

Triple-i principle[®]

- ✓ Verhoogde service kwaliteit
- ✓ Toenemende proces performance
- ✓ Focus op operationele kosten

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van InspirIT consultants worden vervoelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm of (en dit geldt zondig in aanvulling op het auteursrecht) het reproduceren ten behoeve van een onderneming, organisatie of instelling of voor eigen oefening, studie of gebruik.

Naam document : Triple-i
Auteur : Akko Groenhof
Copyright : InspirIT consultants b.v.
Datum : 01-mei-2008
Versie : 1.2

Disclaimer

InspirIT consultants heeft uiterste zorgvuldigheid betracht bij de samenstelling en de redactie van de inhoud van dit naslagwerk (de "Informatie"). Desondanks kan zij niet instaan voor de juistheid of volledigheid van de Informatie. Aan de verstrekte Informatie kunnen geen rechten worden ontleend.

InspirIT consultants aanvaardt geen aansprakelijkheid voor welke gevolgen dan ook, die het gevolg is van het gebruik van de Informatie op welke wijze dan ook. InspirIT consultants behoudt zich het recht voor de Informatie op enig moment te wijzigen.

In relatie tot en bij gebruik van de Informatie is Nederlands recht van toepassing. De gebruiker van de Informatie is verantwoordelijk voor het benutten van de Informatie, de keuze en beslissing die (mede) op basis hiervan wordt gemaakt. InspirIT consultants staat er niet voor in dat de Informatie de lokale wetgeving naleeft.

Door gebruik te maken van de Informatie geeft gebruiker kennis op de hoogte te zijn van deze disclaimer en gaat gebruiker expliciet akkoord met bovengenoemde punten.

Van visie naar aanpak

InspirIT heeft een heldere visie op procesoptimalisatie van bedrijfsprocessen en ICT processen. InspirIT heeft haar visie op procesoptimalisatie vertaald in de Triple-i aanpak, wat staat voor incremental & iterative improvement. Een succesvolle aanpak die zich in verschillende omgevingen heeft bewezen.

De Triple-i aanpak richt zich op:

- Verhoogde service kwaliteit
- Toenemende proces performance
- Focus op operationele kosten

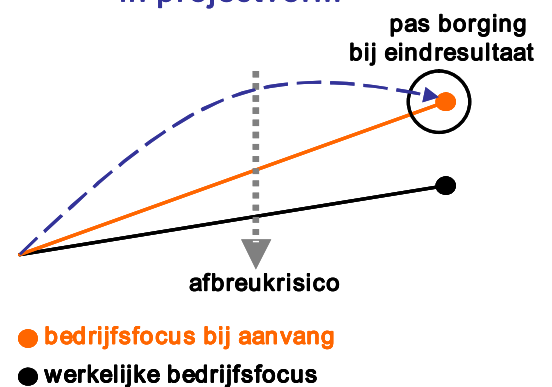
Een aanpak voor stapsgewijs en meetbaar verbeteren in het ritme dat bij uw mensen past. Gebruikmakend van het vakmanschap en leiderschap in de organisatie, met continue sturing op optimalisatie en de borging van tussenresultaten.

Waarom stapsgewijs verbeteren?

Uit de praktijk van verbetertrajecten blijkt dat de ervaringen niet altijd even succesvol zijn. De belangrijkste kenmerken van dergelijke trajecten zijn:

- grootschalige opzet waardoor de lat te hoog komt te liggen;
- lange doorlooptijden waardoor de betrokkenheid en het enthousiasme van betrokkenen sterk afnemen;
- verbeterprogramma's worden te lineair aangepakt;
- implementatie vindt veelal plaats op basis van het "big bang" principe;
- resultaten zijn niet herkenbaar voor betrokkenen door een veranderende focus in de tijd,
- verbetertrajecten worden ingericht op basis van een projectmatige aanpak met een beperkte levensduur.

Lineaire verbetertrajecten in projectvorm



Waarom meetbaar verbeteren?

Om meetbaar te kunnen verbeteren zijn meetprogramma's noodzakelijk. Een organisatie kan pas een proces meetbaar verbeteren als relevante ervaringscijfers uit het verleden beschikbaar zijn. Binnen veel organisaties ontbreekt het aan dergelijke ervaringscijfers waardoor leren en verbeteren lastig of zelfs onmogelijk is.

Meten is het kwantitatief vaststellen van de toestand waarin een proces of product zich bevindt. Het is een middel om tijdens verbetertrajecten de richting en voortgang te bewaken en te beheersen. De te meten proces- of productaspecten worden metriecken genoemd, ofwel performance indicatoren.

