021	22700395	Alle	Direkte ordre	1			
12.10.2021	22707136	Alle	Direkte ordre	1			
12.10.2021	22699809	1	Tastefejl - Sku	1			1
12.10.2021	22702079	4	Tastefejl - Sku	1			1
12.10.2021	22599030	Alle	Direkte ordre	1			
13.10.2021	22717005	Alle	Tastefejl - Orc	1			1
14.10.2021	22710042	1	Tastefejl - Sku	1			1
15.10.2021	22708051	Alle	Direkte ordre	1			
15.10.2021	22736711	1	Taste fejl sku	1			1
15.10.2021	22677193	Alle	Direkte ordre	1			
15.10.2021	22737842	Alle	Tastefejl - Orc	1			1
15.10.2021	22734562	Alle	Taste fejl Tas	1			1
15.10.2021	22730074	1	Pakkefejl - ikke pakket som		1	1	
15.10.2021	22697251	9	Tastefejl - sku	1			1
15.10.2021	22039958	Alle	Taste fejl Rek	1			
15.10.2021	22724208	Alle	Leveret på fo	1			1
18.10.2021	22710042	1	Pakkefejl - 24 stk pakket for		1	1	
18.10.2021	22716918	1	Pakkefejl - Lille kvadrat pakl		1	1	
18.10.2021	Mangler	Alle	Søheltekvarte	1			
18.10.2021	22749673	1	Pakkefejl - ikke pakket		1	1	
19.10.2021	22755658	7	Tastefejl - sku	1			1
19.10.2021	22755899	Alle	Tastefejl - For	1			1
19.10.2021	22756606	alle	Taste fejl Kor	1			1
19.10.2021	22772664	Alle	Taste fejl Før	1			1
20.10.2021	22773630	1	Taste fejl - sku	1			1
20.10.2021	22770601	1	Pakkefejl - pakket som 60x1		1	1	
20.10.2021	22780068	Alle	Forkert lager	1			1
21.10.2021	22753490	Alle	Tastefejl - fork	1			1
21.10.2021	22756698	7	pakkefejl - pakket i eg		1	1	
21.10.2021	22752595	ALLE	Der er pakket forkert A1 iste		1	1	
22.10.2021	22796511	alle	Tastefejl - gle	1			1
22.10.2021	22777106	1	Har kun pakket 1 Stk.		1	1	
25.10.2021	11970977	7	pakkefejl pf 2000		1	1	
25.10.2021	22759278	2	pakkefejl - 45mm		1	1	
26.10.2021	22565310	Alle	Direkte ordre	1			
26.10.2021	22811759	5	Pakkefejl - kun pakket 1 stk		1	1	
26.10.2021	5679700	alle	Direkte ordre	1			
26.10.2021	22826896	Alle	Udskrevet på	1			1
27.10.2021	22826093	1	pakket som 15mm 90-120		1	1	
27.10.2021	5738108	alle	Bestilt hjem til	1			1
27.10.2021	5674483	alle	forkert rekv.r	1			
27.10.2021	5729476	alle	forkert rekv.nr	1			
22.10.2021	22785174	9	Ikke pakket		1	1	
22.10.2021	22785174	11	Pakket 4 stk.		1	1	
26.10.2021	22815695	3	Pakkefejl - pakket blank		1	1	
29.10.2021	22851371	3	Pakkefejl - pakket 25*150...		1	1	
01.11.2021	22832738	1	Pakkefejl - pal	1		1	
01.11.2021	22835357	Alle	Direkte ordre - kunne ikke a		1		
01.11.2021	22840584	4	Pakkefejl - 1/2 plader		1	1	
02.11.2021	22870690	Alle	Forkert adres	1			1
02.11.2021	22873775	1	pakket 90*240 gips		1	1	
03.11.2021	22873543	Alle	Forkert adresse - Logistik fe		1	1	
04.11.2021	22896870	13	Ikke pakket		1	1	
05.11.2021	22912012	Alle	Tastefejl - gle	1			1
05.11.2021	22909352	2	Pakkefejl - Pakket som Hvid		1	1	
05.11.2021	22910006	1	Pakkefejl - Pakket som 25 c		1	1	
05.11.2021	22912215	Alle	Forkert adres:	1			1
05.11.2021	22778171	Alle	Direkte ordre	1			
08.11.2021	22918009	1	Pakket 145mm		1	1	
09.11.2021	22935490	Alle	Forkert adres:	1			1
09.11.2021	2001679084	Alle	Tastefejl - Sku	1			1
09.11.2021	22905423	1	Pakkefejl - pakket som retke		1	1	
09.11.2021	22934428	9	pakket som 45 mm		1	1	
09.11.2021	22925049	2	Pakkefejl - pakket som 1.2n		1	1	
11.11.2021	20380-MSJE	Alle	Mangler reks-	1			
11.11.2021	22938535	Alle	Fragtmand ku	1			
11.11.2021	22582140	Alle	Direkte ordre	1			
	1						
				44	30	30	27

