

# Lean Business Simulation

## De uitdaging

BDS is een bankverzekeraar met meerdere afdelingen, waartussen intensief dossierverkeer plaatsvindt. Claims van klanten moeten correct en tijdig worden afgehandeld. Al snel blijkt dat het niet goed gaat met het bedrijf. De verliezen lopen op en klanten zijn ontevreden. Aan de deelnemers van de Lean Business Simulation de opdracht hier zo snel mogelijk verandering in te brengen!



## Waarom simulatie?

Relevante praktijkproblemen tonen zich tijdens de Lean Business Simulation. De gevolgen van beslissingen om een proces te verbeteren, worden direct zichtbaar. Deelnemers krijgen hierdoor de kans om de geleerde theorie snel in de praktijk te toetsen en te ervaren. Door deze hands-on aanpak leert men al doende. Men ziet al snel dat harder werken op den duur niet helpt, maar dat men juist goed zicht moet hebben op de eigen bijdrage aan het (team)resultaat. De individuele deelnemers gaan daardoor al snel als Lean Team aan de slag!

## Lean Thinking

Tijdens de Lean Business Simulation worden de basisprincipes van Lean Thinking uitgelegd en deelnemers worden uitgedaagd deze direct toe te passen. De Lean Business Simulation zet mensen in beweging en stimuleert ze na te gaan denken over Customer Value, de Value Stream en Flow denken. En daarmee ook vooral los te komen van het afdelingsgerichte denken.

## Resultaten

- **Lean Business Simulation** laat zien wat de gevolgen zijn van het toepassen van Lean Thinking en hoe valkuilen te vermijden zijn.
- **Lean Business Simulation** helpt bij de opstartfase van een Lean traject met het vormen en trainen van een Lean Team.
- **Lean Business Simulation** toont het belang van goede afspraken, het doorbreken van eilandvorming, het delen van kennis en een zakelijke dialoog.
- **Lean Business Simulation** biedt deelnemers de gelegenheid prestaties te verbeteren door het toepassen van Lean Thinking principes, abstracte ideeën over veranderingen in organisaties concreet te ervaren én te toetsen.
- **Lean Business Simulation** geeft energie en motiveert deelnemers de bedrijfsprocessen kritisch te analyseren en te verbeteren.

## Doelgroep

Management, teamleiders en medewerkers

## Thema's

Lean Thinking, (business) process management, business process redesign, proces- en resultaatgericht werken, verandermanagement, kwaliteit, dienstverlening, teambuilding.

## Competenties

Werken in teamverband, het delen van kennis, resultaatgerichtheid, kostenbewustzijn, procesverbetering, klantgerichtheid.



## Duur en deelname

- Doorlooptijd 4 tot 8 uur
- 8 tot 14 deelnemers
- Maatwerkoplossingen voor grotere groepen zijn mogelijk

**Leap Consulting** levert advies op het gebied van **Lean IT Service Management (Lean ITSM)**. Dit betekent het toepassen van *Lean Thinking* principes in de IT dienstverlening, in combinatie met *IT Infrastructure Library (ITIL) best-practices*. Het kenmerk van *Lean Thinking* is een sterke focus op het creëren van toegevoegde waarde voor de klant en het reduceren van verspilling. Hierdoor gaan de IT kosten omlaag en wordt een aanzienlijk betere time-to-market gerealiseerd, terwijl de klanttevredenheid omhoog gaat!