

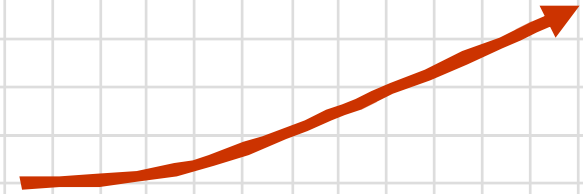


Het verbeter spel





verbeterdezaak.nl



Agenda

- 08.00 – 08.10 Introduction
- 08.15 – 09.15 Intro zes stappen aanpak
- 09.15 – 09.30 Spel introductie
- 09.30 – 09.50 1ste spel ronde
- 09.50 – 10.10 Koffie
- 10.10 – 10.30 Groepswerk 1ste stap
- 10.30 – 11.30 Groepswerk 2de stap
- 11.30 – 12.00 2de spel ronde – inzoomen in het proces
- 12.00 – 12.30 Lunch
- 12.30 – 13.30 Groepswerk – begrijpen van oorzaak en gevolg
- 13.30 – 14.30 Groepswerk – bedenken van oplossingen
- 14.30 – 14.45 3de spel ronde – test oplossingen
- 14.45 – 15.00 Pauze
- 15.00 – 15.30 Groepswerk - implementatie
- 15.30 – 16.00 4de spelronde - implementation
- 16.00 – 16.15 De borgings fase
- 16.15 – 16.30 Evaluatie

Introductie in simulatie

What I hear, I forget

What I see, I remember

What I do, I understand

What I teach, I learn twice

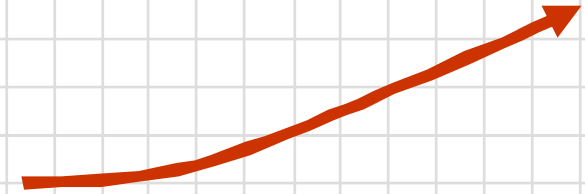
- Deelnemers **leren door het te doen.**
- Het doel is de fasen van een verbeterproject te **ervaren**



Confucius

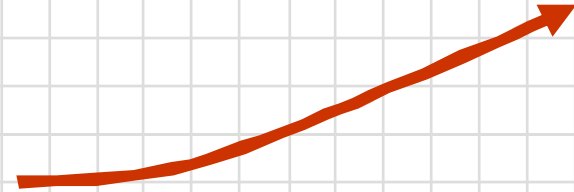


verbeterdezaak.nl



Proces cultuur

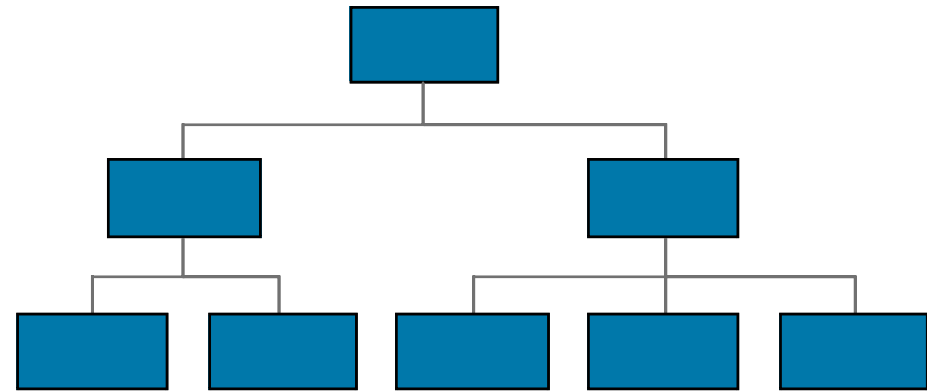
- **De klant komt eerst**
Zorg dat je altijd waarde toevoegt
- **Moedig eigen initiatief aan**
Geef medewerkers ruimte
- **Moedig teamwerk aan**
Beloon team prestaties
- **Werk samen met je leveranciers**
Intensifeer relaties met suppliers
- **Open communicatie**
geen afdelings geheimen



Functie en Proces

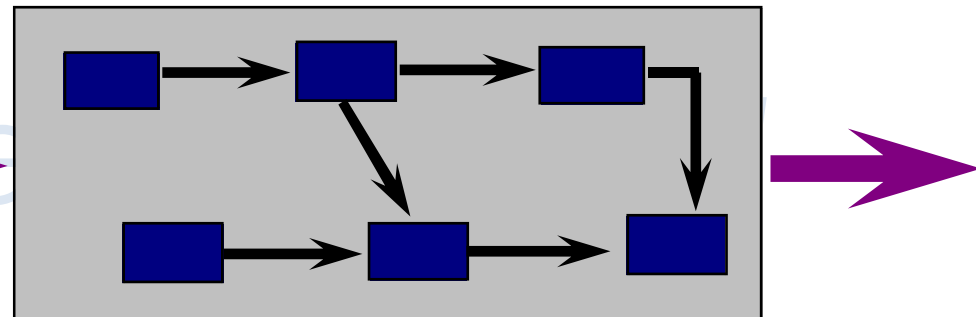
De functionele route

Gericht op kennisopbouw



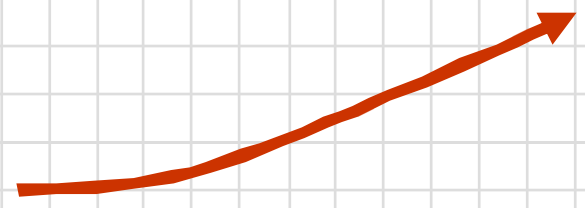
De proces route

Bedient klanten





verbeterdezaak.nl



Onze afdelingen...

