



Case borging kwaliteit.

Het bedrijf ontwikkelt en verkoopt productieapparatuur voor kantoor-coffee-service (OCS), catering en horeca en de exploitatie binnen met name het additionele segment. Zij combineren design met functionaliteit, evenals top-level prestaties met betrouwbaarheid.

Het bedrijf is zeer marktgedreven en heeft oor voor de wensen van de klant. Vanuit een aantal gestandaardiseerde productlijnen, worden de wensen van de individuele klant ook zoveel als mogelijk verwerkt. Het gevolg is dat er inmiddels meer dan 500 verschillende uitvoering zijn binnen de standaard lijnen. Deze diversificatie maakt de bewaking en borging extra gecompliceerd.

Probleemstelling en vraag: Hoe zorgen wij dat het aantal machines dat door de eindkeuring komt toeneemt.

Alvorens er van start is gegaan is duidelijk afgestemd:

1. Wat de doelstelling van het bedrijf is
2. Wat de doelstellingen van het traject zijn
3. Wat de doorloop tijd zal zijn
4. Wat het mandaat is
5. Wat het kosten aspect is

Algemene deel FIP aanpak:

Om een goed beeld van de organisatie te krijgen worden interviews afgenomen met de verantwoordelijke personen binnen R&D, productie en sales. Belangrijke aandachtspunten bij de interviews zijn het benoemen van de kritisch productiemomenten en vervolgens de registratie en de verantwoordelijkheden. Naast de organisatorische component is er ook altijd de beoordeling van de techniek in- en rondom het proces en de logistieke logica. Deze zullen binnen de maak-bedrijven veelal ook bijdragen in efficiency en kwaliteitsborging.

Vanuit de FIP methode zijn de volgende onderdelen van belang:

- Financieel/organisatie: Kostprijsverlaging, informatisering.
- Innovatie: Techniekbeoordeling, meetmethoden en kwalitatieve borging.
- Proces: Procesborging.

Uitkomsten FIP inventarisatie:

Financieel/organisatie:

Beperkte issue registratie; Met name voorcalculatieve kostprijsbepaling; Invloed veranderingen en verstoring moeizaam te achterhalen; De registratie dient hierop aangepast te worden.

Innovatie:

De R&D is een zeer belangrijk onderdeel en geeft het bedrijf het onderscheidende karakter in de markt; Beperkte ondersteuningstools om ontwikkeling projectmatig en planmatig te volgen; De belangrijkste techniek is op componentlevel van hoog niveau.

Het definiëren van de doelstelling, het hebben van de juiste planmatige ondersteuning en een goede projectcontrole zijn noodzakelijk.

Proces:

Het management weet heel goed hoe het proces dient te verlopen en waar veelal knelpunten liggen; Correctieve acties worden alleen aan het einde per individuele machine vastgelegd en gaan na de uitvoering verloren; Klachten en opmerkingen van klanten over de machines worden alleen vastgelegd op klantniveau.

Het is noodzakelijk om binnen het productieproces en na uitlevering gestructureerd inzicht te hebben in de issues om efficiënt en effectief tot productoptimalisatie te komen.

Resultaat na opvolging advies:

Het totaal aan maatregelen leidt tot een verlaging van de kostprijs, zo ook daalt het aantal issues binnen het proces. De servicebelasting op de afdelingen daalt. Het aantal automaten dat in één keer door de verbeterde eindcontrole komt stijgt en geeft een besparing op de loonkosten. Door het meer structureren van de processen op de R&D afdeling is het mogelijk om deadlines te halen en meer zicht te krijgen op de terugverdientijd van de ontwikkelingskosten. Door meer inzicht in de processen, kunnen klanten gerichter geïnformeerd worden. Wat resulteert in een hogere klanttevredenheid.