Bilag 3 - nulpunktberregning

Nulpunktberregning	
Omsætning pr/måned	kr 12.850.000
Dækningsgrad	11,00%
Omkostninger ved fejl pr måned	kr 128.079
Nulpunktberregning	<u>kr 1.164.354,55</u>
Kapacitetsomkostning x 100 / dækningsgrad	

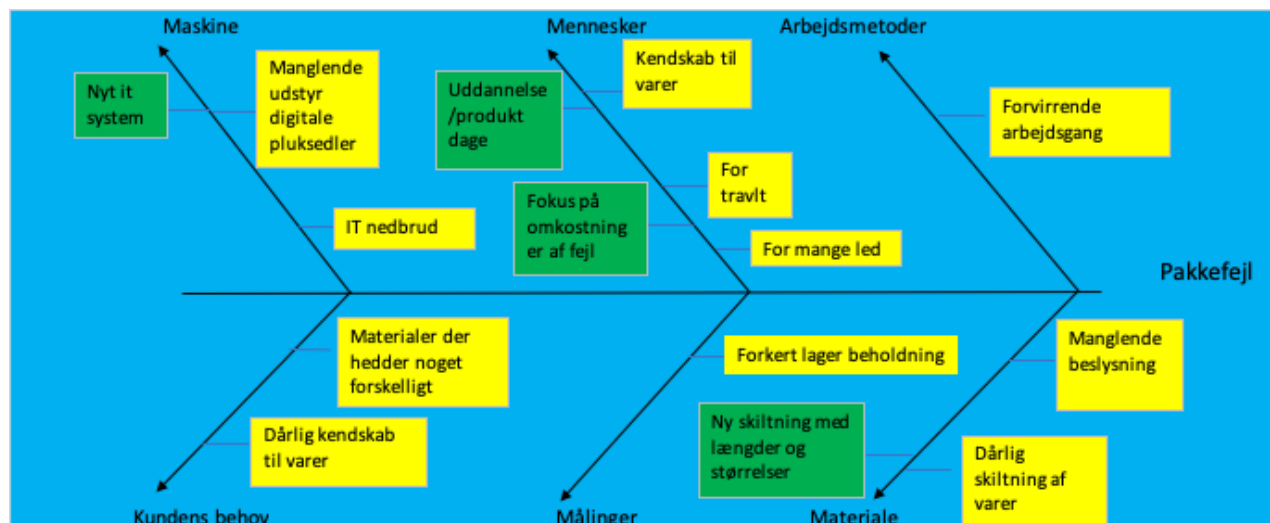
Bilag 4 - resultat

	Første Periode 11/10-11/11	Anden periode 10/01-10/02
Antal fejl i perioden	57 fejl	19 fejl
Drop i perioden	1160 drop	994 drop
Fejl i procent	4,91%	1,91%
Kost per fejl	kr 2.245	kr 2.245
Kost i alt	kr 128.250	kr 42.655
Kost per år	kr 1.539.000	kr 511.860
Besparelse i procent	<u>61,10%</u>	
Besparelse i kr	<u>kr 1.027.140</u>	

