

*Bedrijfsprocessen verbeteren met simulatie*

# Voorspellen is beter dan genezen

*Daar hangt hij dan, dat lang begeerde ISO 9001-certificaat. Na enige inspanning zijn de processen in kaart gebracht. Iedereen heeft de schouders eronder gezet. Maar nu het doel is behaald, ligt de focus weer op andere zaken. En dat terwijl het continu verbeteren van de kwaliteit onderdeel is van de norm en voorwaarde om succesvol te blijven. Hoe nu verder?*

'Het draait nu, dus even niets veranderen' is een logische gedachte bij managers. Zeker wanneer er in de organisatie of in de markt weinig marge is voor fouten. Maar 'het draait' is meestal niet meer voldoende. Ook niet voor organisaties met een gegarandeerde vraag zoals nutsbedrijven en ziekenhuizen. De klant verwacht steeds meer. De kwaliteit van product of dienst moet omhoog en de kosten moeten (verder) omlaag.

## Procesbeheersing

Een goede manier om dat te bereiken is de processen zo stabiel mogelijk te laten verlopen en het aantal fouten terug te dringen. "Fouten zijn duur. Het kost meestal veel tijd en geld om ze te herstellen, dus voorkomen is beter dan genezen," verklaart Richard Witte van ProcsIMus. Als procesanalist en innovatiespecialist brengt hij verbeterpotentieel van bedrijfsprocessen in kaart en rekent hij het effect van diverse scenario's door. Dat begint meestal met een statistische analyse. Witte: "Voor een stabiel proces moet je je niet blind staren op gemiddelde waarden, zoals het omlaag brengen van de gemiddelde levertijd en de gemiddelde kosten, maar je vooral richten op de schommelingen in geleverde prestaties. De truc is de variantie te begrijpen en te bedwingen. Die is namelijk van invloed op de ervaren betrouwbaarheid van een organisatie. De klant wil weten waar hij aan toe is, anders is hij ontevreden en kan hij wegglopen. Door schommelende prestaties aan te pakken, gaat de kwaliteit van bedrijfsprocessen structureel omhoog."

## Zekerheid bij besluit

Is het analyseren en het bedenken van procesverbeteringen al

## Schommelende prestaties vormen een grotere bedreiging voor de continuïteit van een bedrijf dan slechte prestaties.

een opgave, ze durven doorvoeren is een grotere uitdaging.

Als een proces veel variabelen kent die meer of minder van invloed zijn, is het effect van een wijziging moeilijk te voorspellen. Beslissen op 'buikgevoel' brengt onzekerheid met zich mee. Software die je bij deze beslissingen ondersteunt, geeft de noodzakelijke steun in de rug. ProcsIMus heeft hiervoor unieke software ontwikkeld, genaamd SILVI. Witte: "SILVI simuleert bedrijfsprocessen op basis van procesindicatoren en andere meetgegevens. Het is een relatief gemakkelijke manier om uiteenlopende scenario's risicoloos te toetsen en uit te proberen wanneer een proces optimaal functioneert."

## Risicoloos experimenteren

"SILVI is ontwikkeld op basis van bedrijfskundige principes, statistische wetmatigheden en brede ervaring," legt Witte uit. "Je kunt een stijgende of dalende vraag naar producten en diensten nabootsen en zien bij welke vraag investeren in productiemiddelen noodzakelijk is. Wat is de optimale personeelsbezetting? Hierbij houdt SILVI rekening met de aanwezigheid van medewerkers, hun specifieke kennis, competenties en meer. Ook is de software bewezen effectief bij logistieke vraagstukken. De resultaten worden samen, maar ook per proces overzichtelijk gepresenteerd.

Met SILVI kan een organisatie vroegtijdig anticiperen op

mogelijke veranderingen en slagvaardig de concurrentie een stap voor zijn. Regeren is vooruitzien!"

## Borging en verbetering

Procsimus sluit met SILVI naadloos aan bij de diensten van NEN-Advies. Witte: "Dankzij een goede beschrijving van de processen en een efficiënt meetsysteem, zoals vereist in ISO 9001, komen er betrouwbare gegevens beschikbaar waarmee SILVI kan rekenen. Belangrijk, want alleen met betrouwbare input, krijg je betrouwbare uitkomsten. Deze goede voorbereiding scheelt ook tijd. Zelfs het meest complexe proces is in een aantal dagen in een model gevat en geschikt voor simulatie." Ook Ronald Spruit van NEN-Advies is tevreden over de samenwerking: "SILVI is een uitstekend middel om de meest rendabele corrigerende en preventieve maatregelen te bepalen. Het helpt daarmee om de lastige paragrafen over continu verbeteren uit ISO 9001 toe te passen."

## Meer weten?

Kijk op [www.nen-advies.nl](http://www.nen-advies.nl) of [www.procsimus.nl](http://www.procsimus.nl)



 **procsimus**

**“Dankzij SILVI hebben we nu niet alleen inzicht in onze goederenstromen, maar kunnen we aanpassingen voorspellen, onderbouwen én afdwingen.”**

*Wouter de Valk, Nike FS Business Support Manager*