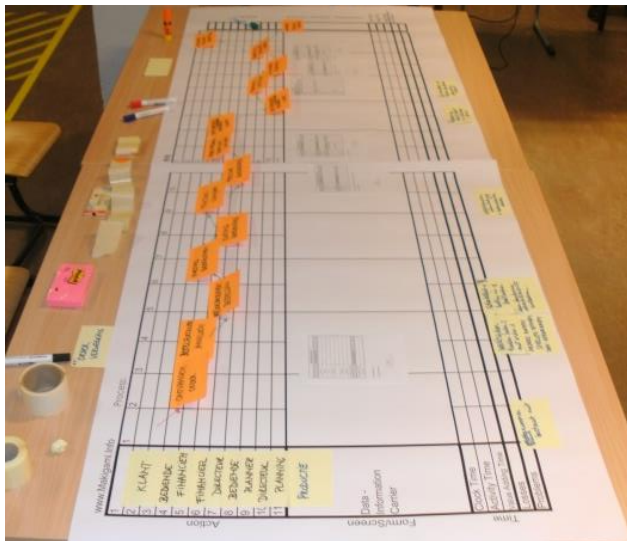


Doelstellingen

In dit lean office game leren de deelnemers een Makigami opstellen waarin de administratieve process flow van een klantenorder doorheen alle afdelingen/diensten in kaart wordt gebracht. Ze maken op de Makigami onderscheid tussen waardetoevoegende en niet-waardetoevoegende activiteiten. Ze denken kritisch na over 'hand-offs' en 'hand-overs'. Ze noteren tijden van processtappen, voegen voorbeelden toe van gebruikte documenten en formuleren vastgestelde problemen.



Door kritisch te kijken naar de Makigami leren de deelnemers inzien

- dat het geen zin heeft om binnen een afdeling/dienst naar verbetering te zoeken zonder de ganse proces flow te beschouwen,
- welke situaties aanleiding geven tot administratieve fouten,
- welke maatregelen tot een (soms drastische) doorlooptijdreductie leiden.

Dus, op basis van een volledig uitgewerkte Makigami slagen de deelnemers erin om de doorlooptijd van de administratieve verwerking van een order drastisch te verkorten en administratieve fouten te elimineren.

Geïnteresseerd?

Deelnemers

Er is geen voorkennis vereist noch van lean management noch van office management. Het spel wordt idealiter gespeeld met 8 à 10 deelnemers.

Nodige voorzieningen op locatie

Een lokaal van idealiter 8m x 5m, 8 tafels en 8 à 10 stoelen, beamer, projectiescherm, whiteboard of in geval van nood een flipover of krijtbord.

Duur

Het tijdstip waarop het spel gespeeld wordt kan onderling afgesproken worden. Er is 1 uur nodig om alles klaar te zetten, 4 uur om het spel te spelen en nog eens 1 uur om alles weer op te ruimen.

Prijs

Het spel wordt georganiseerd voor €1000 excl. BTW en verplaatsingskosten (€100 + €0,35/km). Als het spel doorgaat in de speciaal daarvoor ingerichte Lean Learning Academy op onze Technologie-campus in Gent, zijn er geen verplaatsingskosten.

Spelleider

Ir. Ignace Martens
 docent Bedrijfsbeleid en Productiemanagement
 coördinator Lean Learning Academy
 KU Leuven Technologiecampus Gent
 Gebroeders De Smetstraat 1
 9000 Gent
 Tel: +32 (0)9 265 86 10
 Fax: +32 (0)9 225 62 69



Voor meer info, bezoek onze website www.leanlearningacademy.be of contacteer ignace.martens@kuleuven.be

Lean Office Game

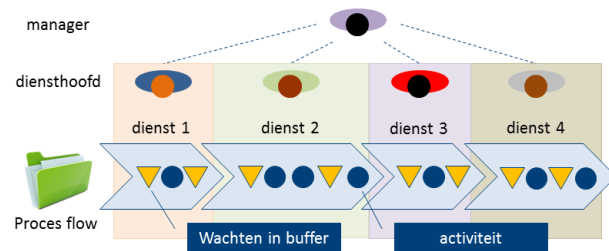
Flow in een administratie



Een onontgonnen terrein!

Vraag eens aan een manager hoe performant zijn productieproces is en hij zal u meteen vertellen hoe goed de OEE (Overall Equipment Effectiveness) is, hoe kort de levertijden zijn, hoe laag de productiekosten geworden zijn en hoe weinig producten nog afgekeurd moeten worden. Vraag aan diezelfde manager hoe performant zijn administratie werkt en de kans is groot dat hij moet toegeven dat die performantie nog nooit gemeten werd.

