

LEAN & FUNCTIONEEL BEHEER

31 mei 2016
Pizzasessie XL, Apenheul



Daniël E. Brouwer

Lean Six Sigma Black Belt

- Uitdagingen functioneel beheer
- Basisprincipes Lean
- Morgen aan de slag om beter te worden!

- Complexiteit van de omgeving en de snelheid waarmee deze verandert neemt drastisch toe
- Zelfredzaamheid gebruikers gaat omhoog, dus ze komen met complexere vragen
- IT = water uit de kraan

- Onbekendheid van activiteiten van functioneel beheerders
- Teveel nazorg bij “afgeronde” projecten
- Functioneel beheer is applicatie-georiënteerd in plaats van proces-georiënteerd

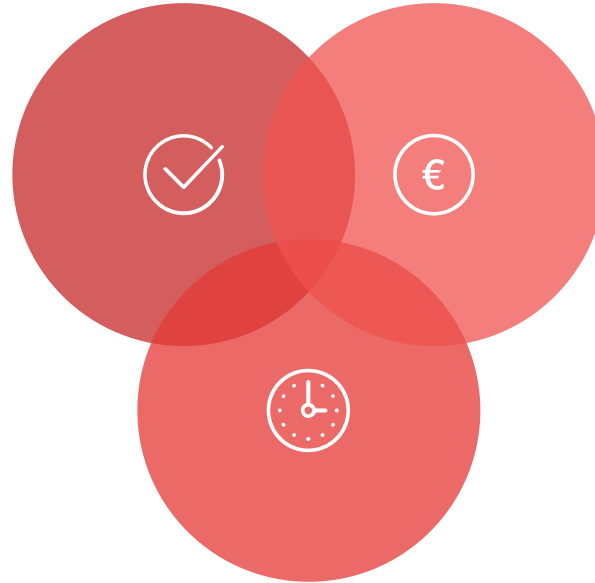
A close-up photograph of a person's bare feet standing on a light-colored tiled floor. To the right of the feet lies a single slice of toast that is heavily burnt and charred. A thick, dark red jam is spilled out from the toast onto the floor tiles. The background shows white kitchen cabinets and a white appliance, possibly a refrigerator or freezer.

"ALS IETS MIS KAN GAAN, DAN GAAT HET OOK EEN KEER MIS."

