

QRM WAAROM?

1. Waarom QRM?	11
2. Welke bedrijven/organisaties?	15
3. Welke soorten producten/diensten?	19
4. QRM Quiz	23

QRM HOE?

5. Is QRM iets voor ons?	28
6. Hoe implementeer je QRM?	34
7. Het implementatie stappenplan	40
7.1 Strategie bepalen en uitspreken	42
7.2 Introductie voor het personeel	45
7.3 Voorbereidingsteam vaststellen	48
7.4 FTMS bepalen	50
7.5 Uitgangssituatie bepalen	54
7.6 Metingen opzetten	57
7.7 MCT bepalen	61
7.8 Analyse van de MCT	63
7.9 Potentiële verbeteringen benoemen	65
7.10 De gewenste situatie bepalen (Future State)	68
7.11 SMART doelen stellen	70
7.12 Taken van de Q-ROC bepalen	73
7.13 Rollen vastleggen	75
7.14 Bevoegdheden vastleggen	78
7.15 Pilotteam kiezen	79
7.16 Competentiematrix opstellen	81

INHOUDSOPGAVE

7.17 Trainingsschema opstellen	83
7.18 QRM-cel fysiek inrichten	86
7.19 Aandacht voor het sociaal systeem	89
7.20 Normeren	95
7.21 Gedrag / Vaardigheden en HRM	98
7.22 Het ERP systeem	103
7.23 Nieuwe werkwijze testen	109
7.24 KPI's opzetten	113
7.25 Veranderingen voor verkoop en klanten	116
7.26 Het Pilotteam gaat live	120
7.27 Planning	125
7.28 Financiële rapporteringen	129
7.29 Overlegstructuren	133
7.30 Evaluatie	136
8. Wat doen we met mensen die 'Stilstaan'?	138
9. Supply Chain	141
10. POLCA	144
Slotwoord	148