


“This is not a simulation,this is our daily work”



Simagine
Management
Support

Wim Hoyer
Interaction Interim

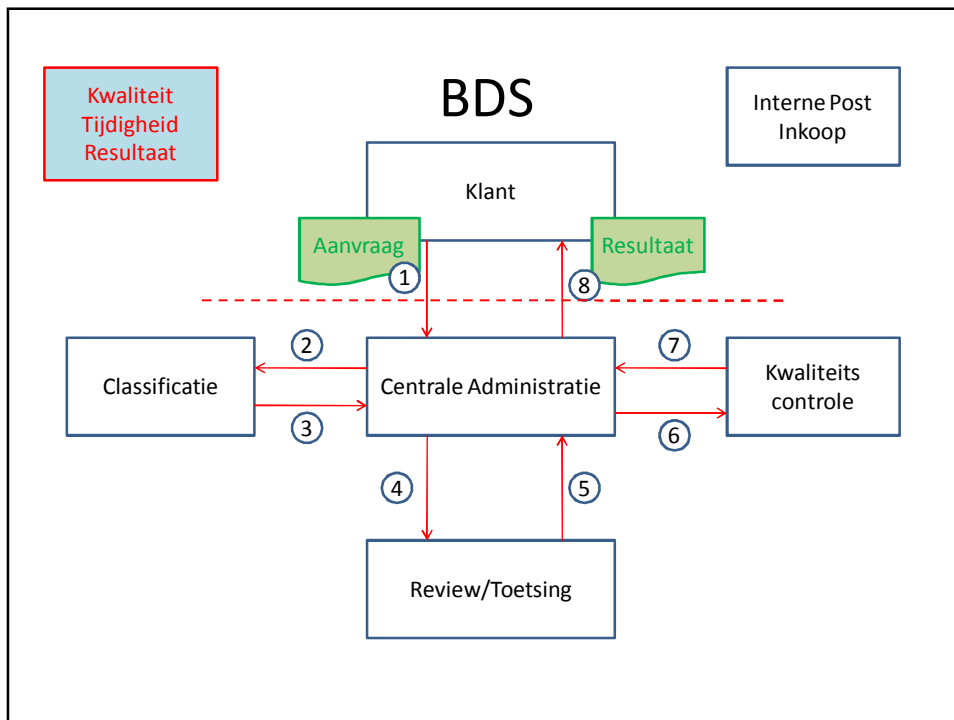
Terugblik op en
toepassingsmogelijkheden van
de Simagine Spellen:

EASE-IT
&
A Heart Effort

In het kader van “Lean Thinking”

Ease-it

De verzekeringsmaatschappij Afdeling afhandeling schadeclaims

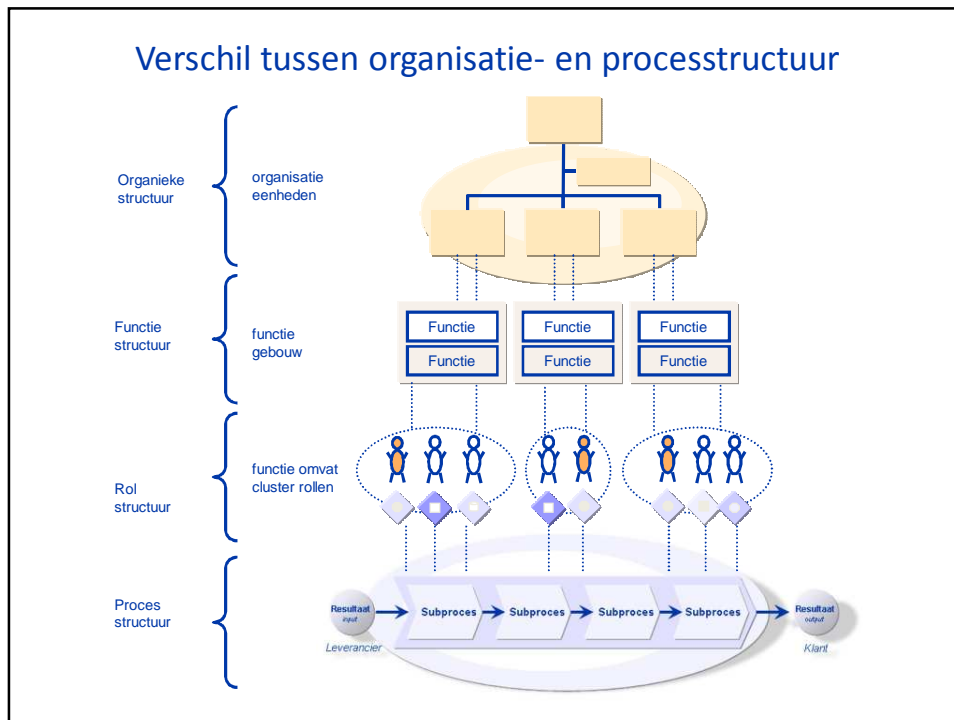


Leerpunten simulatie

- Stel output van het totale proces voorop: “Wat verwacht de klant?”
- Benoem een proceseigenaar/coördinator.
- Verbetering: Breng eerst de bestaande situatie in kaart. (Flow Chart, Proces map)
- Bedenk het ideale proces: Activiteiten; Volgorde; Mensen; Middelen etc