**Ik werk bij de
administratie**

Als ze ons niks vragen
zeggen we niks

**Ik werk bij
inkoop**

Waarom laten ze
ons niet met rust?

**Ik regel het
magazijn**

Wij weten het zelf
het beste

Ik ben verkoper

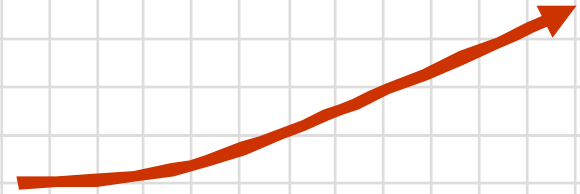
Dat is hun probleem

We voelen ons thuis in onze afdeling

Maar soms zijn we ook geneigd alleen onze afdeling te beschermen



verbeterdezaak.nl



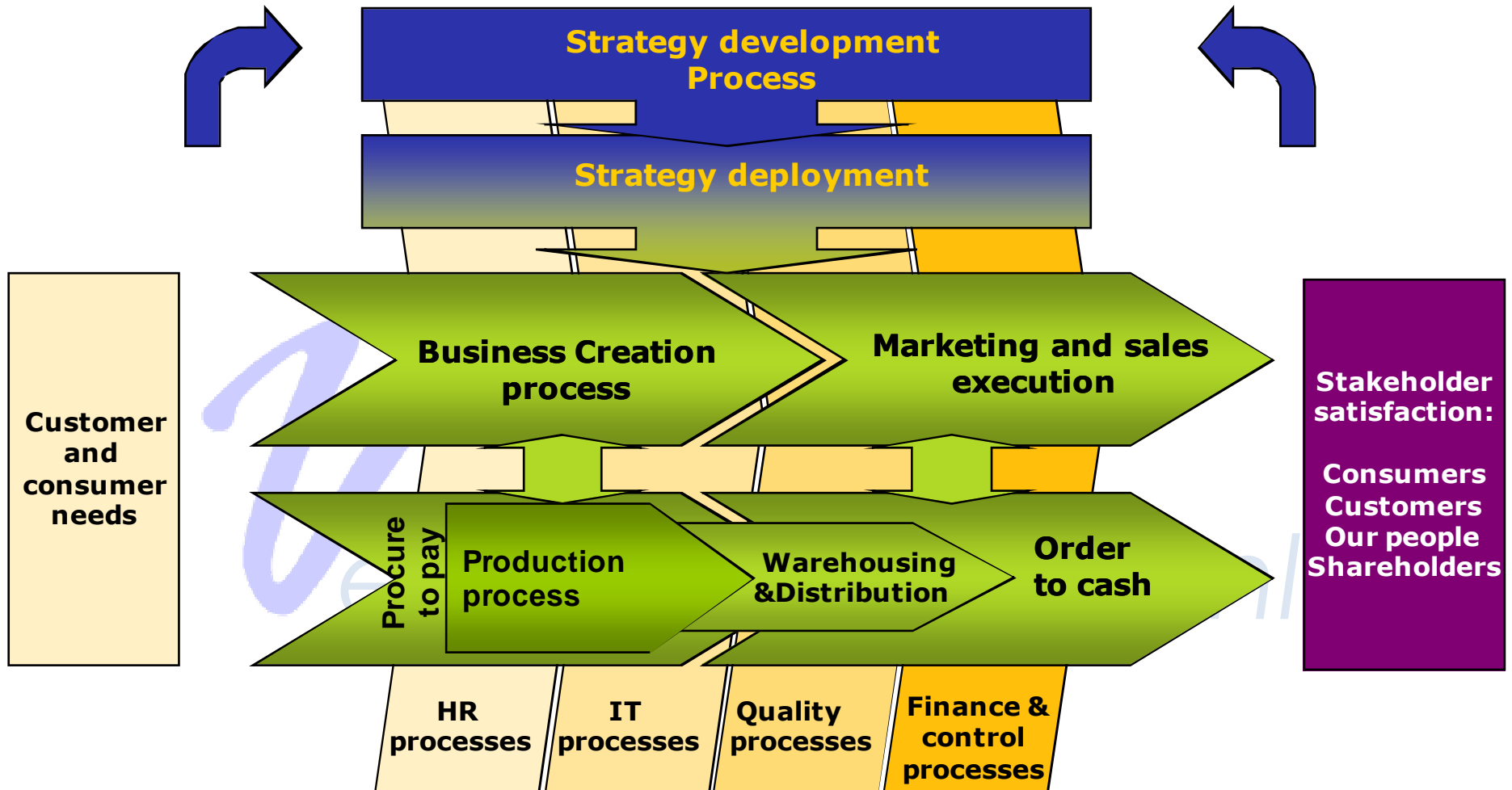
Focus op Processen

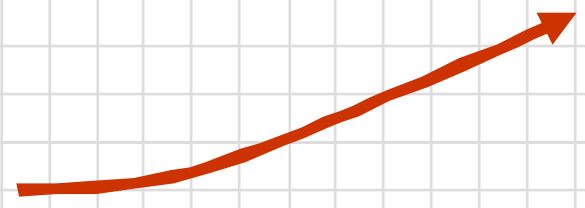
- Om winstgevendheid te maximaliseren
- Om de stem van de klant te laten horen
- Om mensen achter een doel te krijgen
- Om te kunnen anticiperen in een veranderende wereld
- Om heilige huisjes te kunnen slopen

