De groep DIAM verkort de doorlooptijden en verhoogt de klantentevredenheid dankzij QRM

13 maart 2019, 00:00

Véronique Dossogne

De Franse groep DIAM creëert, ontwikkelt, produceert en installeert een brede waaier van oplossingen voor merchandising (POS) en winkelinrichting om producten op de winkelvloer beter tot hun recht te laten komen. Al meer dan 40 jaar ondersteunt het bedrijf zijn klanten over de hele wereld. Om de doorlooptijden te verkorten, van bij de aanvang van het klantproject tot aan de oplevering, heeft DIAM tal van ingrijpende acties uitgevoerd en de QRM-methode (Quick Response Manufacturing) toegepast om die acties te ondersteunen.

Veeleisende klanten en een snel evoluerende markt

De point-of-salesmarkt wordt gekenmerkt door snelheid en complexe projecten, omdat merken nu eenmaal zo snel mogelijk willen inspelen op de trends en innovaties die door de steeds weer veranderende behoeften van de consument ontstaan. Hierdoor moet de detailhandel almaar meer innoverender worden. Marketing en merchandising veranderen vaak hun behoeften tijdens het project en de producten zijn nooit dezelfde: geen serieproductie en steeds ontwikkelingen van specifieke, ontwerpintensieve producten, en toch met een sterke behoefte aan industrialisatie omwille van economische redenen en snelheid. De klanten moeten zich aanpassen aan een markt die zeer snel en voortdurend verandert, omdat de concurrentie bikkelhard is. De beste manier om hen hierbij te helpen is hun doorlooptijden te respecteren en te verkorten, zowel voor het permanente materiaal als voor de kortstondige producten.

Precies daarom is het verkorten van de doorlooptijden, vanaf de start van het project tot aan de oplevering, een belangrijk aandachtspunt voor DIAM, om aan de behoeften van de klanten te voldoen én om de interne bedrijfsvoering te verbeteren. Tijdens haar 20 jaar ervaring in de sector heeft de onderneming bewezen dat het verkorten van doorlooptijden ook de beste manier is om de prestaties te optimaliseren.

Kleine series, multivariate producten

Doorlooptijden verkorten kan op velerlei manieren. De QRM-methode is beslist de meest geschikte voor de POS-activiteit van DIAM, omdat ze het toelaat in kleine series te produceren en zich aan te passen aan omgevingen zonder bestaande standaardproducten. Dat bleek al meteen bij de lancering, eind 2015, van projecten met een reductiedoelstelling van meer dan 40 procent. De methode bleek zeer goed aan te sluiten bij de behoeften van de onderneming om de lead time van bestelling tot levering te verkorten, mét inachtneming van de specifieke kenmerken van de markt, namelijk complexe projecten en kortere doorlooptijden. Dankzij QRM heeft DIAM zijn prestaties en de klanttevredenheid verbeterd en zijn commerciële ontwikkeling fors versneld. Tegelijk kon DIAM ook zijn organisatie vereenvoudigen en zijn werkzaamheden stroomlijnen.

Om projecten voor het verkorten van de doorlooptijden te doen slagen, heeft DIAM key managers en operationeel personeel verenigd rond een projectmanagement van A tot Z, vanaf de briefing van de klant tot en met de oplevering van de opdracht. Ze zijn gestart met eenvoudige diagnoses om de doorlooptijden (tijdsverloop in kalenderdagen van het project) te meten en de 'onnodige tijdverliezen' (de zogenaamde ‘witte zones’) te identificeren vanuit het oogpunt van de klant. In de meeste projecten werd een onnodig tijdverlies van 70% vastgesteld. Dit resulteerde in tal van ideeën om de doorlooptijden te verkorten, met een forse inzet van transversale functies en sterk teamwerk. Door de bestaande bedrijfsvoering in vraag te stellen en te durven experimenteren met eenvoudigere en vlottere alternatieve operaties, heeft de QRM-methode het mogelijk gemaakt organisatorische problemen aan te pakken en te verhelpen.

Sneller werken, beter samenwerken

De implementatie van de QRM-aanpak resulteerde in een aanzienlijke verkorting van de doorlooptijden met gemiddeld meer dan 30% voor 2 tot 6 maand durende projecten, en een kostenverlaging van ongeveer 10%. Naast die overtuigende resultaten hebben de QRM-workshops en -doelstellingen het ook mogelijk gemaakt de teams rond een project te mobiliseren en beter te laten samenwerken. Dit leidt tot een hechter collaboratief werk, een betere communicatie tussen de teams, een groter vertrouwen tussen de projectmedewerkers en, bovenal, een beter inzicht in de problemen. Wat de klant nodig heeft, is een collectieve aanpak van de sturing van de zakelijke mijlpalen en een vermindering van de witte zones. Dit zorgt immers voor minder verstoringen, eenvoudigere communicatiecircuits en een beter resultaat meteen de eerste keer. De vrijgekomen tijd kan worden geherinvesteerd in ontwikkeling en technische innovaties. De QRM-methode heeft in grote mate bijgedragen tot het herstel van de klanttevredenheid en van de resultaten van DIAM.

Aanvaard marketingcookies om deze video te bekijken. FireFox-gebruikers moeten de 'Verbeterde trackingbescherming' van hun browser uitschakelen om deze video te bekijken.

U kunt het volledige verhaal **hier** lezen.

Krijgt uw onderneming te maken met almaar meer gepersonaliseerde vragen van klanten en kortere doorlooptijden? Dan is de QRM-methode zeker interessant voor u!
*Sirris organiseert geregeld **infosessies** rond QRM, maar ook **intensieve trainingen** om u te leren QRM in uw organisatie te implementeren, met de steun van Sirris of van een andere partner die lid is van het QRM Institute. De data van de volgende sessies vindt u terug in onze agenda.*

Auteurs



Véronique Dossogne