



Verbeter efficiency. Verhoog uw klanttevredenheid.
Verander uw onderneming in een **Process Centered Environment**.

PCE van AkzoNobel: Duurzame winstgevendheid voor uw autoschadeherstelbedrijf

Opereren in de autoschadeherstelmarkt is moeilijker dan ooit. De concurrentie wordt steeds heviger en de marges krimpen. Om te kunnen overleven dient u uw autoschadeherstelbedrijf te onderscheiden van de concurrentie door te zorgen voor uitzonderlijke klanttevredenheid. Tegelijkertijd moeten de bedrijfslasten worden verlaagd, zodat duurzame winstgevendheid kan worden gerealiseerd.

Dit klinkt als een zware opgave, maar het PCE-programma van AkzoNobel (PCE = Process Centered Environment) helpt u hierbij. Door bewezen principes en methodieken te combineren, hebben we dit nieuwe initiatief voor voortdurende verbetering ontwikkeld, waarmee u goed uitgerust zult zijn voor de uitdagingen die u met uw onderneming tegenkomt. PCE biedt u een duidelijk gedefinieerd kader voor het vergroten van de efficiëntie, het terugdringen

van de verspilling en uiteindelijk voor het verhogen van de klanttevredenheid. Lees verder om meer te weten te komen over PCE en hoe uw autoschadeherstelbedrijf en uw klanten ervan kunnen profiteren.

Allerlei tastbare voordelen

Als u de PCE-principes toepast, zal dit de weg banen voor verbetering in werkelijk alle facetten van uw onderneming. Schadeherstelbedrijven

die PCE hebben ingevoerd, melden de volgende verbeteringen:

- Hogere klanttevredenheid
- Grotere winstgevendheid
- Verbeterde efficiëntie
- Meer arbeidsefficiëntie
- Extra capaciteit

Kortom: als u het PCE-programma implementeert, zal dit u helpen uw onderneming duurzamer en winstgevender te maken.

Geïntegreerde, geoptimaliseerde, bedrijfsbrede processen

Het PCE-programma is gebaseerd op principes die zijn overgenomen van bewezen methodieken als Lean Production, Six Sigma en Theory of Constraints en biedt u een pragmatische aanpak die specifiek is ontworpen ter ondersteuning van voortdurende verbetering in alle delen van uw autoschadeherstelbedrijf.

Stap voor stap richting succes

PCE helpt u bij het creëren van een reeks onderling verbonden, gestandaardiseerde processen, die ervoor zorgen dat de stroom van voertuigen door uw werkplaats soepeler verloopt en dat het gebruik van middelen efficiënter wordt. Voortdurende verbetering vormt de kern van PCE. Dit betekent echter niet dat u uw onderneming in korte tijd volledig opnieuw vorm moet geven. PCE moedigt u aan uw bedrijf geleide-

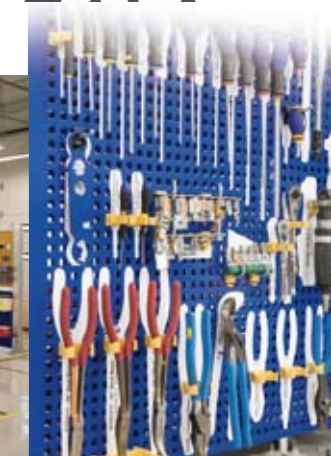
lijk te transformeren, in beheersbare stappen. Bovendien kunt u bij AkzoNobel terecht voor speciale trainingen en praktische hulpmiddelen voor elk stadium van uw PCE-traject.

Minder verspilling, grotere efficiëntie, meer tevreden klanten.

Door activiteiten zonder toegevoegde waarde rigoureus weg te snijden, helpt PCE u de verspilling

te verminderen en de efficiëntie in uw gehele organisatie te verbeteren. U kunt de juiste reparatiekwaliteit realiseren, op het juiste moment en tegen de juiste prijs. Het levert u een duurzame onderneming op met meer tevreden klanten, lagere kosten en een grotere winstgevendheid.