Metriecken zijn een middel om organisatiebreed te communiceren over doelstellingen. Metriecken dienen herkenbaar te zijn en een waarde toe te voegen aan de betrokkenen in de organisatie.

De laatste tijd is er veel belangstelling voor het Goal/Question/Metric (GQM) concept. GQM is een methodiek om op een efficiënte, effectieve en vooral flexibele wijze metriecken binnen verbeterprogramma's te kunnen ontwikkelen en te kunnen toepassen. Door de generieke aanpak van GQM kan een organisatiespecifiek meetprogramma opgesteld worden. GQM is daarmee onafhankelijk van toegepaste ontwikkelconcepten.

Eerst leren dan verbeteren

Een verbetertraject is een leerproces waarin de organisatie alle kenmerken gaat vertonen van een zelflerende organisatie. Dit heeft een impact op het gedrag van mensen, de toe te passen leiderschapstijl en de geldende normen voor houding en gedrag (bedrijfscultuur).

Dergelijke veranderingen vinden niet plaats van de ene op de andere dag en juist daarom is het van belang dergelijke trajecten in te zetten op basis van kleine stappen met regelmatige successen die zichtbaar en herkenbaar zijn voor alle betrokkenen.

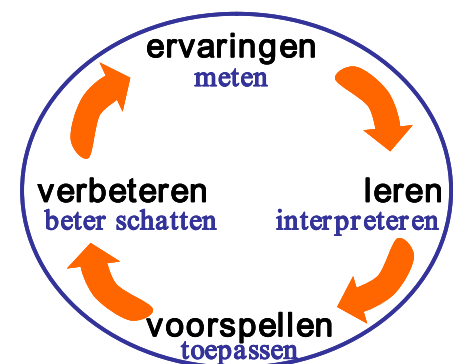
Doelen worden haalbaar en door regelmatige resultaten op te leveren, blijven de mensen betrokken en enthousiast.

Een infrastructuur is nodig om ervaringen te kunnen borgen. Deze ervaringen worden in toekomstige projecten gebruikt waardoor er sprake kan zijn van een verbeterde projectvoorspelbaarheid; de basis van continu leren en verbeteren wordt hiermee gelegd.

Waarom Triple-i?

In de Triple-i aanpak zijn de leerervaringen uit verbetertrajecten geconsolideerd en gecombineerd met principes uit persoonlijke ontwikkelingstrajecten.

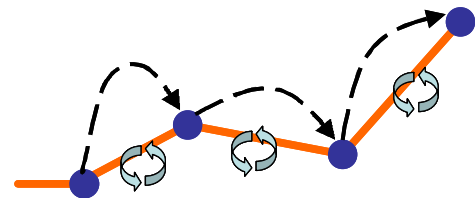
De Triple-i leer & verbetercyclus



De Triple-i aanpak bestaat uit de volgende onderdelen:

- kleine stappen die op een incrementele en iteratieve basis plaats vinden
- directe terugkoppeling van bereikte (tussen)resultaten en doelen; toepassen van een flexibel meetprogramma (Goal/Question/Metric – GQM);
- (tussen)resultaten zijn: zichtbaar, herkenbaar, meetbaar en toepasbaar;
- alle betrokkenen leveren een actieve bijdrage;
- de "Leer & Verbetercyclus" wordt toegepast;
- frequent opleveren van tussenresultaten.

Triple-I principle: continuous Incremental & Iterative Improvement



- kleine stappen
- meetbaar verbeteren
- borging van gerealiseerde stappen

Uitgangspunt van Triple-i is om op een integrale wijze, effectief leer- en verbetergedrag op alle aandachtsgebieden in de organisatie toe te passen. Hierbij voert de organisatie zelf het verbeterproces uit en stuurt op resultaten en gestelde doelen.

Door het frequent opleveren van resultaten kan de organisatie op tijd bijsturen wanneer interne of externe ontwikkelingen zich voordoen. Dit geeft het management houvast en grip tijdens het veranderingsproces.

Hoe is Triple-i inzetbaar voor uw vraagstuk?

Neem contact met ons op voor een vrijblijvend gesprek over uw verbeter- en veranderingsvraagstuk.

InspirIT consultants b.v.
Lucas Bolsstraat 10c
2152 CZ Nieuw-Vennep

Telefoon : 0252-688314
Website : www.insp.nl
Email : info@insp.nl