verbeterdezaak.nl

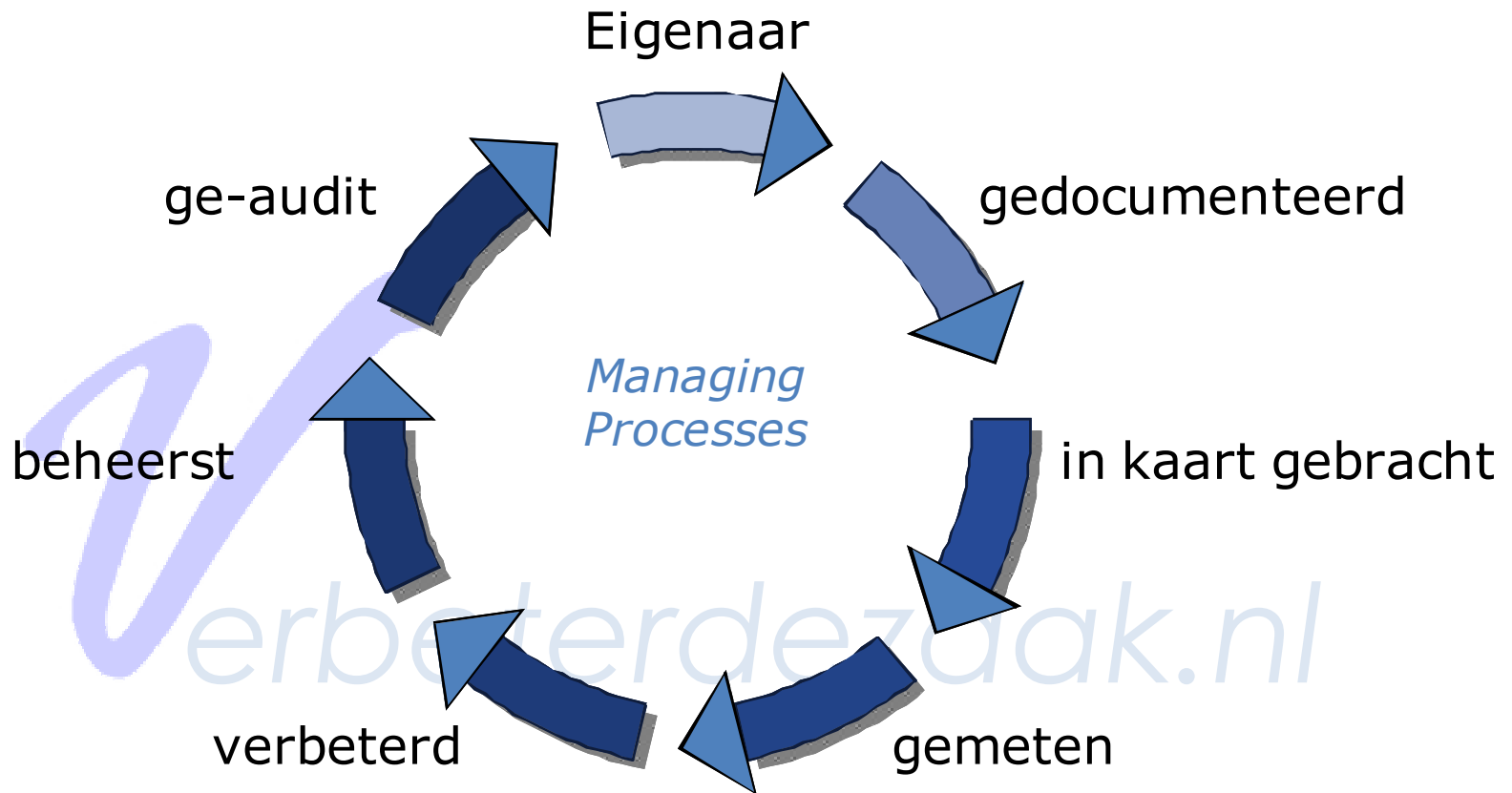
Waarde creëren voor klanten en aandeelhouders

Een voorbeeld van Proces Structuur





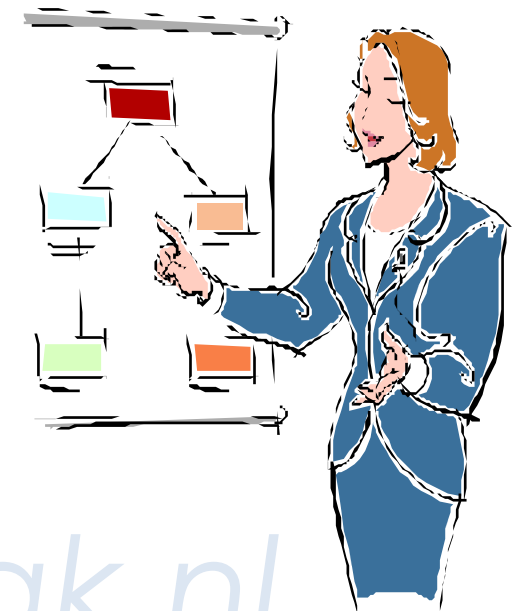
Elk proces heeft een eigenaar:



