

## Beheersing van het productieproces door invoering Key Performance Indicatoren

### Uitdaging

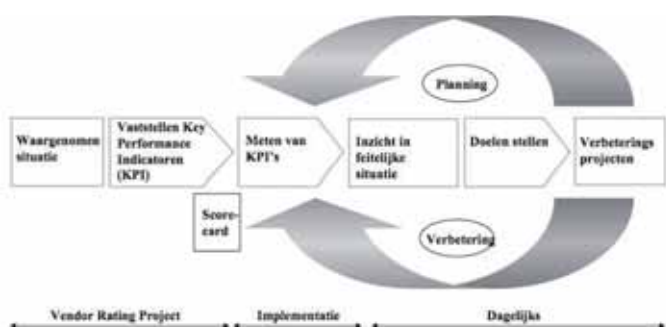
Deze organisatie gebruikt jaarlijks ca. 20% meer enveloppen, bijsluiters en rollen papier dan voor het productieproces nodig is. Dit proces lijkt van een afstand soepel te verlopen. Toch gaan grote hoeveelheden materiaal verloren. De oorzaak wordt gezocht in het samenspel tussen materiaal, printers, couverteer-apparatuur, bijsluiters, productiepersoneel en –omgeving. Gezamenlijk staan wij voor de uitdaging om het print & mail proces te optimaliseren.

### Aanpak

Eerst werden alle factoren die van invloed zijn op het productieproces in kaart gebracht. Ook de onderliggende relaties tussen de factoren werden vastgelegd. Wij voerden het systeem van Vendor Rating in. Hiermee werd op basis van Key Performance Indicatoren (KPI) zoals uitval, stilstand en beschikbaarheid de prestatie gemeten. De KPI's zijn ambitieus, maar haalbaar en in samenspraak met de betrokken partijen opgesteld. Een balanced score card brengt de gegevens van alle processtappen in beeld. Afwijkingen van de gestelde doelen werden zo voor iedereen inzichtelijk. Doelgericht werd vervolgens nagegaan waarom prestaties niet worden gehaald. In samenspraak met leveranciers of personeel werd vastgesteld hoe verbeteringen geïmplementeerd konden worden.

### Resultaten

Door het in kaart brengen van het proces en het gebruiken van KPI's hebben alle betrokkenen een helder beeld van het productieproces en de bijdrage die zij leveren aan het resultaat. Het productieproces is beter beheersbaar, en in veel gevallen is met behulp van de gegevens uit het Vendor Rating systeem te achterhalen, wat de oorzaak is van storingen en vertragingen in het productieproces. Het materiaalverlies is tijdens de productie significant gedaald. Na verloop van tijd, kunnen de KPI's naar een hoger ambitieniveau worden getild, waardoor de productie steeds efficiënter zal worden.



Voor meer beheersing van het productieproces door KPI's:

Maurice van Doorn ([maurice.van.doorn@pro4mance.nl](mailto:maurice.van.doorn@pro4mance.nl))

Wie geen sturing geeft aan zijn leveranciers, wordt aangestuurd door zijn leveranciers.

