

How to create a LEAN Company

10 tips van Ton Ridder - CEO KLM-Cygnific


1  Ga op zoek naar je **Key Performance Indicators**

Welke prestaties streef je na? Hoe druk je die meetbaar uit? Hedendaagse voorbeelden:

- 'First call resolution' in 1 contact alles oplossen
- 'Net promotor score' klanttevredenheidscijfer 9+

2  Start op je **eigen vierkante centimeter**


Wacht niet op iets grands of centraals, maar ga gewoon aan de slag!

3  Kies de **verbetermethode** die bij je past


Voor call centers bestaan er specifieke verbetermethoden. Cygnific koos voor Lean Six Sigma.

7  **Innoveer** je dienstverlening


Creëer delighters vs. basic features. Delighters worden basic features, dus denk als bedrijf continu delighters.

8  Besteed de **opbrengst** van je verbetering goed

Iedere verdiende euro: 1/3 voor de organisatie, 1/3 investeren in verhogen service, 1/3 teruggeven aan eindklant.

9  Train je **mensen**

Green executive training, 4 dagen op de hei, ontbijtsessies, pizza sessies. Draai de DVD van Womack, bespreek 12 leiderschapsprincipes en spinnenweb scoren.

4  Zet de **klant voorop**

Vraag jezelf bij ieder nieuw idee af: wat levert het op voor de klant, daarna voor het bedrijf. Bouw het proces rondom de klant (front line) en bouw de organisatie rond het proces.

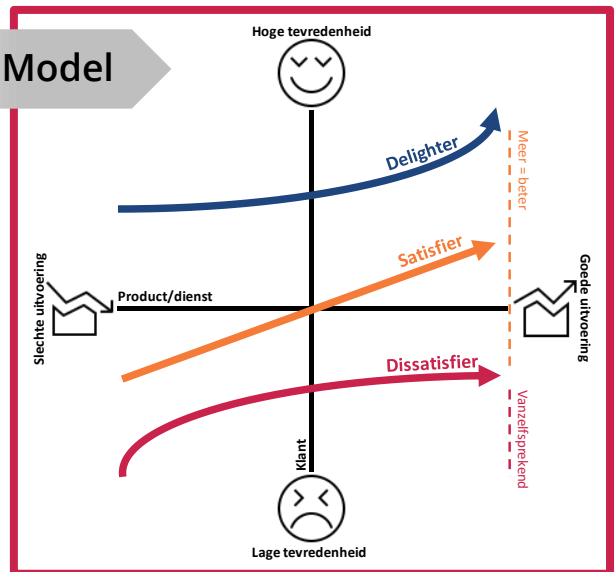
5  Laat **LEAN leiderschap** zien

- Verhoog contacttijd met primair proces
- Vraag door in plaats van besluiten nemen
- Prioriteer verbeteringen

6  Plan improvement **capaciteit**

Reserveer 2,5 man per afdeling van 25 man. Creëer ruimte voor 7-days-Kaizens; redesign.

KANO Model



10  Gebruik **tools**

Dagstart: 'B2C-bord', Deployment matrix, KANO model, Ease- impact.

Ook een Lean company creëren? Neem contact op met Renco Bakker voor een vrijblijvend gesprek.

☎ 033-432 16 05 / 06 – 268 602 45 @ rb@bpmconsult.nl