Verantwoordelijkheden eigenaar

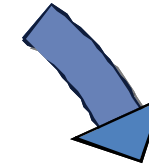
- Keurt de werkwijze/het proces goed
- Vertaalt doelen naar acties binnen het proces:
Wat moet er veranderen?
- Verantwoordelijk voor het halen van de doelen
- Houdt elk detail van het proces in de gaten om
mogelijke problemen snel te kunnen
identificeren.
- Verantwoordelijk voor training in hoe het proces
moet worden uitgevoerd

Eigenaar



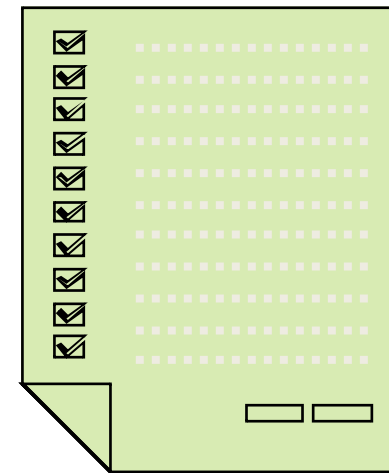


gedocumenteerd



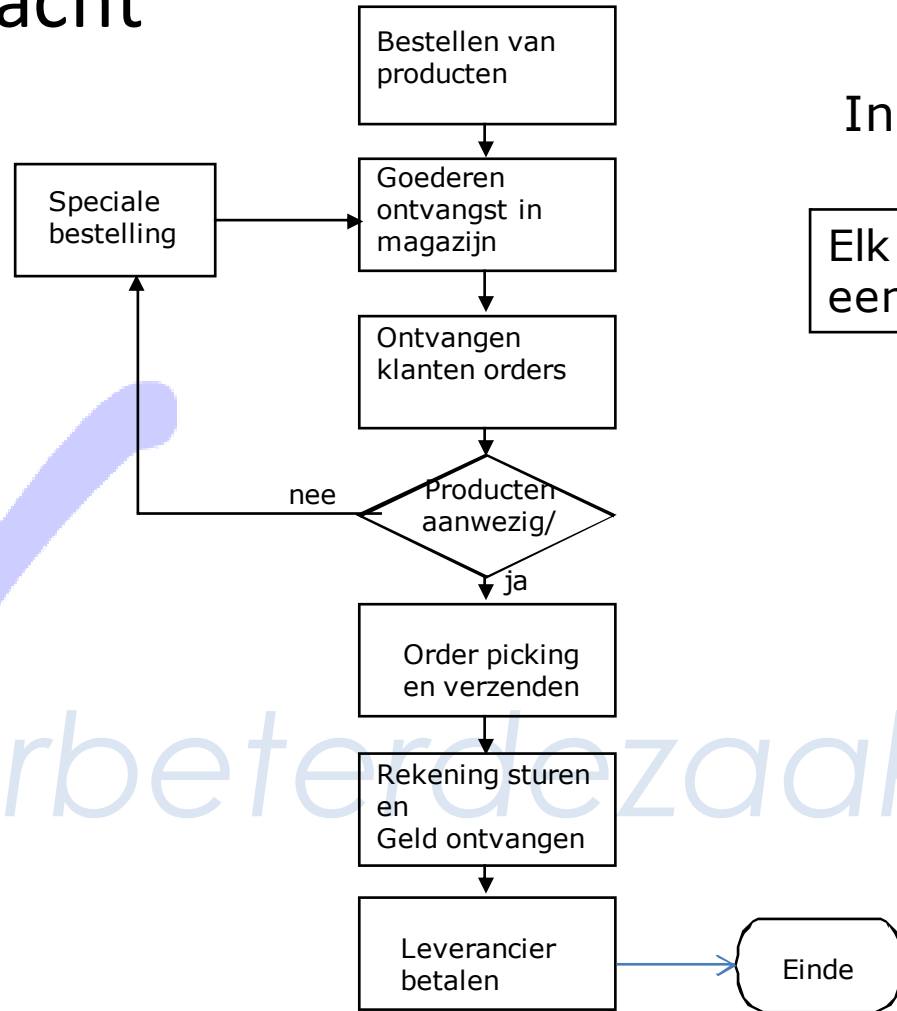
Proces Documentatie

- Leg doel en scope vast
- Voor elke actie die waarde toevoegd:
 - Hoe, wanneer, waar, wie
 - Gereedschap en hulpmiddelen
 - Materialen
 - etc
- Referenties naar gedetailleerde werk instructies (indien aanwezig) en andere documenten



In kaart gebracht

Voorbeeld:

