

Context

Hoewel administratieve activiteiten verantwoordelijk zijn voor maximaal 60% van de kosten in de meeste productieorganisaties en tot 80% in administratieve dienstverlenende organisaties, worden deze gebieden vaak over het hoofd gezien tijdens lean initiatieven.

Om te kunnen profiteren van een Lean-aanpak binnen een bedrijf, moeten administratieve activiteiten de productieactiviteiten en kerndiensten volledig ondersteunen om verspilling te elimineren en de doorstroming te verbeteren. Een Lean Office-aanpak is hier precies op gericht.

Onze aanpak

- De training biedt een mix van theoretische onderbouw en praktische oefeningen en geeft een inzicht wat de resultaten kunnen zijn bij een lean office project.
- Elke deelnemer dient bij voorkeur over een project m.b.t. procesverbetering te beschikken.
- Tijdens het opleidingstraject worden er feedbackmomenten omtrent de vooruitgang en mogelijke problemen in deze projecten voorzien.
- De training biedt de mogelijkheid tot ervaringsuitwisseling met andere deelnemers.

Wat kan je verwachten?

- Lean Office, een methodologie ontwikkeld door Stanwick, optimaliseert deze administratieve processen zodat ze het absolute minimum aan middelen vereisen om aan de verwachtingen van de klant te voldoen. De Lean Office aanpak garandeert een verhoogde output, een verbeterde informatie- en kennisdoorstroming, een hogere klantentevredenheid en een vermindering van fouten, waardoor de processen effectiever en efficiënter worden.
 - Zoals bij elk lean initiatief is de betrokkenheid van het personeel van cruciaal belang, maar tegelijkertijd ook moeilijk. Als je dit echter met succes doet, worden de resultaten haalbaar en wordt er een basis gelegd voor voortdurende verbeteringen, omdat werknemers zich zullen inzetten voor nieuwe manieren van denken en werken!
- De opleiding zal focussen op:**
- Begrijpen van de Lean methodologie:
 - Analysetechnieken om waste te herkennen
 - Lean toolbox
 - Problem solving toolbox
 - Projectmanagement structuur voor een lean traject
 - Op welke manier wordt een lean project aangepakt:
 - Omgaan met weerstand
 - Betrokkenheid creëren
 - Change Management aanpak bij het begeleiden van procesverbetering
 - Door het aanbieden van een realistische case worden alle principes ingeoefend op basis van een theoretische uitleg.



Programma

- **Introductie Lean Office:**
 - Link met Lean Manufacturing
 - Waarom Lean Office?
 - Waarom focussen op reductie van doorlooptijd?
 - Traditionele versus lean office processen
 - Lean Principles:
 - Principe 1: WAARDE: specificeer de toegevoegde waarde voor je klant.
 - Principe 2: WAARDESTROOM: definieer alle activiteiten van je proces.
 - Principe 3: FLOW: Elimineer alle verspillingen uit de waardestream
 - Principe 4: PULL: zet je klant aan het stuur
 - Principe 5: KAIZEN: continu verbeteren in streven naar perfectie
- **Lean Office Roadmap en tools:**
 - Scope en voorbereiding:
 - De office waardestream begrijpen
 - Analyse van de klantvraag en verwachtingen
 - De waardestream (proces) mappen:
 - Het verzamelen van data, welke data, hoe meten?
 - Definieer de toekomstige office waardestream
 - Implementeren en continu verbeteren
- Wanneer zetten we welke tool in?
 - Analyse van de klantvraag
 - Voice of the customer
 - Proces mappen: Waardestream, swimming lane, SIPOC, spaghetti diagram
 - 10 verspillingen
 - Metingen voor administratieve processen: TAKT tijd, doorlooptijd en cyclustijd, Pitch tijd
 - FIFO
 - Standaard werk
 - Gebalanceerd werk
 - Visueel management
 - Werkomgeving
 - ...
- **Lean Leadership:**
 - De 3 componenten van lean office: techniek, gedrag & management
 - Rol van de leidinggevende in een Lean traject
 - Change management: mensen mobiliseren, transitieproces bij verandering, omgaan met weerstand, communicatiemanagement

Getuigenis

"Het Stanwick team heeft mijn HR team voorzien van uitstekende training, coaching en serieuze uitdagingen in de analyse van onze HR processen. Op deze manier kan het HR team verdere stappen zetten in het realiseren van haar missie om competent, performant en geëngageerd personeel op een efficiënte en klantgerichte manier ter beschikking te stellen van onze klant."