

Maak 'bottlenecks' in de werkorderroute inzichtelijk

Overzicht geeft inzicht

Volgens Oskar Bronsgeest en Remco de Vette van W&D is er te weinig aandacht voor de bottlenecks in het werkorderproces. Terwijl die werkorder het allerbelangrijkste onderdeel is in het aftersalestraject.

De route die een werkorder door de aftersalesorganisatie aflegt (fysiek en digitaal), is lang en complex, en komt veel bottlenecks tegen. Een praktijkvoorbeeld: in een dealerbedrijf worden de drie serviceadviseurs gek van de vragen van de zestien monteurs over de status van de werkorder. En de monteurs worden er gek van dat de serviceadviseurs alle drie hun eigen werkmethode hebben. De een zet de werkorder, nadat ROB is aangevraagd maar nog geen toestemming is verkregen, naast het beeldscherm, de ander legt de foedraal onder op de stapel. De chef werkplaats krijgt van de ene serviceadviseur de werkorder in zijn handen gedrukt en de andere legt de foedraal op diens bureau (waar deze soms zomaar een uur blijft liggen). En een monteur die een klus klaar heeft, legt de foedraal op een servicebalie neer waar die dag geen serviceadviseur aanwezig is. Kortom: door gebrek aan in- en overzicht wordt er onnodig heen en weer gelopen, blijven werkorders met hoge prioriteit te lang liggen en wordt de druk op de receptie en de werkplaats – ondanks een goede planning – te hoog.

Bottlenecks

In het autobedrijf waar de rendementen laag zijn, is het van uiterst belang om dit soort bottlenecks te vermijden of op te lossen. Continuïteit door efficiency is voor een bedrijf immers van het grootste belang.

Naast niet of lastig te beïnvloeden bottlenecks zoals de onderdelenlevering en de betrouwbaarheid van het DMS, zijn er ook bottlenecks in het bedrijfsproces die heel eenvoudig zijn op te lossen. Wij laten dit zien aan de hand van vier bottlenecks in de werkorderroute (de route die een werkorder aflegt van het maken van de werkplaatsafpraak tot en met het telefoontje naar de klant).

Inzicht door 'werkorderbak'

De grootste problemen ontstaan bij werkverdeling, meerwerk/toestemming, wachten op toestemming en afmelden van de auto. Om te voorkomen dat deze vier plekken in het proces tot onnodig oponthoud zorgen, moeten deze punten worden 'gemarkeerd'. Inzicht en overzicht zijn hier de sleutelwoor-

den. Overzicht wordt verkregen door op vier plekken in het bedrijf een 'bak' neer te zetten waarin de foedralen worden neergezet en zichtbaar zijn voor iedereen. Foedralen mogen dus niet meer rondslingeren in het bedrijf.

Bak 1: Werkverdeling. De serviceadviseur zet in die bak de foedralen met werkkorders die verdeeld moeten worden. Dit geldt

Door gebrek aan in- en overzicht blijven werkorders met hoge prioriteit te lang liggen.

voor nieuw werk en voor werk wat na toestemming weer herverdeeld moet worden. Als de foedralen in deze bak staan, hoeft de chef werkplaats niet meer te vragen of er nog werk is, want dat is voor iedereen inzichtelijk.

Bak 2: Meerwerk. De chef werkplaats zet in deze bak – op de werkplaatsreceptie – de foedralen met werkorders waar meerwerk aan zit. Deze foedralen hebben de hoogste prioriteit: als ze niet worden afgehandeld, valt de werkplaats stil. Die is immers al met de order begonnen. Uiteraard hebben werkorders in de rode foedralen (wachtklant) een nog hogere prioriteit.

Bak 3: In behandeling. Niemand hoeft meer te vragen of er al toestemming is, dat is namelijk gewoon zichtbaar. En als het echt moet, kan een servicemanager beslissen dat met een auto wordt verder gegaan waar nog geen definitief akkoord voor is, omdat anders de werkplaats stil valt.

Bak 4: Werk klaar. De werkorders die klaar zijn, kunnen door de serviceadviseurs één voor één worden afgehandeld, uiteraard de wachtklanten als eerste. Als er tussendoor een foedraal in bak 2 komt, heeft die werkorder uiteraard weer voorrang.

Voordelen in de praktijk

Uiteraard zijn er meerdere opties mogelijk, bovenstaand is een voorbeeld uit een aantal succesvolle praktijken. De kracht zit in de eenvoud van het systeem waarbij door over-

zicht te creëren ook inzicht wordt verkregen in het proces en de bottlenecks. De eenvoud is echter ook een valkuil; onder het mom dat zo'n eenvoudige aanpassing onmogelijk de oplossing kan bieden voor de problemen in het werkproces. Toch is het zo.

Belangrijk is wel dat er met foedralen wordt gewerkt waarbij de kleur aangeeft om wat voor soort klus het gaat (wachtklant, regulier werk, werk met een tijdsafpraak, afleverwerk). De bakken moeten in het zicht staan van – bij voorkeur – werkplaatsreceptie, -chef en monteurs. En tot slot mag er niet 'buiten de bakken om' worden gewerkt. Overigens is elk systeem zo goed als de mensen die er mee werken en dat geldt ook voor dit systeem. Maar dát het werkt, kunt u alleen ervaren door er mee te gaan werken.

Door te gaan werken met het beschreven systeem wordt er minder heen en weer gelopen, worden minder werkorders vergeten en gaan werkorders sneller van werkplaats naar receptie en weer terug waardoor de werkplaatsplanning efficiënter werkt. Er is rust door overzicht en inzicht. En uiteraard is de eindsom dat er meer doorgangen kunnen worden gerealiseerd. En dat leidt tot een hogere productiviteit en een hogere klanten- en medewerktvredeheid.

*Oskar Bronsgeest en Remco de Vette zijn partners van W&D Consultants.
Oskar@wd.nl, Remco@wd.nl.*

Op de podiumpagina biedt Automotive lezers de gelegenheid hun mening te geven over relevante onderwerpen die spelen binnen de branche. Stuur uw bijdrage van max. 800 woorden naar redactie@automotive-online.nl o.v.v. podium. De redactie behoudt zich het recht voor ingezonden teksten te redigeren.