In productie gebruikt men voor langlopende series een productgerichte layout (flow shop). In administraties waar men elke dag gelijkaardige dossiers verwerkt, werkt men echter nog vaak met gespecialiseerde diensten elk in een ander lokaal (inkoop, boekhouding, personeelsdienst, planning, verkoop,...). Telkens een dossier wordt doorgegeven naar een volgende dienst, komt het daar in een wachtrij terecht. Bovendien wordt de administratieve proces flow al te vaak opgehouden door de 'nood' aan formele goedkeuring van een baas die soms zelfs niet in staat is om alle elementen van het dossier te beoordelen.



In productie worden productfamilies in een cel-layout gemaakt. In zo'n cel zijn enkel die productiemiddelen aanwezig die voor het produceren van alle producten uit die familie nodig zijn. De operatoren zijn cross-functioneel waardoor doorlooptijden verkorten en de bezettingsgraad wordt uitgevlakt. Ook administraties kunnen op een gelijkaardige manier georganiseerd worden. Of moeten we het normaal blijven vinden dat bvb. een bouwheer 4 weken moet wachten op de goedkeuring van zijn bouw aanvraag terwijl de evaluatie van zijn dossier hooguit één uur duurt?

Verspillingen in administratieve processen

Bij elk proces, en dus ook bij elk administratief proces, zijn er 3 soorten ongewenste situaties:

- Overbelasting (Muri): bvb. overbevraagde mensen
- Onbalans (Mura): bvb. ongelijke werkverdeling
- Verspilling (Muda): 7 +1 verspillingen zoals:



bewegingen



wachten



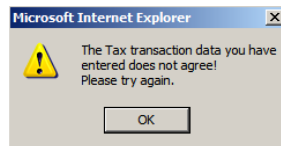
overbewerken



overproductie



ongebruikte competenties



fouten



transport



voorraad

Het spelverloop

Dit lean office game simuleert de administratie van het lean production game waarin vrachtwagentjes gemaakt worden. Een klantendienst beantwoordt vragen van klanten, een financiële administratie stelt offertes en facturen op en een planningsdienst stelt het productieformulier op dat naar het lean production game wordt gestuurd wanneer beide games tegelijk worden gespeeld. In dat geval wordt ook duidelijk hoe productie en administratie elkaar beïnvloeden.

Spelopvolging

Orderopvolging spelronde 1												
Info	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	verstrekte info	
gevraagd	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	10	
verstrekt	0.06.53	0.06.03	0.04.46	0.02.17	0.01.48	0.01.45	0.01.42	0.00.22	0.03.02	0.03.33	2	
gevraagd	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.01.23	0.04.03	0.05.38	0.06.08	0.06.08	9	
verstrekt	0.00.48	0.00.17	0.02.48	0.01.39	0.00.55	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	2	
offerte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	orderformulier	
aanvraag	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	6	
klaar	0.07.04	0.05.01	0.03.52	0.02.53	0.01.43	0.01.58	0.02.49	0.04.21	0.03.36	0.03.00	1	
aanvraag	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.02.03	0.02.43	0.04.38	0.05.53	0.06.58	9	
klaar	0.02.48	0.03.44	0.04.04	Verkeerd	Klaar	Klaar	Klaar	Klaar	Klaar	Klaar	1	
factuur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	orderformulier	
geplaat	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.00	0.00.43	0.03.38	05.18	
aanvaard	0.02.08	0.05.01	0.01.14	0.03.19	0.01.47	0.03.16	0.06.36	Aanvaard	Aanvaard	Aanvaard	Aanvaard	
productieformulier	0.02.15	0.05.07	0.01.17	0.03.20	0.04.03	0.03.24	Opgeleverd	Opgeleverd	Opgeleverd	Opgeleverd	Opgeleverd	
geproduceerd	0.04.20	0.01.21	0.01.21	0.03.38	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	
productievolgning	0.03.04	0.03.04	0.00.00	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	Verkeerd	
nacht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
niet-conform	0.00.50	0.00.45	Verkeerd	Klaar	Klaar	Klaar	Klaar	Klaar	Klaar	Klaar	Klaar	Klaar
beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord
te laat	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0
beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord	Beantwoord

Een opvolgdocument laat toe om de status van alle orders in real-time op te volgen en om het aantal fouten en foutloze opgeleverde documenten te tonen. Zo zien de deelnemers meteen hoe goed het proces verloopt.

