

Factsheet - Procesoptimalisatie

Procesoptimalisatie zorgt ervoor dat de processen in uw organisatie zo optimaal mogelijk zijn ingericht. Met andere woorden dat met minimale kosten een maximale doelstelling wordt behaald. Klinkt goed, maar hoe dit te bereiken?

De afdeling Business Solutions van Crowe Foederer heeft jarenlange ervaring in procesbeheersing en procesoptimalisatie. Geen complexe trajecten maar praktische verbeterlagen waardoor snel resultaten zichtbaar zijn. Wij brengen de processen in kaart, maken het verbeterpotentieel inzichtelijk middels heldere business cases en implementeren (en borgen) de geoptimaliseerde bedrijfsprocessen. Hierbij bent u volledig in control.

Onze unieke aanpak

Wij starten onze partnership altijd met het fundament van uw organisatie: waar staat uw onderneming voor, welke normen en waarden zijn belangrijk, waarin wordt het verschil gemaakt en wat zijn de doelen die bereikt dienen te worden? Op basis van dit fundament gaan we een stabiel huis bouwen met het aanbrengen van structuur. Er worden duidelijke doelstellingen geformuleerd op verschillende niveaus binnen de organisatie. Dit wordt gecommuniceerd in de organisatie zodat alle medewerkers dezelfde doelen nastreven. Het gaat namelijk om het geheel van activiteiten en de samenwerking in de organisatie!

Onze aanpak zorgt ervoor dat de verantwoordelijkheid bij afdelingen wordt gelegd en zodoende de betrokkenheid van alle stakeholders binnen de organisatie wordt vergroot. Resultaten die met procesoptimalisatie kunnen worden bereikt zijn onder andere:

- Kwalitatieve verbetering van de dienstverlening;
- Verlaging van de (overhead) kosten;
- Hogere medewerker- en klanttevredenheid;
- Verhoging van de productiviteit;
- Kortere doorlooptijden;
- Ketenoptimalisatie met leveranciers;
- Betere communicatie.

Procesoptimalisatie is een continu proces waarbij voortdurend verbeterlagen worden gemaakt om uw onderneming steeds beter te laten functioneren.

Succesfactoren

Het succes van onze partnerships is volledig gebaseerd op klanttevredenheid maar daarnaast gebruiken wij zes succesfactoren voor procesoptimalisering:

1. Mensen, daar draait het om
2. Communicatie, informatiedeling is essentieel
3. Organisatie, structuur geeft duidelijkheid
4. Procesmodel, optimale samenwerking
5. Informatie, actueel inzicht
6. Prestatie, naar het beste resultaat



Praktische voorbeelden van procesoptimalisatie

- Hogere klanttevredenheid: door de service desk processen beter te stroomlijnen worden inkomende calls direct doorverbonden naar de juiste medewerker die klanten direct kan helpen. Veelvoorkomende vragen worden op voorhand al afgevangen door een FAQ pagina op de website waardoor klanten al direct geholpen worden. Klanttevredenheid gestegen van 7,1 naar 7,9.
- Hogere efficiency: in een productiebedrijf was de kwaliteit van halfproducten ondermaats en door gebrek aan reserve capaciteit kwam regelmatig de volledige productie-/assemblagestraat tot stilstand met ophoping van tussenvoorraden. Hierdoor werden deadlines niet gehaald en zaten mensen vaak in de leegloop. Door kwaliteitscontrole aan de deur en backup machines op het kritieke pad is de efficiency en voorspelbaarheid sterk verbeterd.
- Sturing management: door het gezamenlijk bepalen van stuurvariabelen en het vervaardigen van management rapportages is een realtime dashboard ontwikkeld waarmee het management actueel de procesgang kan inzien en bijsturen. Waar eerder geen mogelijkheid was om actief te sturen is nu sprake van dagelijkse bijsturing van het kritieke pad.
- Lagere voorraden: bij een productiebedrijf was onvoldoende controle over een aanleveringsketen van producten en halffabricaten. Hierdoor werden meestal veel voorraden opgeslagen voor de productiestraat. Door een forecasting en realisatie analyse systeem in te zetten konden de leverancier veel beter aangestuurd worden en just-in-time geleverd worden.
- Korte doorlooptijden: de levering van bestellingen door een retail bedrijf hadden een te lange doorlooptijd waardoor klanten ontevreden waren. Door het inventariseren, vastleggen en optimaliseren van de bedrijfsprocessen zijn onnodige stappen uit het proces verwijderd en de beslismomenten teruggebracht. Hierdoor is een kortere doorlooptijd gerealiseerd van 20% en zijn eveneens fouten in het "order picking" proces verwijderd.
- Betere planning: in een consultancy bedrijf werd zeer inefficiënt gepland waardoor consultants ofwel in de leegloop zaten of dubbel werden ingepland. Met het centraal coördineren van de planning via een projectbureau en onderliggende planning software is een strakke maar haalbare planning methodiek ingevoerd en is de klanttevredenheid verhoogd omdat afspraken beter worden nagekomen.



Vragen, interesse, afspraak maken?

Crowe Foederer - afdeling Business Solutions
 Beukenlaan 60
 5651 CD Eindhoven
 040 - 264 96 10
www.crowe-foederer.nl