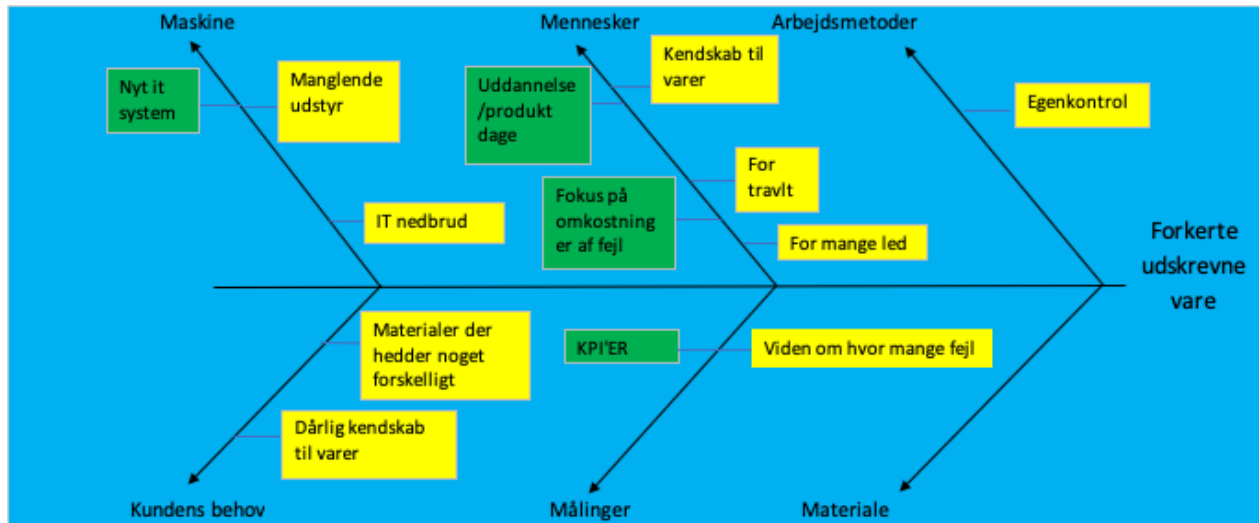
Bilag 5 – proces og omkostning

	Sælger	Logistik	Pladsmedarbejder	Chauffør	Lastbil
Beskrivelse af arbejdsgang	Sælger tag imod ordre. Sælger skriver ordre ind i system og tager evt. fat i logistik. Sælger tager imod fejlfinding, laver papirgang og informere logistik	Logistik modtager plukseddel, ligger seddel til pluk og administrere hvem og hvornår det skal pakkes. Logistisk retter til følgeseddel og planlægger kørsel. Logistik modtager info om fejl, får ny plukseddel og planlægger pakning og kørsel på ny.	Pladsmedarbejder får plukseddel og pakker ordre, herefter hjælper de med at pakke ordre på lastbil. Pladsmedarbejder pakker ny ordrer og gør klar til at hjælpe med at pakke på lastbil. pladsmedarbejder sætter forkert vare på plads igen	Chauffør pakker lastbil og kører ud med ordre. Chauffør pakker lastbil med rigtig vare og køre ud igen, tager forkert ordre med retur.	Slid, brændstof, vejafgift og forsikring
Timeløn	220	220	220	220	600 pr/levering
Tidsforbrug	45 Min	1 Time	2 Timer	1 Time	2x600
Kost	kr 165,00	kr 220,00	kr 440,00	kr 220,00	kr 1.200,00
Kost i Alt					<u>kr 2.245</u>

Bilag 6 – fiskebensdiagram pakkefejl



Bilag 7 – Fiskebens diagram forkerte udskrevne varer.



Bilag 8 - Spørgeskema

Pakkefejl/forkert udskrevne vare

I forbindelse med min fagprøve, har jeg udvalgt dig som kunde til og svare på 9 hurtige spørgsmål omkring de fejl du oplever du forbindelse med ordre og leveringer fra Bygma.

1. Hvor ofte oplever du fejl på leveringer fra Bygma?

- Aldrig
- 1-3 gange om ugen
- Mere end 3 gange om ugen

2. Giver du Bygma besked hver gang du får en fejll levering?

- Hver gang
- Næsten hver gang
- Aldrig

3. På en skala fra 1-10 hvor meget påvirker det din arbejdsdag når Bygma laver en fejll leverance?

- | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Har Bygmas fejll leveringer betydning for om du generelt handler i Bygma?

- Ja handler ikke i Bygma længere
- Ja nogen gange
- Nej

5. Har det påvirket dig økonomisk at Bygma har lavet en leveringsfejl?

- Ja
 Nej

6. Hvis ja, så hvordan?

Hvis nej så spring denne over

7. På en skala fra 1-10 hvor god er Bygmas leveringsservice?

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Hvordan synes du Bygma håndtere deres leveringsfejl?

- Fremragende
 Tilfredsstillende
 Under middel
 Utilfredsstillende

9. Hvad mener du at Bygma kan gøre bedre når det kommer til leveringer?

Bilag 9 – Svar spørgeskema

10.04.2022 20.06

Pakkefejl/forkert udskrevne vare (Rediger) Microsoft Forms

Forms(<https://www.office.com/launch/forms?auth=2&from=FormsDomain>)

?