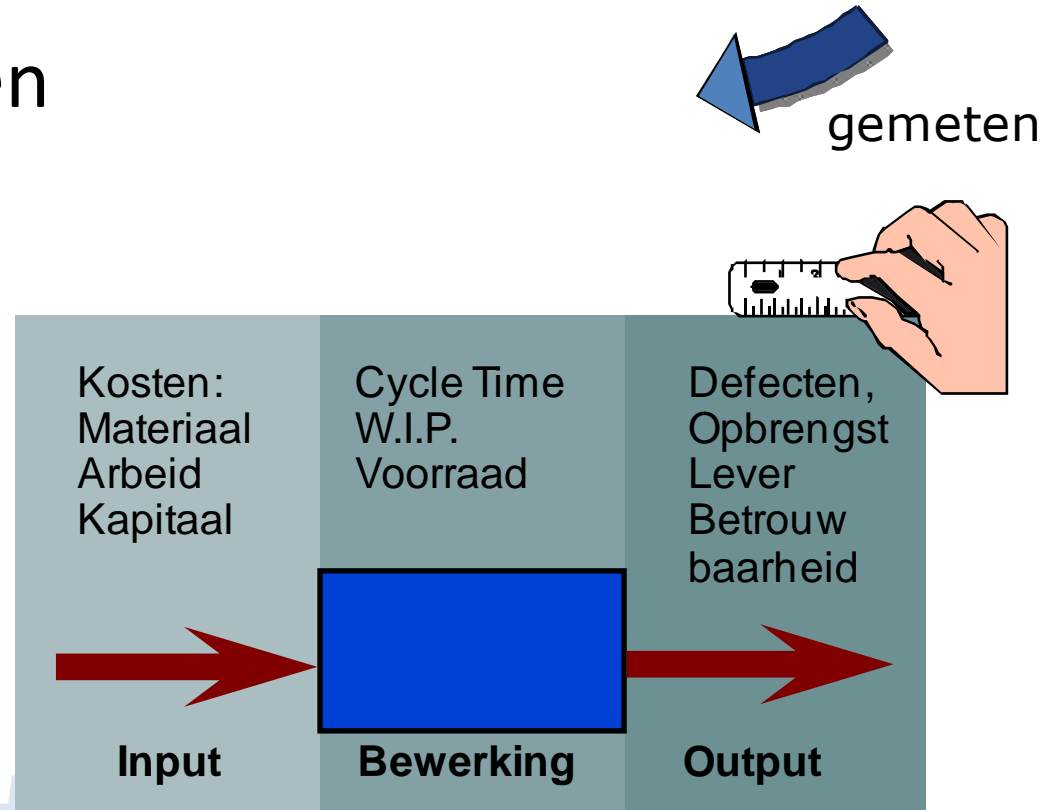


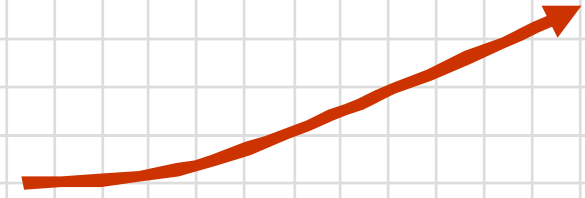
In kaart gebracht

Elk vierkantje is een sub-proces

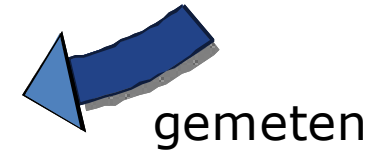
Meten aan Processen

- Wat de klant voelt van het proces moet worden gemeten
- Interne Effectiviteit en Efficiency moeten ook worden gemeten
- De presentaties van de leverancier worden ook gemeten.

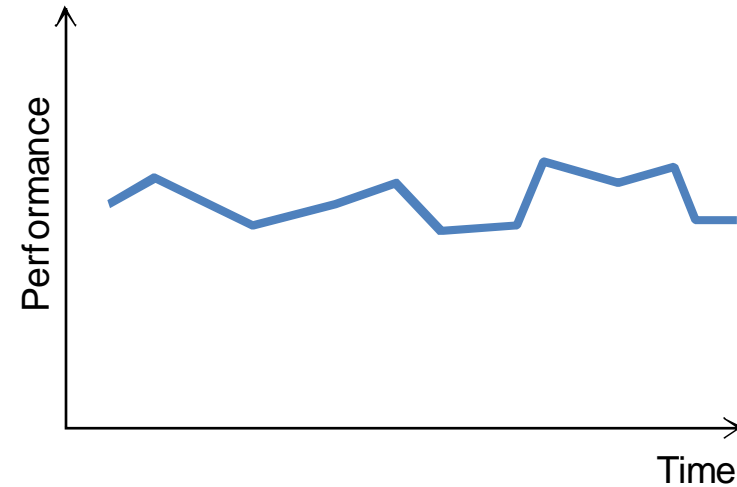


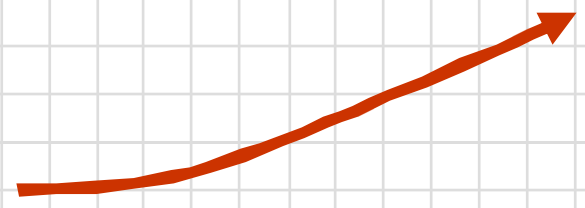


Performance Indicatoren



- Effectiviteit – in welke mate voldoen we aan de wensen?
 - Op tijd
 - Zonder fouten
 - Goede service
- Efficiency – hoe zuinig gaan we om met onze middelen?
 - Cyclus tijd
 - Rendement
 - Uitval/afval
- Flexibiliteit – Hoe reageren we op veranderingen?
 - Voorlooptijd/levertermijn
 - Omstel tijden
 - Hoe flexibel zijn medewerkers inzetbaar op basis van kennis en tijd?