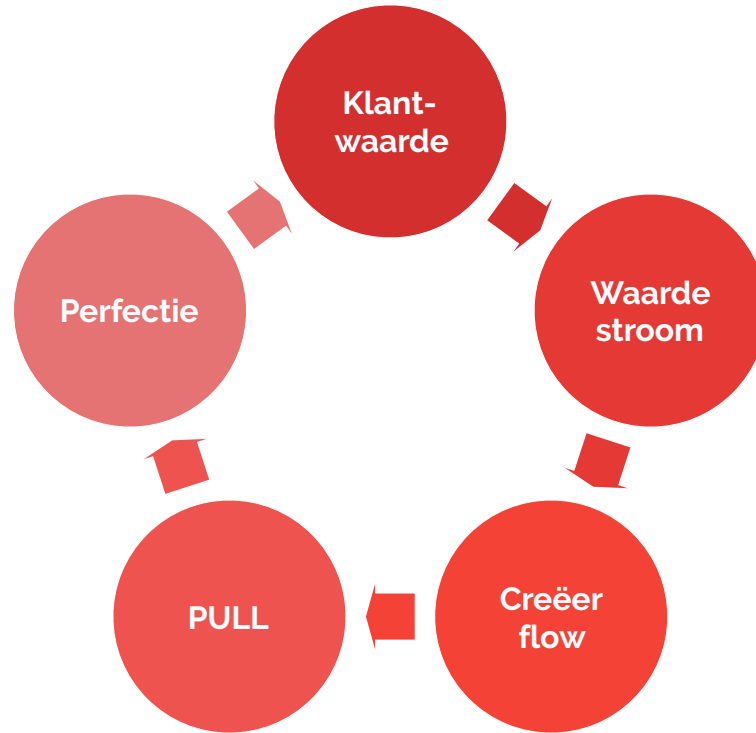
WET VAN MURPHY

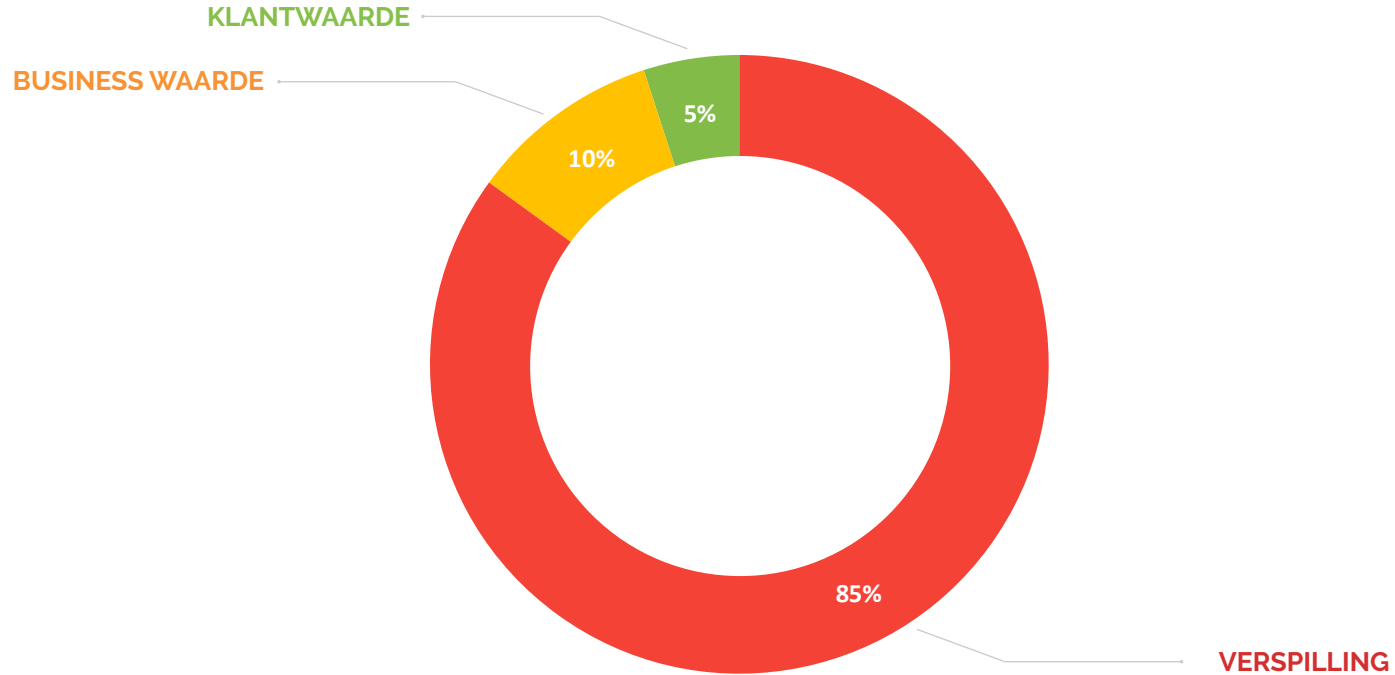
KLANTTEVREDENHEID VERHOGEN

KOSTEN VERLAGEN



DOORLOOPTIJD VERKORTEN





- 100 uur procestijd
 - 10 uur klantwaarde
 - 90 uur verspilling
- 10% vermindering van klantwaarde = 1 uur geëlimineerd
- 10% vermindering van verspillingen = 9 uur geëlimineerd



TIM WOODS



TRANSPORT

Onnodige beweging van **producten**, **materialen**, **mensen** en **informatie**

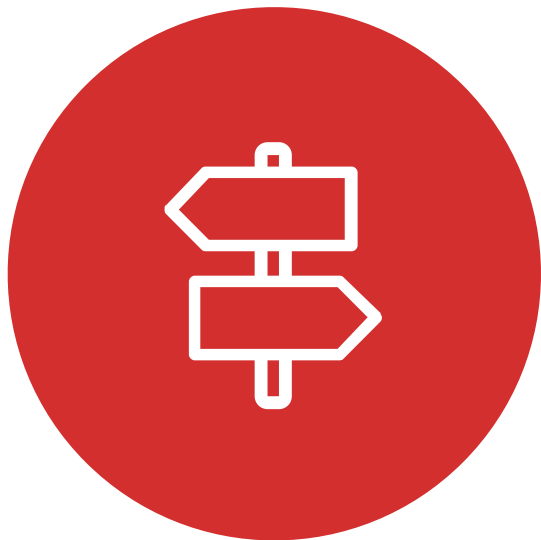
- *Onnodig (hoog) dataverkeer voor een transactie*
- *OTAP*



INVENTORY

Meer voorraad aanwezig dan **nodig** of het ontstaan van **tussenvoorraden**

- *Meldingen in bijv. Topdesk*
- *Overall kopieën van data en waar is dan het origineel?*



MOTION

Onnodige bewegingen of belasting van **mensen**

- *Zoeken naar mappen, documenten, bestanden, informatie en/of collega's*
- *Overbodige toetsaanslagen*



WAITING

Wachten op **materialen** of **informatie**

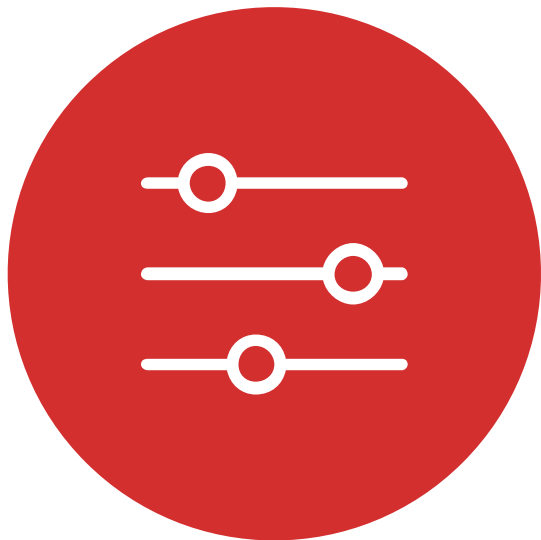
- *Wachten op de eisen en wensen op voldoende niveau zijn beschreven*
- *Opstarten applicatie*