Pakkefejl/forkert udskrevne vare

13

Svar




02:43

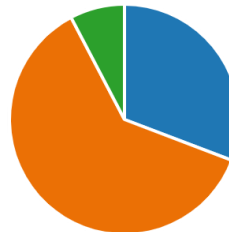
Gennemsnitlig fuldførelsestid

Aktiv




Status

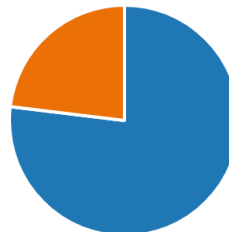
1. Hvor ofte oplever du fejl på leveringer fra Bygma?

 Aldrig	4
 1-3 gange om ugen	8
 Mere end 3 gange om ugen	1



2. Giver du Bygma besked hver gang du får en fejllevering?

 Hver gang	10
 Næsten hver gang	3
 Aldrig	0



3. På en skala fra 1-10 hvor meget påvirker det din arbejdsdag når Bygma laver en fejlleverance?

13

Svar

7.85

Gennemsnitligt antal

10.04.2022 20:06

Pakkefejl/forkert udskrevet vare (Rediger) Microsoft Forms

4. Har Bygmas fejlleveringere betydning for om du generelt handler i Bygma?

● Ja handler ikke i Bygma længere	1
● Ja nogen gange	5
● Nej	7



5. Har det påvirket dig økonomisk at Bygma har lavet en leveringsfejl?

● Ja	10
● Nej	3



6. Hvis ja, så hvordan?

Hvis nej så spring denne over

10

Svar

Seneste svar

"At man skal bruge transporttid "

"Så skal jeg selv hente varen"

7. På en skala fra 1-10 hvor god er Bygmas leveringservice?

13

Svar

6.85

Gennemsnitligt antal

8. Hvordan synes du Bygma håndterer deres leveringsfejl?

● Fremragende	0
● Tilfredsstillende	12
● Under middel	1
● Utilfredsstillende	0



Bilag 10 – drop oversigt oktober 2021

Bygma A/S - Region Nord

Oversigt over antal leveringer leveret i oktober 2021

Leveringsform	Leveret												
Sum af Antal Sælgende	Leverende	660	670	680	690	700	710	720	730	740	750	790	Hovedtotal
120											2		2
131				1	2								3
134					1								1
135					2			1					3
136									1				1
140				1			1				3		5
142							1						1
144					1								1
155	1										1		2
160											1		1
176						1				1			2
180					1								1
301					1		1	1	1				4
350	1												1
360	1												1
390					1						3		4
391				1							1		2
392	2							1					3
394					2		3						5
400			1				2	1	1		1		6
410											1		1
420					1								1
430					1				1				2
440	2				3								5
450					1								1
510					5	3		2					10
530	2												2
540	2				1						1		4
550	45				3						2		50
560	1				1		1	3			1		7
570				1	2		9				1		13
580	1			3	11			2			16		33
590	20			2	9	1		2		1	11		46
600	4				14	1	2	2			1		24
610					1			1		1	2		5
620					53	2		5					60
660	775	3	3	3	33		2	2			55		873
670	161	14	7		8		1	3	2		50		246
680	170	5	186	131	14	48	24		1	887			1.466
690	30	2	14	1.207	42	29	122	14	2	114			1.576
700	15	1	3	27	328	22	43		2	9			450
710	9			26	29	284	8			20			376
720	35			9	211	23	37	487	30	25	76		933
730					47	8	1	103	39		5		203
740					8	4	3	91	8	36	3		153
750	147	3	56	86			45	20	3		800		1.160
790	14	111	2	1							4	8	140
980	13			1	8	1	6	3	1		13		46
Hovedtotal	1.451	140	290	1.910	457	498	927	101	69	2.084	8	7.935	