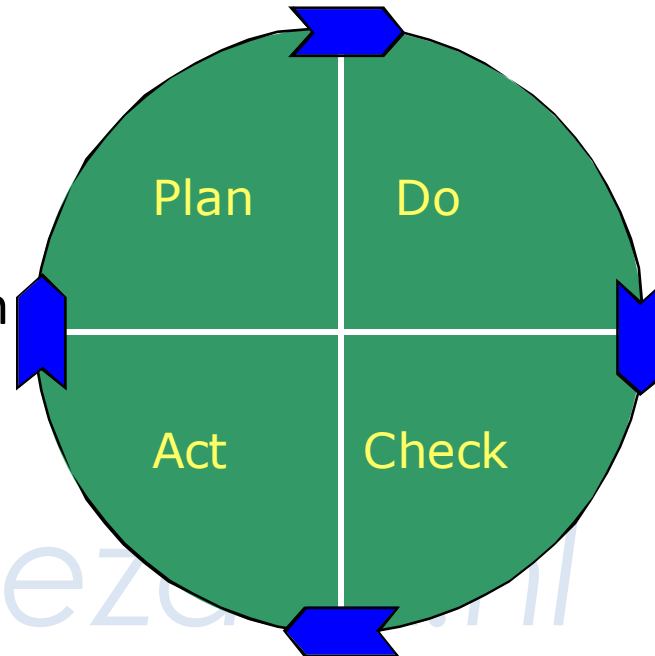


Processen verbeteren:

Management cyclus

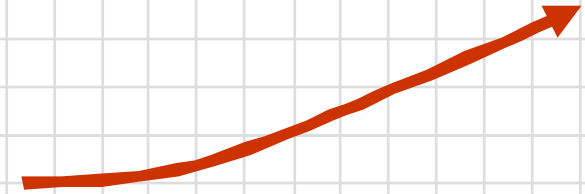


- Plan:
 - Maak een plan voor verbetering
- Do:
 - Implementeer het 6 stappen plan
- Check:
 - Evalueer het effect
- Act:
 - Stel de plannen bij om dichterbij het doel te komen





verbeterdezaak.nl



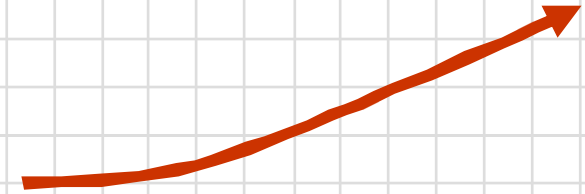
6 stappen aanpak

1. Definiëren van het project
2. Inzoomen in het proces en kwantificeren
3. Begrijpen van de echte oorzaken
4. Ontwerpen van de oplossingen
5. Implementeren van de oplossingen
6. Borgen van de geïmplementeerde oplossingen





verbeterdezaak.nl



Waarom zes standaard stappen gebruiken?

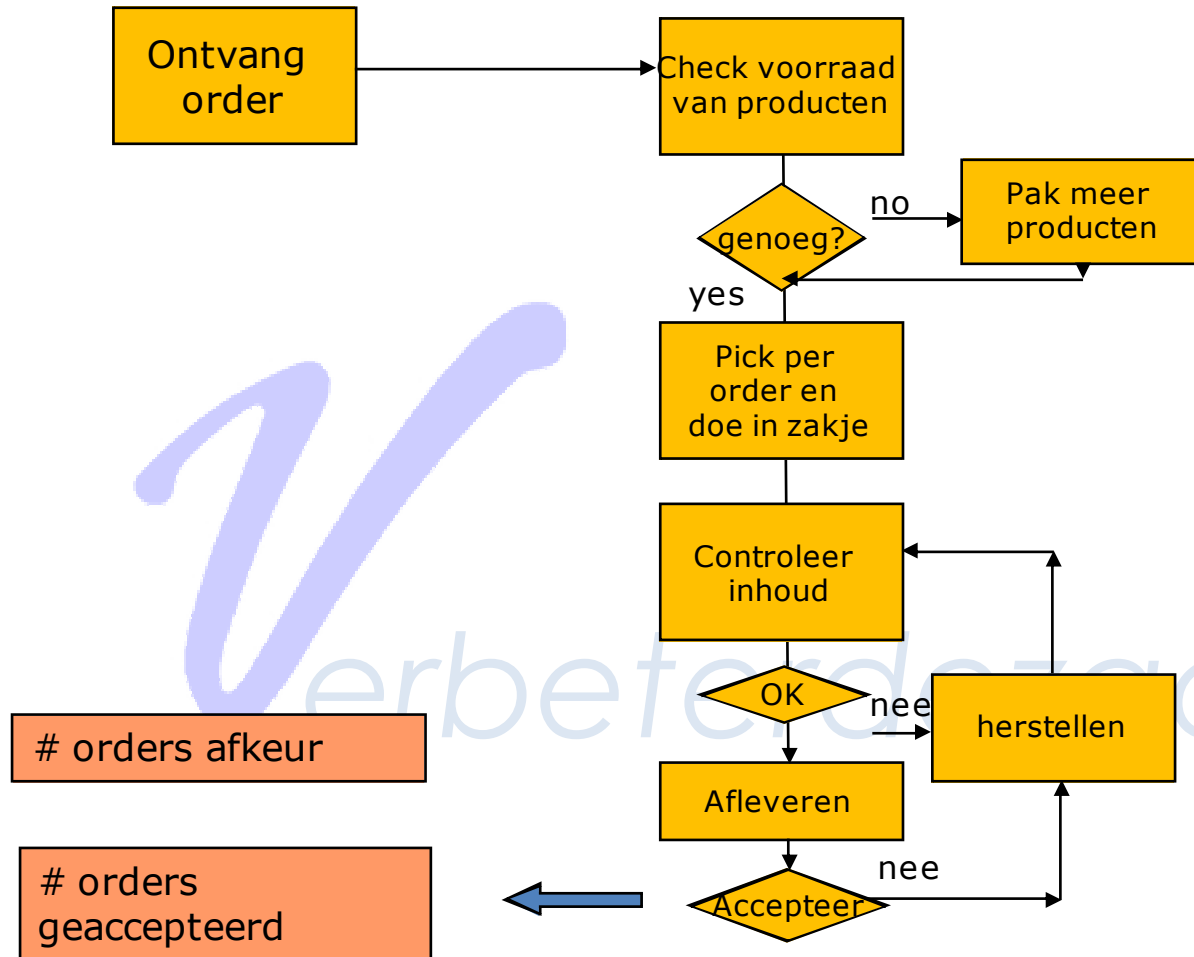
- Om effectiever processen te verbeteren door:
 - Een gestructureerde, stap-voor-stap benadering
 - Voor iedere werknemer (managers, verbeterteams, teams om zelf oplossingen te zoeken)
 - Het gebruik van een gemeenschappelijke taal
 - De mogelijkheid om intern kennis te delen en resultaten te vergelijken