PROCESS CENTERED ENVIRONMENT



De bouwstenen van PCE

Het PCE-programma omvat een aantal onderling verbonden bouwstenen die u helpen:

- de klanttevredenheid te vergroten;
- verspilling tijdens het reparatieproces uit te bannen / tot een minimum te beperken;
- te zorgen voor duurzame winstgevendheid

Het PCE-programma van AkzoNobel is ontwikkeld om u in staat te stellen uw productie te vergroten door bevordering van voortdurende procesverbeteringen. PCE is gebaseerd op ervaringen, door praktische toepassing van allerlei methodieken, principes en hulpmiddelen voor procesverbetering. Om u te helpen uw eigen Process Centered Environment te creëren, hebben we de belangrijkste principes vertaald in een reeks onderling verbonden modules: de bouwstenen van PCE.

Het is aan u hoeveel bouwstenen u invoert. Als u er slechts een paar selecteert, kunt u positieve resultaten behalen, maar dan wel op beperkte schaal. Als u een echt Process Centered Environment wilt ontwikkelen en wilt profiteren van alle daaraan verbonden voordelen, raden we u aan alle tien de bouwstenen in te voeren.



5S
Zorgt dat uw werkplek vóór u werkt, en niet tegen u
Het 5S-proces vormt de basis voor een visuele werkplek – een omgeving waarin alle niet-standaardsituaties onmiddellijk zichtbaar worden.



Visueel beheer
Visueel beheer creëert een werkomgeving die met u communiceert
Als de werkvloer visueel wordt beheerd, moet iedereen in één oogopslag het wie, wat, wanneer, waar, waarom en hoe van alle activiteiten en al het materieel kunnen zien.



Kwaliteit binnen het proces
Kwaliteit inbouwen in uw processen
Als een bepaalde stap in het reparatieproces niet door een kwaliteitsinspectie komt, kan het proces niet worden voortgezet voordat de tekortkomingen zijn gecorrigeerd.



8 typen verspilling
Verspilling omvat alles wat de kosten verhoogt maar geen waarde toevoegt
De "Waste Walk" zoekt overbodige stappen of beperkingen in het proces en mogelijkheden voor verbetering.



Standaardisatie en gestandaardiseerd werk
Meer dan alleen geschreven richtlijnen
Gestandaardiseerd werk is een over-eengekomen pakket van procedures dat de beste activiteiten en procesvolgordes vastlegt om de prestaties te maximaliseren en de verspilling tot een minimum te beperken.



Kaizen / voortdurende verbetering
Een cultuur van voortdurende verbetering creëren
Voorwaarde voor voortdurende verbetering is dat u uw medewerkers in staat stelt en uitdaagt om steeds nieuwe, betere manieren te vinden om een taak of een reeks taken uit te voeren.



Kanban-systeem / pull-productie
Downstream-activiteiten zijn bepalend voor upstream-activiteiten
PCE maakt geen gebruik van 'push-productie' maar van 'pull-productie'. Met andere woorden: de klantbehoefte (downstream) dicteert de productie (upstream) in uw autoschadeherstelbedrijf.



Totaal productief onderhoud
Machineonderhoud als vast onderdeel van uw processen en dagelijkse routine
Deze aanpak zorgt ervoor dat elk apparaat/hulpmiddel de vereiste taken kan verrichten zonder dat de stroom van defectvrije productie wordt onderbroken of vertraagd.