Leerpunten simulatie

- Suboptimaliseringen leiden vaak tot een verschuiving van het probleem.
- De dingen goed doen \neq de goede dingen doen. Hard werken \neq effectief werken.
- Neem afstand en kijk over grenzen heen.
- Een slimme fysieke inrichting draagt bij tot efficiency.
- KISS!!!! (“Keep it Short and Simple)



De knikkers

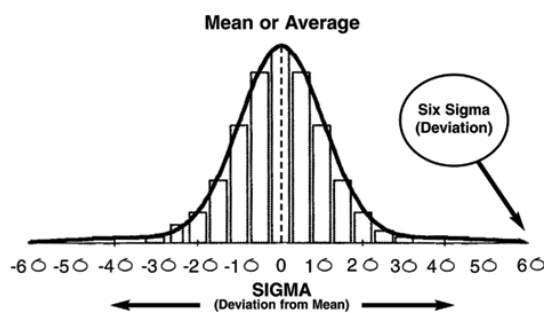
- Basis voor “Lean Management”
- Procesmanagement geeft richting: **Effectiviteit** (doelgericht)
- Procesmanagement optimaliseert: **Efficiency** (goed gebruik van middelen)
- Procesmanagement is teamwerk: **Betrokkenheid**

De 5 principes van LEAN

1. Stel vast wat waarde toevoegt (voor de klant)
2. Stel het proces op dat “waarde toevoegt”
3. Zorg voor “stroming”
4. Van push naar pull
5. Blijf verbeteren



Lean + Six Sigma



Wat is verspilling?

- Transport
- Voorraad
- Beweging
- Wachten
- Over productie
- Over Processing
- Defecten
- Efficiënt verkeerde producten maken
- Menselijke kwaliteiten niet gebruiken
- Onzinnig werk automatiseren
- Materialen, energie en water verspillen

7 eenvoudige vragen

1. Voegt een processtap waarde toe?
2. Is de processtap geschikt?
3. Is de stap beschikbaar?
4. Is er capaciteit genoeg?
5. Is de stap flexibel genoeg?
6. Zijn alle stappen zonder vertraging aan elkaar verbonden?
7. Pull?

A Heart Effort

Kijken vanuit meerdere invalshoeken
naar een probleem

A Heart Effort

vragen over

- Feiten, cijfers en informatie
- Emoties, vermoedens en meningen
- Positieve beoordeling
- Negatieve beoordeling
- Creativiteit
- Actie

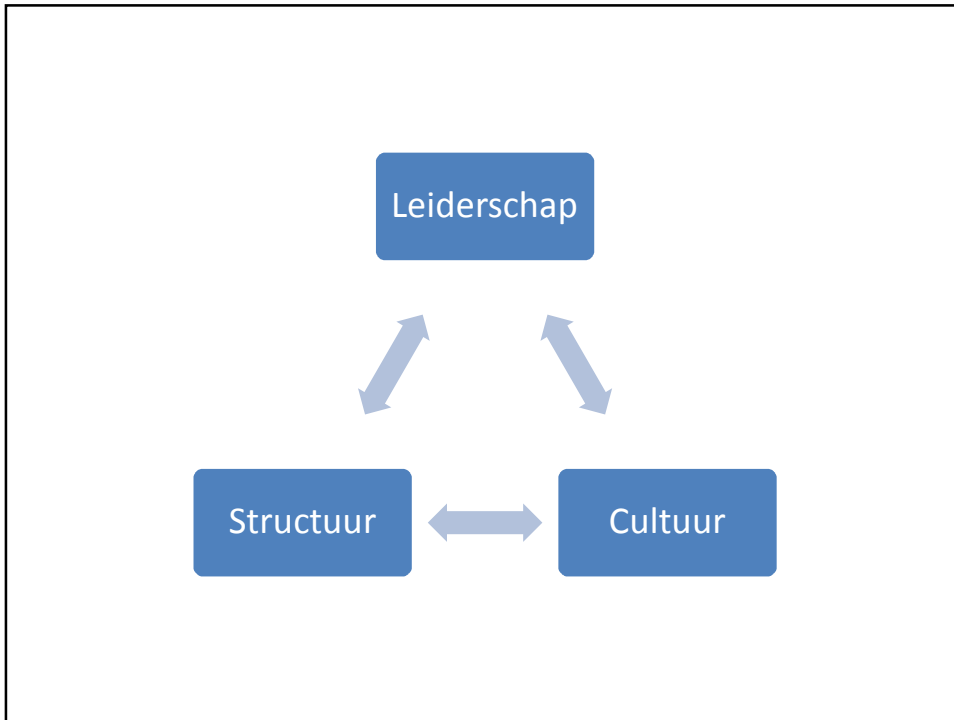
A Heart Effort

Invalshoeken

- Klant
- Waarde
- Verspilling
- Actoren
- Proces
- Lean

Lean bekeken: Heeft deze goede man te veel of te weinig ruimte?





Simagine Management Support
Vondellaan 20
NL-3521 GD Utrecht
The Netherlands

telephone +31(0)30 281 96 55
telefax +31(0)30 281 96 59
www.simagine.nl
info@simagine.nl

Don't think it's a game when we play with your company

results in improvement



Ir. W. Hoyer
Gerwenseweg 86b
5708 EL Helmond
☎: 06-53761966 / 0492-475659
e-✉: W.Hoyer@chello.nl
www.interactioninterim.nl

Dank voor uw aandacht