verbeterdezaak.nl

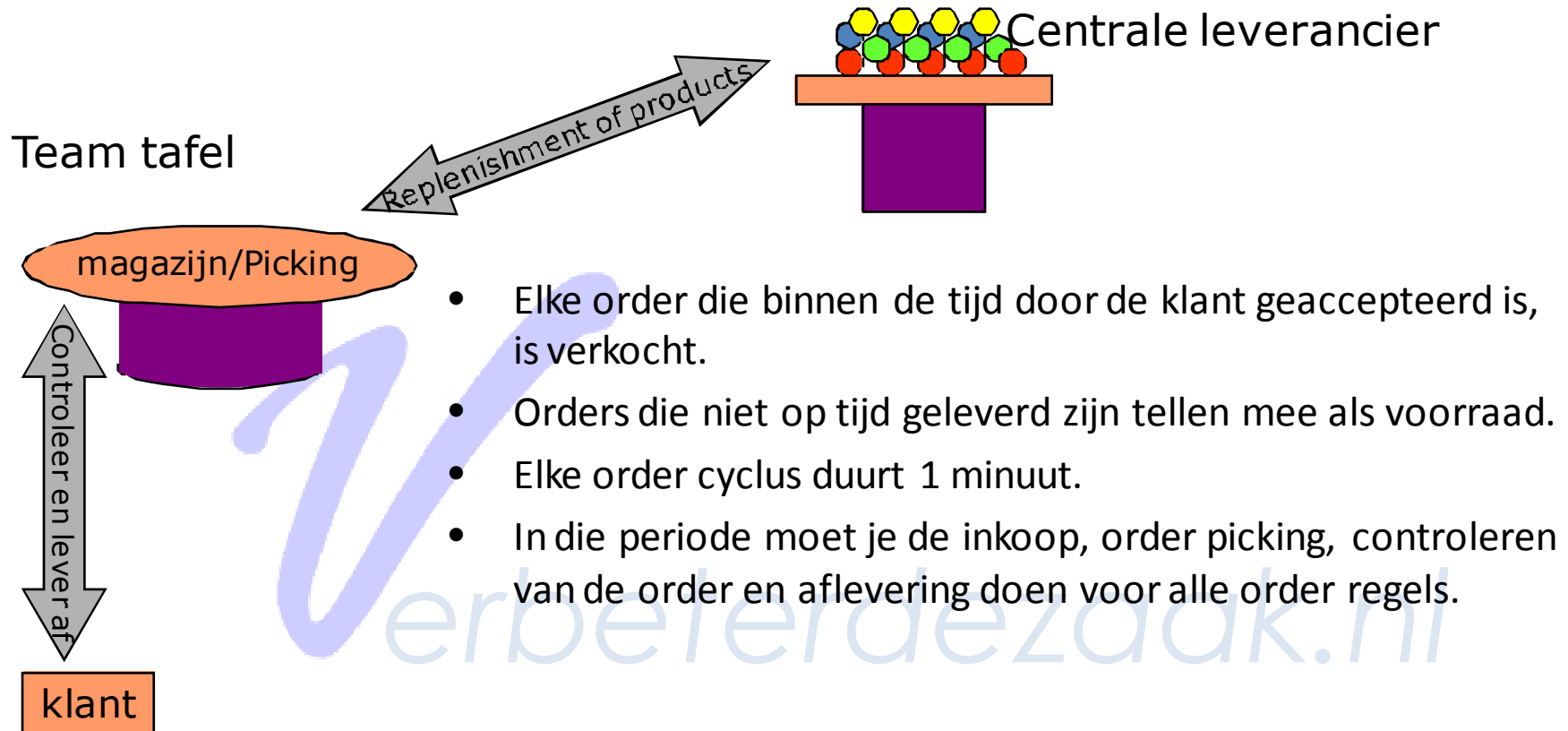
Simulatie spel: Overzicht

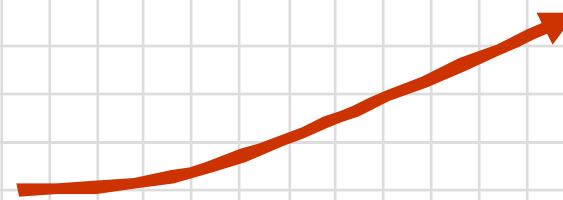
- Je hebt een groothandel.
- Je hebt 5 producten: A,B,C,D,E (M&Ms in 5 kleuren – Rood, Groen, Blauw, Geel, Bruin)
- Je levert aan de klanten plastic zakjes met een wisselend aantal van de 5 producten
- Je krijgt elke minuut een order voor een aantal zakjes
- Elke order bestaat uit 6 tot 10 zakjes
- Elke spel ronde bestaat uit het leveren van een aantal van dit soort orders
- Je merkt elk zakje met een nummer zodat de klant kan controleren of je geleverd hebt wat gevraagd werd.
- Je moet elke order binnen de minuut uitleveren voordat de volgende order binnenkomt
- Orders die niet worden geaccepteerd door de klant vervallen.
- Orders worden door de klant op papier gegeven en overhandigd aan de orderdesk functionaris binnen het team
- Je beheert je eigen magazijn (op je tafel)

Simulatie spel - het proces



Spelregels - 1





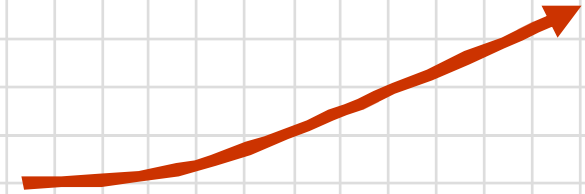
Ordervoorbeeld

	Rood	Groen	Blauw	Geel	Bruin	Gevr.	Ontv	Afkeur
zakje 1	1	2	1	4	2	10		
zakje 2	3	2	4	1	1	11		
zakje 3	4	3	6	5	3	21		
zakje 4	1	2	4	3	3	13		
zakje 5	4	5	3	2	4	18		
zakje 6	6	5	4	3	2	20		
zakje 7	2	3	4	5	3	17		
zakje 8	4	2	4	2	4	16		
zakje 9								
zakje 10								

Totaal # Producten: 126



verbeterdezaak.nl

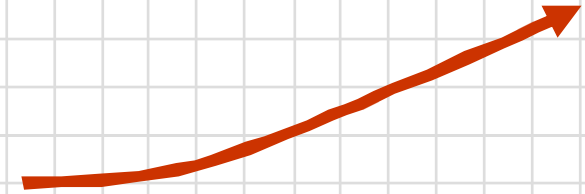


Spelregels -2

- Elk product dat je aanraakt bij de leverancier is van jouw = voorraad
- Je koopt alle producten in bij een leverancier (centrale tafel)
- Het aantal producten is gelijk aan je voorraad (= kapitaal gebruik!!)
- Het proces begint met alle materialen op dezelfde wijze verdeeld voor elk team: 10 van elke kleur en 10 zakjes op de team tafel
