

lean IT quick start

Aantoonbaar verbeteren binnen twee weken

Vrijwel geen bedrijfsproces kan zonder IT. De IT-organisatie en haar processen moeten foutloos, efficiënt en effectief zijn om optimaal waarde toe te voegen. In de afgelopen decennia is de IT-dienstverlening dan ook uitgegroeid tot een serieuze bedrijfstak, die op een succesvolle wijze haar processen verbeterd heeft. Toch zijn wij van mening dat er nog veel verbeterkansen bestaan. Hiervoor vormt Lean een bewezen managementmethode die, vanuit het klantperspectief, zorgt voor minder verspilling, hogere flexibiliteit en minder variatie in de procesafhandeling. Met Lean IT Quick Start bieden wij een krachtige aanpak om Lean te introduceren en uw meest urgente knelpunt aan te pakken.

Verbetering mogelijk in IT-processen

De IT-dienstverlening is in de afgelopen jaren volwassen geworden. De manier van werken van zowel de IT-leverancier als de klantorganisatie is succesvol verbeterd. De focus lag hierbij vaak op efficiëntie, kostenreductie en meer voorspelbare service levels.

De IT-processen kunnen nog beter en goedkoper worden ingericht, met behoud van hetzelfde niveau van kwaliteit.

Waar zit de ruimte voor verbetering?

Er bestaat voldoende ruimte voor verbetering. In de dagelijkse praktijk treffen we veel voorbeelden aan van verbeterkansen:

- ▶ Onnodig lange doorlooptijden van projecten en changes.
- ▶ Overbodige projectdocumentatie en/of service rapportages.
- ▶ Overbodige fysieke aanwezigheid van medewerkers bij overleg en werkzaamheden.
- ▶ Onvoldoende gebruik maken van standaard werkwijze en ervaringen.
- ▶ Onder- of overcapaciteit in IT-personeelsbestand.
- ▶ Inadequate afhandeling aanvragen bij de helpdesk.

De urgente knelpunten leveren de eerste winst in verbetering van uw IT-processen. Wij helpen u met het aanpakken van de meest urgente verbeterpunten met Lean IT Quick Start.

Lean IT Quick Start

De Lean IT Quick Start is een snelle methode om, door middel van Lean, verbeteringen te realiseren in de organisatie. Het is een kortlopend project, dat het meest urgente knelpunt aanpakt.

Lean IT Quick Start is een eerste krachtige kennismaking met Lean IT. U krijgt zicht op de knelpunten in het geselecteerde IT-proces en kiest een urgent knelpunt dat wordt aangepakt en verbeterd.

Werkwijze

Analyseworkshop voor één IT-proces, identificatie knelpunten, selectie urgent knelpunt en doorvoeren verbeteringen

Doorlooptijd

10 dagen

Teamsamenstelling

dedicated team vanuit uw organisatie, aangevuld met onze Lean-experts.

IT-processen beter en goedkoper

Lean - bewezen in de praktijk

Lean is een managementmethode die is ontstaan in Japan. Lean bekijkt de organisatie sterk vanuit het klantperspectief en realiseert betere kwaliteit en kortere levertijden tegen lagere kosten. Dit gebeurt door te kijken naar:

- ▶ **Verspilling:** waardetoevoegende handelingen onderscheiden van de handelingen die geen waarde toevoegen en de verspilling verminderen;
- ▶ **Flexibiliteit:** het vermogen de juiste hoeveelheid op het juiste moment af te stemmen vergroten;
- ▶ **Variatie:** de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van het proces en de werkmethoden verhogen.

Lean SAP by Atos

Voor grote internationale klanten van Atos is onder andere in Bordeaux (Fr) een SAP Service Center actief. Hier heeft een team in 2009 een Lean-transformatie gerealiseerd. In eerste instantie werd deze transformatie sceptisch ontvangen, omdat een te grote inbreuk op de bestaande situatie werd verwacht. De praktijk bewees snel het tegendeel. De Lean-hulpmiddelen zijn ingezet om bijvoorbeeld doorlooptijden te verkorten, "visual management" te implementeren en verbeterde standaard werkprocedures te implementeren. De Lean-transformatie vond sterk "bottomup" plaats, wat het draagvlak versterkte en zorgde voor een cultuur van "continuous improvement". Resultaten van de transformatie zijn een sterk verbeterde efficiency, snellere oplossing van issues en een verhoogde klanttevredenheid. Het SAP Service Center vormt nu een showcase, voor zowel medewerkers van Atos als haar klanten.

U krijgt zicht op de knelpunten in het geselecteerde IT-proces en kiest een urgent knelpunt dat wordt aangepakt en verbeterd.

Lean & IT

Bedrijfsprocessen zijn sterk afhankelijk geworden van Informatie Technologie. De IT-organisatie en haar processen moeten foutloos, efficiënt en effectief zijn om optimaal waarde toe te voegen. Waarde toevoegen is de hernieuwde focus van de IT-organisatie. Centrale vraag hierbij is welke activiteiten zorgen voor verspilling en daarmee voor onnodige kosten.

Voordelen van Lean IT

Lean IT richt zich vooral op het elimineren van verspilling in de processen. Hiermee creëert de organisatie ruimte in het budget voor bijvoorbeeld innovatie en projecten. Lean IT levert de IT-organisatie een manier van werken op, waarin continu verbeteren de basis is. Uit klantonderzoeken blijken aansprekende resultaten:

- ▶ Duidelijke verbetering van klanttevredenheid.
- ▶ 10% to 25% productiviteitsstijging.
- ▶ 50% tot 75% reductie in unplanned downtime.

Voor meer informatie

Atos Consulting
Bart van den Broek
Papendorpseweg 93
3528 BJ Utrecht
Telefoon 088 265 8888
info.consulting@atos.net