

Integrale procesoptimalisatie mkb

Een beproefde methodische aanpak voor succes

Now, for tomorrow

Integrale procesoptimalisatie mkb

Maximale waarde creatie door minimale verspilling in uw processen

Marktveranderingen kunnen uw onderneming enorm beïnvloeden. Zo zorgt bijvoorbeeld de coronapandemie voor toenemende werkplekregulering, reisbeperkingen, verminderde uitgaven van klanten, uitgestelde investeringen en een verstoorde supply chain. Snel en flexibel inspelen op deze veranderingen is steeds meer van cruciaal belang, voor het bestaansrecht én voor de concurrentiepositie van uw bedrijf. Maar is uw bedrijfsvoering hier klaar voor? Zijn de onderliggende bedrijfsprocessen vrij van verspilling? Haperende processen leiden tot problemen aan de kant van de klant (kwaliteit van levering) of aan de kant van de kosten (efficiëntie). Daarnaast zijn processen steeds minder statisch. Doorlopend kunnen nieuwe applicaties en/of systemen, wijzigingen in wet- en regelgeving, veranderingen in de keten, interne en/of externe controles of strategische keuzes leiden tot aanpassingen van uw huidige processen. Om uw bestaansrecht en een concurrerende positie te behouden is het noodzakelijk om snel en flexibel in te spelen op de marktveranderingen. Integrale procesoptimalisatie kan u hierbij helpen.

De valkuilen

Organisaties zetten regelmatig in op het optimaliseren van bedrijfsprocessen. Vaak is de noodzaak hiertoe groot (zie kader). Wij zien bij procesoptimalisatie helaas de volgende valkuilen regelmatig terugkomen:

- Procesoptimalisatie vanuit één specifieke afdeling.
- Procesoptimalisatie 'wordt er even bij gedaan'.
- Mensen weten elkaar onvoldoende te vinden.
- Processen zijn onvoldoende toekomstbestendig.
- Geen borging van de geoptimaliseerde processen.
- Er wordt geredeneerd vanuit bestaande patronen en systemen.

Voorbeelden noodzaak procesoptimalisatie

- De doorlooptijd van processen is onbeheersbaar, waardoor een negatieve impact op het rendement en de klanttevredenheid ontstaat.
- U kampt met hoge faalkosten door een ontoereikend kwaliteitsmanagementsysteem.
- De klant staat in het proces onvoldoende centraal, waardoor klachten of een hoge uitstroom van klanten ontstaan.
- Processen verlopen niet efficiënt en effectief.

Methodiek

In onze aanpak gebruiken wij een unieke methodiek om processen integraal te verbeteren en de kwaliteit te waarborgen. Naast een sterke focus op realisatie van goed doordachte aanpassingen in het proces ontwikkelen wij de vaardigheden van de kerngroep, zodat zij toekomstige veranderingen zelf kunnen herkennen, initiëren en realiseren. Voordelen van deze methodiek zijn:

- Een integrale blik op risico's en kansen van wijzigingen;
- Een optimaal draagvlak en implementatiesucces;
- Toekomstbestendig qua inhoud en methodiek.

Onderstaande stappen doorlopen wij samen met u om tot een geïntegreerde en gedragen procesoptimalisatie te komen.





Stap 1: Bepalen scope

Allereerst bepalen wij samen met u de scope van de processen. Hierin stellen wij samen vast welke processen onderdeel zijn van de procesoptimalisatie. Vervolgens bekijken wij met u **welke bril nodig** is om verbetering tot stand te brengen. Procesoptimalisatie kan vanuit verschillende brillen worden gezien; LEAN, systemen of applicaties, veranderende wet- en regelgeving, veranderingen in de keten, risicoanalyse etc. Om verbeteringen in processen tot stand te brengen is het noodzakelijk om te onderzoeken welk doel u voor ogen heeft. Wilt u uw processen inrichten om in te spelen op marktontwikkelingen en daarmee inzicht krijgen? Wilt u met de juiste systemen uw processen ondersteunen? Of wilt u in uw proces rekening houden met stakeholders uit de keten, waarbij risicoanalyse een belangrijk onderdeel is. Samen met u bepalen we de scope van de processen, waarbij een integrale benadering en daarmee de rol van uw medewerkers van even groot belang is.