- Na elke ronde tellen we wat is afgeleverd, wat is afgekeurd en de voorraad. Dit noteren we in het overzicht.
- Het begin en einde van elke ronde worden door de spel leider aangegeven.
- De spel leider heeft altijd het laatste woord.
- Er zit geen truc in dit spel, dus daar hoef je niet naar te zoeken.
- Afsls je dit spel eerder hebt gespeeld, neem dan gewoon deel aan het team, maar geef ze geen ideeën.



verbeterdezaak.nl



Spel - business context

- Je Key Performance Indicator (KPI) is het % producten dat volgens order is afgeleverd = % geaccepteerd, dit is gelijk aan customer service level.
- Verkopen kunnen worden beïnvloed door het maximum aantal orders af te leveren.
- Backorders worden niet meer geleverd in de volgende ronde
- Winst is evenredig met het aantal producten dat is afgeleverd onafhankelijk van de kleur..
- Kapitaal gebruik wordt bepaald door de voorraad.
- Key indicator: Winst/kapitaal gebruik= evenredig met verkopen/ voorraad ... we noemen dat return on net assets (RONA) of ROI – return on investment

Het spel: rollen

- Inkoop (2 personen): verantwoordelijk voor inkoop van producten
- Order picking (3 personen): verantwoordelijk voor producten picken en in zakjes doen
- Customer service (1 persoon): verantwoordelijk voor controle, fouten herstellen en afleveren aan de klant
- Klant (2 person): ontvangt product, meet % orders geaccepteerd versus gevraagd. Verzameld de gegevens overvoorraad niveau en andere gegevens mbv Excel file op laptop



Spel doelstelling

Gebruikmakend van de 6 stappen aanpak moet je een doorbraak verbetering van 40% in voorraden en leverbetrouwbaarheid kunnen halen.

A large, light blue watermark version of the logo is centered on the page. It features a checkmark and the text 'verbeterdezaak.nl' in a light blue, lowercase, sans-serif font.