

## OPEX Community 8 november: case Volvo

Bij de laatste OPEX Community van 2023 waren we te gast bij **Volvo Trucks** in Sint-Agatha Berchem. Na een uitleg over hun "Lean for Retail" programma en een toelichting van hun trainingsaanpak, waaronder "The Lean Game", buigden we ons over een case van Volvo. Volvo hoopte antwoorden te vinden op de volgende twee vragen:

- Hoe kunnen we meer bewustwording creëren dat procesmapping een team kan helpen om beter samen te werken en beter te presteren?
- Hoe kunnen we een team stimuleren om de daily meeting te gebruiken ter ondersteuning van process mapping?

In de groepen werden de volgende oplossingen besproken:

1. Hanteer de ADKAR-methode en houd rekening met de individuele positie van elke medewerker op de change-grafiek.
2. Werk aan storytelling, waarbij de focus ligt op "Why" en "What's in it for me":
  - Durf te inspireren met voorbeelden uit het persoonlijke leven, bv. proces van de ochtendroutine en de impact van verbeteringen in dit proces, om zo de meerwaarde van procesmapping en -verbetering duidelijk te maken.
3. Voer structurele procesverbeteringen door:
  - Overweeg de vraag: laten we ruimte voor variatie (meegaand) of leggen we een standaard op (verplichtend)?
  - Definieer procesverbetering als een team- of persoonlijke doelstelling.
  - Maak een plan voor procesverbetering, bijvoorbeeld jaar 1 = proces x, jaar 2 = proces y, enz.
  - Maak processen klein en eenvoudig om het nut van procesverbetering te bewijzen.
4. "Make it fun":
  - Introduceer competitie in procesverbetering met goed gedefinieerde KPI's (SMART).
  - Maak de prestaties over verschillende vestigingen visueel, bevorder gezonde concurrentie.
5. Stimuleer kennisdeling tussen vestigingen:
  - Werk transversaal aan terugkerende processen, bijvoorbeeld via het concept 'boost my process'.
  - Laat de verantwoordelijken van verschillende vestigingen cases uitwerken.
  - Deel best practices onder teamleiders.