

Lean Six Sigma

Procesoptimalisatie naar de stem van de klant

1IC kan de kwaliteiten in al uw processen verbeteren met Lean Six Sigma (afgekort: LSS). LSS is een manier om processen onder de loep te nemen, te meten en te verbeteren. 1IC gaat daarbij uit van klanttevredenheid. De mening, de stem van de klant, is bepalend voor alles wat wordt gedaan: voor de organisatiedoelstellingen en voor de manier waarop wordt gewerkt.

Bij Lean Six Sigma houdt een groepje specialisten zich gedurende een bepaalde tijd met een onderdeel van het proces bezig. Ze vragen zich af: Wat gebeurt hier precies? Hoe gebeurt het? Hoe kunnen we dit beter doen? En: hoe houden we de verbetering onder controle? Terwijl de specialisten bezig zijn, gaat het werk gewoon door.

De stem van de klant centraal

Ieder bedrijf is afhankelijk van haar klanten. Klanten moeten tevreden zijn. Daarom speelt ‘de stem van de klant’ (LSS spreekt van ‘Voice Of the Customer’) een belangrijke rol binnen LSS. De klant dient dan ook te allen tijde betrokken te worden bij het vaststellen van de belangrijkste parameters van het proces.

Wat doet Lean Six Sigma?

Elk werkproces kan met LSS worden onderzocht. 1IC helpt de manager bij de keuze om een proces tot LSS project te maken. Lean Six Sigma maakt gebruik van judo-terminen. De expert, die full time bezig is met Lean Six Sigma, heet “BlackBelt”. 1IC levert u de BlackBelt voor uw project. Hij dient in zijn project te worden ondersteund door White Belts. Dit zijn medewerkers van de manager die gedetailleerde kennis hebben van het proces en naast hun reguliere werkzaamheden zullen meewerken aan het LSS-project. Zij zijn in staat om hun bijdrage vanaf de werkvloer te leveren. Het zijn meestal de mensen die toegang hebben tot de informatie die nodig is om een meting te kunnen doen en de BlackBelt wegwijs maken in de organisatie. De manager van de afdeling waar het proces zich bevindt wordt ook wel “proces-eigenaar” of “Project Champion” genoemd. Hij is de ‘sponsor’ van het LSS-project op de afdeling.

Hoe gaat een LSS-team te werk?

Als een proces niet vloeiend verloopt, heeft men over het algemeen wel een idee waar het ‘probleem’ van een proces ligt. Maar met LSS kan door middel van feiten en cijfers met zekerheid worden vastgesteld waar de kern van het ‘probleem’ ligt. De kans op een succesvolle verbetering is daardoor vele malen hoger. Een team van specialisten richt zich op (een deel van) één proces tegelijk. Dat (deel van) een proces wordt onder de loep genomen. Dat doen zij volgens het vaste LSS-principe:

1. Define: bepaal de probleemstelling, baken het project af en maak een plan
2. Measure: verzamel gegevens en bepaal de manier waarop je gaat meten
3. Analyze: analyseer het werkproces, oorzaak en gevolgen

4. Improve: verzin oplossingen, test die en zorg voor een implementatieplan
5. Control: sluit het project af en zorg dat het werkproces voortaan gecontroleerd goed blijft gaan

LSS houdt van duidelijkheid: 'Meten is weten'.

Wat willen we bereiken?

Middels LSS kunnen we de processen verbeteren. Maar er is meer. De speerpunten van IIC Lean Six Sigma zijn:

- (1) basisprocessen op orde krijgen en houden,
- (2) 'in control' zijn,
- (3) kosten verminderen.

Nogmaals; allemaal om een betere prestatie te kunnen leveren in de markt, voor de klant. Elk LSS-project vraagt zich af: 'Welke afspraken hebben wij met de klant? En wat zijn de kritische succesfactoren? (In LSS-termen: Wat is CTQ: Critical To Quality?)

Waarom LSS?

Er zijn verschillende methoden om verbeteringen aan te brengen in een organisatie, processen, producten en diensten. IIC hanteert Lean Six Sigma omdat het aansluit bij:

- de doelstelling van klantgerichtheid
- de doelstelling van kwaliteitsverbetering.
- de methode aantoonbaar succes heeft opgeleverd bij andere bedrijven.

Meer weten?

IIC

Procesoptimalisatie en Projectmanagement

Vlierlaan 158

4907 AW Oosterhout

Tel: 0162-785308

KvK West-Brabant 20115855

Info@iic.nl