

DECSellent: over je eigen schutting heen kijken...

Het was gezellig en inspirerend op maandag 19 november in het magazijn op Lage Weide. Temidden van torenhoge stellingen vochten 7 teams om de zege en de eer. DECSellent luidde de codenaam, een speciaal voor DECS ontwikkeld spel over procesgericht werken.

De basis voor Continuous Improvement is procesgericht denken en werken. Om dit te stimuleren, bestond binnen DECS al langer de idee om een bestaande "game" na te spelen. 'We wilden echter een zo reëel mogelijke situatie nabootsen,' vertelt Robert Bukkems. 'En aangezien de werkwijze en het karakter van ons bedrijf zo uniek zijn, kozen we voor de ontwikkeling van een eigen game. Ook omdat het meer effect zou sorteren.'

Over de eigen schutting

Alles draait in DECSellent om samenwerken en communiceren. Dat wordt meteen duidelijk als de deelnemers in de eerste ronde het bestaande DECS-proces moeten

naspelen, dus vanaf het inboeken van een order tot de facturatie. Er is echter één groot verschil, iedereen heeft een andere functie. 'En dus andere taken, verantwoordelijkheden, maar ook onzekerheden,' verduidelijkt Robert. 'Elke speler wordt zo gedwongen over zijn of haar eigen schutting heen te kijken.' De voorspelde chaos vindt deze avond inderdaad plaats. Toch worden er behoorlijke scores behaald. Na de pauze krijgt elk team de gelegenheid verbeteringen in het proces aan te brengen. Er worden drittig formulieren geschraapt, systemen aan elkaar gekoppeld en plannings gewijzigd. 'Met name in deze fase staat het procesgericht denken centraal.'



vertelt Robert. 'Spelers worden gestimuleerd als team te opereren en de keten zo sterk mogelijk te maken.'

Première

DECSellent beleefde al eerder - op 12 oktober jl. - in bijzijn van het voltallige Management Team, haar première. 'We hebben toen genoten,' vertelt Jan Pieter Schretlen. 'Dit spel is zo leuk en zo echt; het toont exact aan waar het bij procesgericht werken om gaat: de mensen en niet het systeem. Elke deelnemer ervaart het effect van zijn of haar gedrag op de keten, op het eindresultaat en nog belangrijker: op de klant.' Volgens de Commercieel Directeur van DECS is dát de grootste winst van DECSellent. 'Menig medewerker is het perspectief kwijt van zijn of haar eigen inbreng, niemand heeft nog



overzicht op het totale proces. Na vanavond begint dat opnieuw te leven.' Toch draait het volgens Jan Pieter bij DECSellent vooral om communicatie. 'Deel je informatie, geef aan wat je weet en waar je behoefte aan hebt.' Ook stimuleert het een slimme manier van werken. 'En dat door relatief simpele ingrepen en wijzigingen!'

DECSellent is in november op acht avonden gespeeld. Ruim 580 medewerkers hebben in totaal hieraan deelgenomen, een opkomstpercentage van 96,5%.



'Je bent zo afhankelijk van elkaar'

'Het was een vreemde ervaring,' vertelt Marian Koevrmans. De Teamleider Regio Zuid-West speelde op deze avond (19 november) de fabrikant. 'Als ik orders kreeg, moest ik automaten leveren.' Maar die orders bleven uit. En dus maakte Marian zich zorgen. 'Pas later hoorde ik dat ze nog een ruime voorraad hadden. Dat hadden ze even moeten vertellen!' Hoewel ze al 23 jaar bij DECS werkt, heeft ze via DECSellent de organisatie nog beter leren kennen. 'Ik vond het leerzaam; je weet nog beter wat je collega's doen. Tegelijkertijd ervaar je dat je afhankelijk van elkaar bent.'

Dat gevoel had Remco Vlestra, in het dagelijks leven Service-Technicus, deze avond ook. Hij vertolkte de rol van externe, logistieke partner. 'Opeens zit je op

een andere stoel en heb je andere problemen.' Remco is onder de indruk van DECSellent. 'Het heeft mij inzicht gegeven, ook over ons eigen functioneren. En neem van mij aan: ook DECS maakt fouten!' Daarom steekt de Service-Technicus voortaan de hand in eigen boezem. 'Laten wij er eerst eens voor zorgen dat we intern alles op de meest logische en efficiënte wijze afhandelen.'

Het lichtblauwe team van Jos Mel's werd op deze avond de winnaar van DECSellent. 'Met de tips uit de eerste ronde, hebben we uiteindelijk veel 'ruis' uit het proces gehaald.' De Medewerker Supply Chain ontving als winnaar een chocoladeletter en de nodige eer. 'Als team vonden wij DECSellent een geweldig initiatief; je

kijkt overzicht over het totale proces en ervaart dat elke schakel daarbinnen belangrijk is. Net als in het echt.' Er waren volgens Jos wel meer overeenkomsten met de realiteit. 'Iedereen heeft tevens gezien dat een flexibele opstelling, zeker ook in relatie tot de invulling van diverse functies, het proces doet verbeteren.'

Ook Michael Mouwen behoorde tot de winnaars. 'Ik heb mij uitstekend vermaakt,' zegt de Account Manager Large Business, die op deze avond Service-Technicus was. 'Een totaal andere rol, erg afhankelijk bevonden.' Toch was dit gevoel aan het einde van de avond totaal verdwenen. 'Nadat we de 'waste' hadden geschrapt en wat functies hadden herverdeeld, liep het juist gesmeerd en wonnen we de simulatie.'