Stap 2: Vormen kerngroep

De kerngroep vormt de basis van de procesoptimalisatie. Uit iedere afdeling vertegenwoordigt één medewerker zijn of haar afdeling als ambassadeur van de verandering. Het voordeel van het vormen van een kerngroep is dat zij:

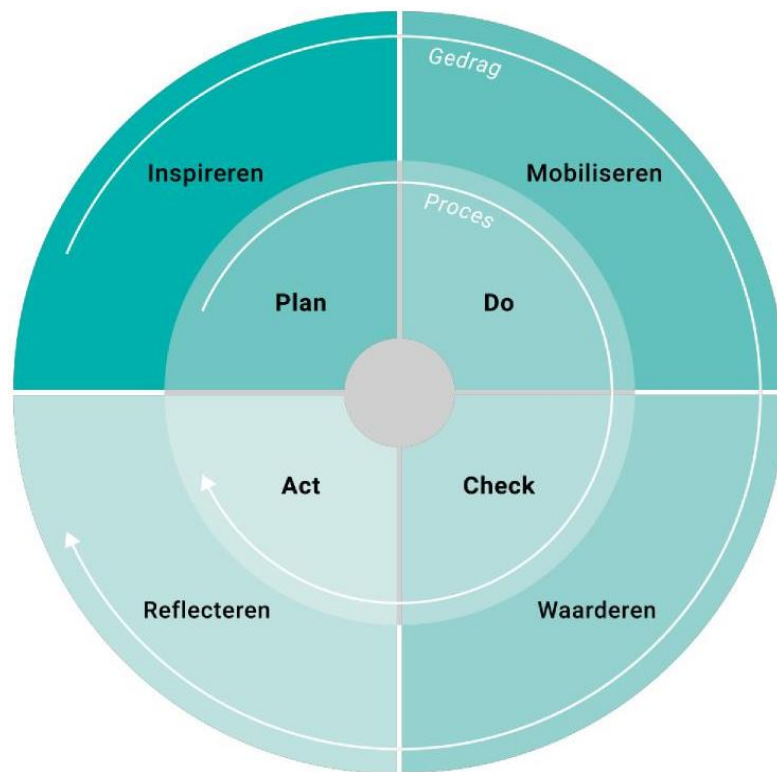
- Zicht hebben op het begin- en eindpunt van het proces.
- Zicht hebben op voordelen voor andere afdelingen.
- Inzicht hebben/krijgen in de onderlinge samenhang van uitvoerende en ondersteunende processen.
- Draagvlak en betrokkenheid creëren.

Stap 3: Inzicht in processen

Samen met de kerngroep brengen we de gewenste situatie in kaart vanuit het **integrale proces**. De gewenste situatie omvat de doelen vanuit de voorgestelde bril, welke bepaald is in stap 1. Een voorbeeld hiervan is het automatiseren van processen of maximaliseren van de waarde creatie door het minimaliseren van verspilling. Dit doen wij op het niveau van **globale processchema's (GPS)**. Een belangrijk aspect hierbij is, dat de medewerkers van verschillende afdelingen een rol krijgen in de bewustwording en betrokkenheid in het totale proces. Onze focus ligt op draagvlak creëren en medewerkers meenemen in de verandering. Om dit te bewerkstelligen, hanteren wij de combinatie van de methodiek van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) en de IMWR-cirkel (Inspireren-Mobiliseren-Waarderen-Reflecteren). Op de volgende pagina wordt deze methodiek nader toegelicht.