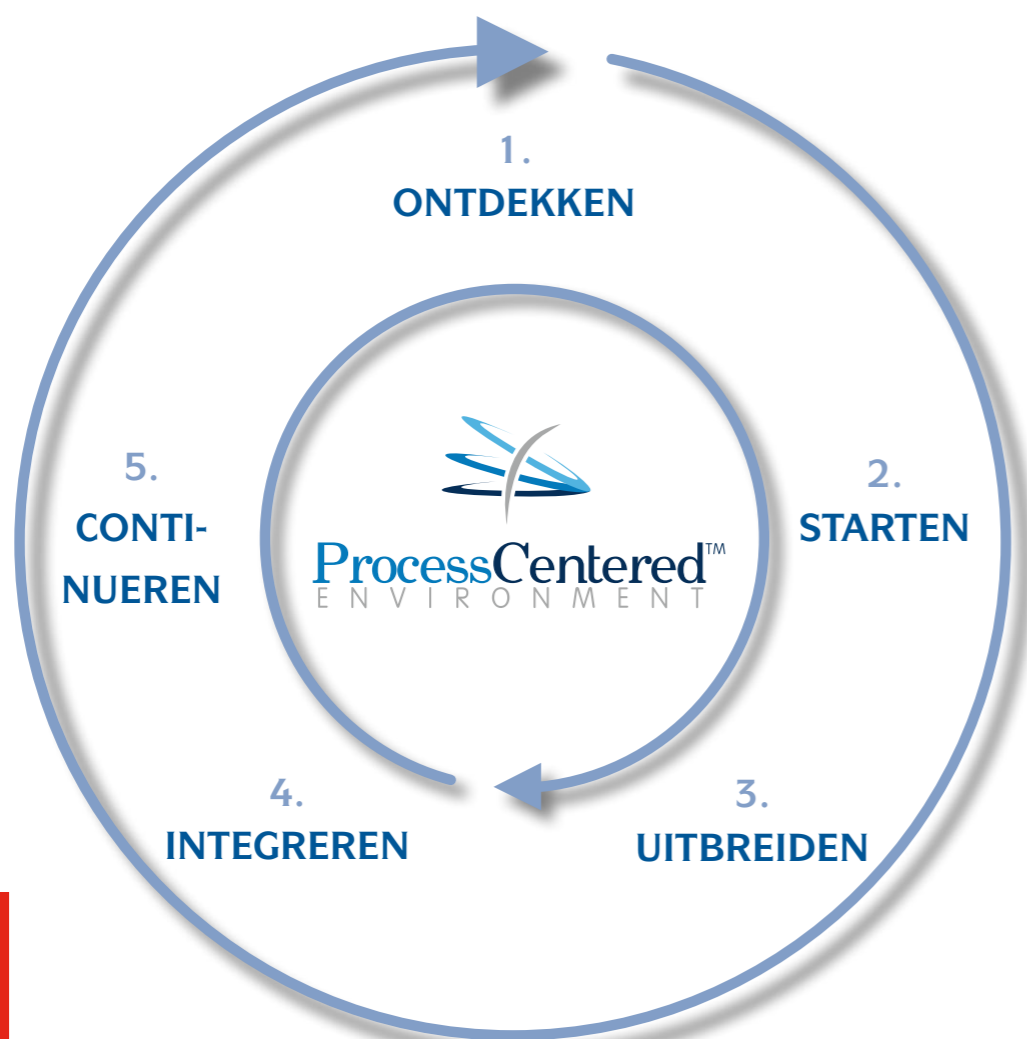
Continue doorstroom
Conditie creëren voor een ononderbroken stroom van reparaties
De bouwsteen 'Continue doorstroom' specificeert de optimale volgorde voor de stappen in het reparatieproces, die praktisch kan worden geïmplementeerd in hoogvariabele omgevingen – zoals uw autoschadeherstelbedrijf.



Real-time administratie
Papierwerk gelijk met het reparatieproces voltooien
Alle acties worden geregistreerd zodra ze zijn gebeurd; noch het voertuig noch het proces gaat verder tot alle acties zijn vastgelegd.

Vijf stappen om van uw autoschadeherstelbedrijf een Process Centered Environment te maken

Uw traject op weg naar een Process Centered Environment staat of valt met uw inzet en toewijding. Het is veel eenvoudiger om op de juiste weg te blijven als u een betrouwbare routekaart hebt. Het PCE-programma helpt u een koers richting duurzame verandering uit te stippelen in vijf duidelijk te onderscheiden fases, die elk hun eigen doelstellingen en activiteiten kennen.