Bilag 11 – Drop oversigt januar 2022

Bygma A/S - Region Nord

Oversigt over antal leveringer leveret i januar 2022

Leveringsform		Leveret											
Sum af Antal Sælgende	Leverende	660	670	680	690	700	710	720	730	740	750	790	Hovedtotal
135								3					3
139	1												1
140											3		3
142		1											1
155	2												2
180								1					1
301	1			1	1			1					4
350						1							1
380	1					1	1		1				4
390	1			1								7	9
391												1	1
392	2				1								3
394											2		2
395									1				1
400					1		1				6		8
410		1											1
430	2				1								3
440	1				1								2
510				1	5						7		13
530					1								1
540	3	1					1	1	2				8
550	38										7		45
560	2								1				3
570	3				1	2	5						11
580			1		5						13		19
590	22				14			4			15		55
600	1				15	1	4	10		1	12		44
610	1							4	1				6
620	1		1	49	1			2			5		59
660	731	7	8	28	2			5	2		44		827
670	123	15	4	6				1			39		188
680	117	5	152	90	8	37	5	2	3	710		1.129	
690	9	2	21	1.046	22	36	82	13	2	120		1.353	
700	3			26	298	28	31	2	1	17		406	
710	15		2	33	31	263	4		3	19		370	
720	22	2	9	222	21	39	359	25	23	76		798	
730				33	3		92	23		6		157	
740				16	1	2	107	8	26	2		162	
750	113	5	67	72	13	71	10	1	2	640		994	
790	6	10										2	18
980	4	2		6		3		5		11			31
Hovedtotal	1.225	51	268	1.673	405	491	722	86	62	1.762	2	6.747	

Bilag 12 – Mail udsendt til medarbejder inden anden registrering

Fra: Frederik Riise Pedersen <frp@bygma.dk>
Dato: 7. januar 2022 kl. 12.00.24 CET
Til: Aalborg C Internt <everyoneaalborgc@bygma.dk>
Emne: Pakkefejl/Forkerte udskrevne varer

Hej **Bygmakere**.

I forbindelse med min fagprøve har jeg lavet undersøgelse på, hvor ofte vi laver pakkefejl og skriver forkerte varer ud i vores forretning + lavet udregning på hvor meget det koster os.

Vi havde i perioden 11/10-11/11 **59** pakkefejl/forkerte udskrevne varer!

Det koster os i gennemsnit **2250 kr** pr/fejl når alle omkostninger er talt med.

Dette udgør **132.750 kr** pr/måned. Det vil sige **1.593.0000 kr** på et år!!!

Det kunne være rigtig fedt hvis vi i fællesskab kunne bringe dette tal ned med 30% i den kommende måned!

Derfor vil jeg rigtig gerne bede jer alle om at have ekstra meget fokus på at tjekke ordrerne/pluksedler igennem en ekstra gang.

Samt være endnu mere omhyggelig på de ting i bestiller, før i skriver det ud.

Hellere bruge 5 min mere på en ordre!!

Vores mål er at nedbringe tallet med 30% fra d 10/1-10/2.

Hvis dette lykkes tænder Kenneth Hyltoft op i grillen.

Håber på alles samarbejde og håber vi når vores mål.

Ha en rigtig god weekend når i når dertil.

--

Med venlig hilsen

Frederik Riise Pedersen

Bygma Aalborg C

Bilag 13 – Billeder før optimering af skiltning







Bilag 14 – Billeder efter optimering











Bilag 16 – Mail om resultat efter endt periode

Fra: Frederik Riise Pedersen <frp@bygma.dk>
Dato: 29. marts 2022 kl. 12.31.40 CEST
Til: Frederik Riise Pedersen <frp@bygma.dk>
Emne: Opfølgning af pakkefejl/forkerte udskrevne vare

Hej Alle.

Jeg vil starte med at give en stor ros til alle for den positivitet jeg har modtaget i forhold til min fagprøve. Mange tak for det!

Derudover vil jeg informere om vi har forbedret os gevaldigt, faktisk svarende til **61%**. **PISSE GODT GÅET** 🍌🍌.

Ole, Martin, Michael og jeg har valgt, at vi fortsat vil have dette i fokus og derfor har vi valgt at vi i maj laver en ny optælling, der igen strækker sig over en måned. Der kommer en reminder ud når vi nærmere os.

Husk en fejl koster i gennemsnit 2245kr!

Derfor vil vi opfordre alle til at have stor fokus på dette.

Vi oplever fejlene tit sker på:

- Forkert pakket isolering kl.34/37
- Forkert pakket længder på træ
- Skadet vare pakket
- Forkert udskrevne vare, f.eks. 240 cm gips når det skulle være 180 cm
- Forkert skrevet antal, f.eks. 1 stk i stedet for 1 palle
- Forkert leveringsadresse

Hellere brug 5 min mere på at udskrive/pakke en ordre!

Da vi har lavet så godt et resultat, vil vi fejre dette **d.20/4**, nærmere info følger.