Stap 4: Opstellen werkagenda

Samen met de betrokken medewerkers wordt een werkagenda opgesteld met daarin de acties opgenomen die nodig zijn om het gewenste proces te implementeren. Op de werkagenda staat helder aangegeven wie verantwoordelijk is voor welke actie, de deadline en het gewenste resultaat. De kerngroep is verantwoordelijk voor het behalen van de resultaten van de werkagenda. Dit betekent niet per definitie dat zij de acties zelf uitvoeren. De kerngroep komt regelmatig samen om de status van de voortgang te bespreken en daarmee zorgt de werkagenda voor structuur, een gedragen plan en betrokken medewerkers. Alle betrokken medewerkers zijn samen verantwoordelijk voor de **opvolging van verbeteracties**.



Methodiek

Onze toegevoegde waarde zit in het gebruik van de gecombineerde methodiek van de PCDA-cyclus (Proces) en de IMWR-cirkel (Gedrag), waarin daadkracht van verandering en cultuurverandering samenkomen. De PCDA-cyclus is verweven in het stappenplan. Bij de uitvoering van deze stappen is de betrokkenheid van uw mensen van groot belang. We vormen een kerngroep van medewerkers als ambassadeurs, die de organisatie inspireren. Zodra het proces in kaart is gebracht, hebben zij ondersteuning vanuit de organisatie nodig. De kerngroep mobiliseert andere medewerkers met de juiste vaardigheden om de verbeteracties te realiseren. Er ontstaat waardering vanuit de organisatie voor de kerngroep, omdat zij overzicht houden in het actueel houden van het proces (ook bij toekomstige veranderingen). De kerngroep bewaakt de voortgang van de uit te voeren acties en identificeert nieuwe veranderingen die het proces beïnvloeden. Door het toepassen van de IMWR-cirkel, zorgen we dat de betrokken medewerkers geleidelijk worden meegenomen in de verandering.

Dit levert een gedragen procesoptimalisatie op, waarbij tot slot borging ook een belangrijk aspect is. Als laatste stap evalueren (reflecteren) we daarom de werkwijze om ook toekomstige wijzigingen in het proces effectief te kunnen realiseren.

Resultaat

Procesoptimalisatie volgens deze methodiek zorgt ervoor dat medewerkers van verschillende afdelingen betrokken zijn en samen naar een inzichtelijk proces toewerken. U krijgt zekerheid dat het proces optimaal op elkaar aansluit. De lange termijn winst is een gestructureerde werkwijze en borging van een proces, dat onderhevig is aan verandering en waarbij de kerngroep weet welke stappen men samen moet nemen om veranderingen te kunnen implementeren.

Baker Tilly begeleidt organisaties en optimaliseert het optimalisatieproces samen met een kerngroep van medewerkers uit uw organisatie. Lopen bij u in de organisatie bepaalde processen niet soepel, maar is niet precies duidelijk waar dat in zit? Neem dan gerust contact met ons op voor een vrijblijvende afspraak.

Contactgegevens:

R. (Rudolf) Roekevisch MSc SMP
Manager MKB Accountancy & Advies
T: +31 6 10 09 75 50
E: r.roekevisch@bakertilly.nl

C. (Christa) van Lent MSc RA
Sr. Consultant Business Advisory
T: +31 6 52 76 53 71
E: c.vanlent@bakertilly.nl

Baker Tilly (Netherlands) N.V. trading as Baker Tilly is a member of the global network of Baker Tilly International Ltd., the members of which are separate and independent legal entities.

Alle diensten worden verricht op basis van een overeenkomst van opdracht, gesloten met Baker Tilly (Netherlands) N.V., waarop van toepassing zijn de algemene voorwaarden, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nr. 24425560. In deze voorwaarden is een beperking van aansprakelijkheid opgenomen.

Baker Tilly
Fascinatio Boulevard 200-300
3065 WB Rotterdam • The Netherlands
T +31 (0) 10 253 59 00
www.bakertilly.nl