1. ONTDEKKEN

Deze fase richt zich op het creëren van bewustzijn voor de noodzaak van verandering en op het genereren van bereidheid om met dit proces te beginnen. In het ontdekkingsstadium:

- komt u meer te weten over PCE als een manier van denken en toepassen van regels;
- krijgt u basisinzicht in de principes, systemen en processen van PCE;
- begint u met het opsporen van zwakke punten in uw huidige processen en bereidt u zich voor op verandering.

2. STARTEN

U hebt besloten het PCE-programma te implementeren. Nu is het tijd om een solide basis te leggen voor voortdurende verbetering. Tijdens deze fase:

- leert u de belangrijkste regels en principes van PCE kennen;
- begint u met de transformatie van uw bedrijf in een cultuur van medewerkersinitiatief en voortdurende verbetering;
- brengt u basistools en denkwijzen van PCE in de praktijk;
- evalueert u nauwkeurig de huidige staat van uw organisatie en maakt u mensen bewust van de noodzaak van verandering.

3. UITBREIDEN

Nu de basis is gelegd, kunt u specifieke elementen van PCE op grotere schaal doorvoeren. De uitbreidingsfase stelt u in staat om:

- dieper te graven in specifieke tools en principes van PCE;
- bedrijfskritische kwesties aan te pakken, in plaats van geïsoleerde problemen en mogelijkheden;
- ervoor te zorgen dat u en uw personeel vat hebben op de filosofie van PCE en op de relevante tools en methoden.

4. INTEGREREN

De principes en praktijken van PCE moeten nu vaste waarden zijn geworden in uw organisatie. De integratiefase is erop gericht om voortdurende verbetering een integraal onderdeel van uw dagelijkse activiteiten te laten vormen. Voornaamste doelen van deze fase:

- de manier van denken van mensen in uw gehele organisatie veranderen;
- ervoor zorgen dat de leidinggevenden in het bedrijf de nodige coaching kunnen verzorgen en de mentaliteit van medewerkers kunnen sturen;
- medewerkers aansporen en in staat stellen om hun acties te zien in relatie tot organisatiedoelen in plaats van passief opdrachten van managers uit te voeren.

5. CONTINUEREN

Als PCE volledig in de cultuur van uw autoschadeherstelbedrijf is geïntegreerd, kunt u de principes gaan toepassen buiten de grenzen van uw onderneming. In deze fase consolideert u uw activiteiten op het gebied van voortdurende verbetering door:

- de PCE-bouwstenen te versterken en het proces in gang te houden;
- nieuwe en bestaande medewerkers te blijven trainen;
- verbeteringsinitiatieven uit te breiden naar externe partners in uw waardeketen;
- medewerkers, leveranciers, verzekeringsmaatschappijen en zelfs klanten te vertellen over uw prestaties op PCE-gebied.

Zorg dat u klaar bent voor de uitdagingen van de toekomst

Voertuigen, reparatieproducten en reparatieprocessen zijn continu aan het veranderen. Voertuigeigenaren, verzekeraars en werknemers worden met recht steeds veeleisender. In de toekomst zullen er drie soorten autoschadeherstelbedrijven zijn: bedrijven die het niet redden, bedrijven die overleven en bedrijven die bloeien. In welke categorie komt uw bedrijf terecht? Bereid u voor op toekomstige uitdagingen door vandaag nog te starten met uw traject van voortdurende verbetering.

Meer informatie

Als u meer wilt weten over het PCE-programma en over hoe dit programma u kan helpen een duurzamer bedrijfsmodel te creëren voor de toekomst, ga dan naar www.autolakken.nl

The Sikkens logo consists of a blue square above the word "sikkens" in a bold, blue, sans-serif font.The acoat selected logo features two yellow circles with blue outlines above the text "acoat" in a bold, blue, sans-serif font, with "selected" in a smaller, blue, sans-serif font below it.

Akzo Nobel Car Refinishes B.V.
Sikkens Autolakken Nederland
Rijksstraatweg 31,
Postbus 3
2170 BA Sassenheim
Tel: 071 3082835
autolakken@akzonobel.com