OVER-PRODUCTION

Meer of eerder produceren dan de klant **vraagt**

- *Systeemwaarschuwingen waar niets mee wordt gedaan*
- *Grote hoeveelheden e-mails*



OVER-PROCESSING

Meer werk of hogere kwaliteit leveren dan de klant **vereist**

- *Extra controles om fouten te ontdekken*
- *Release management*



DEFECTS

Alles wat niet in **1** keer goed gaat

- *Informatiesysteem doet niet wat er bij het specificeren wel werd verwacht*
- *Onvolledige producten opleveren (bijv. zonder werkinstructies, met know errors etc.)*

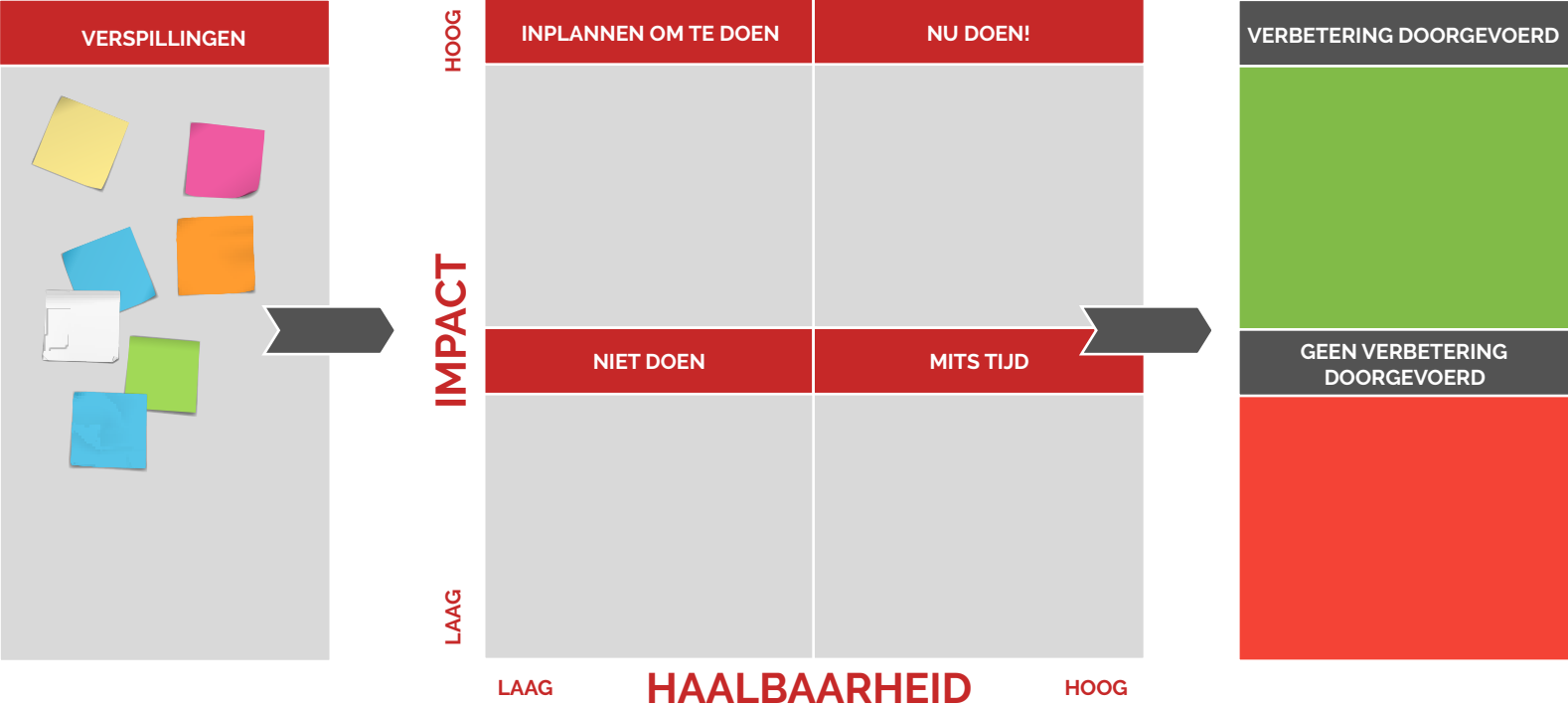


SKILLS

Niet benutten van **menselijk** talent, kennis en/of vaardigheden

- *Functioneel beheerder inzetten als veredelde helpdeskmedewerker*
- *Functioneel beheerder als brandweerman*







"HET IS NIET DE STERKSTE SOORT DIE OVERLEEFT, NOCH DE MEEST INTELLIGENTE. HET IS DEGENE DIE ZICH HET BESTE KAN AANPASSEN."

CHARLES DARWIN

BEDANKT!

Daniël E. Brouwer

daniel@leanim.nl
@LeanInfoMngt
www.leanim.nl