

Werk dat vanzelf gaat

03

Wat je wel en niet moet automatiseren

Willem van der Heijden · www.8eon.nl

Het werk dat niemand mist

In elk bedrijf zit werk dat gedaan moet worden maar niets toevoegt. Cijfers overtypen, lijstjes bijwerken, dezelfde mail sturen. Werk waar niemand vrolijk van wordt en waar je bedrijf niet beter van wordt.

Dat werk is het eerste dat weg kan. Niet omdat het spannend is, maar omdat het voorspelbaar is. En voorspelbaar werk is precies waar een computer goed in is.

Automatiseren is niet hetzelfde als vervangen. Het gaat om de handelingen tussen het echte werk in. Het opzoeken, overtypen, doorsturen en bijwerken. Dat is vaak een groter deel van de dag dan mensen denken.

Wat je na het lezen weet

- Hoe je herkent welk werk zich ervoor leent
- Welk werk je juist zelf moet houden
- Wat het kost, ook in tijd en aandacht
- Waarom het bij anderen misging

Hoe je het herkent

Vier kenmerken. Hoe meer ervan kloppen, hoe geschikter het werk.

Het komt terug

Elke dag, elke week, elke maand. Werk dat één keer per jaar gebeurt is het zelden waard. Werk dat elke maandagochtend twee uur kost, wel.

Het gaat elke keer hetzelfde

Kun je aan iemand uitleggen hoe het moet in een paar zinnen, zonder "en dan kijk je even wat handig is"? Dan is het geschikt. Zit er veel gevoel in, dan niet.

Het levert niets op als een mens het doet

Cijfers overtypen wordt niet beter als jij het doet. Een gesprek met een klant wel. Dat is het verschil tussen werk dat weg mag en werk dat blijft.

Een fout is een ongemak, geen ramp

Gaat er iets mis in een overzicht, dan zie je het en pas je het aan. Gaat er iets mis in een factuur naar een klant, dan is dat vervelender. Begin bij het eerste soort.

4/4

kenmerken kloppen: begin hier

2 of 3

kloppen: kan, met controle erbij

0 of 1

klopt: laat het met rust

Wat je zelf moet houden

Dit hoofdstuk is er niet om voorzichtig te doen. Het gaat om werk waar automatiseren je bedrijf slechter maakt.

Het eerste gesprek met een klant

Daar wordt bepaald of iemand je vertrouwt. Dat kun je oppoetsen met sjablonen, maar niet overlaten. Wie dat wel doet, merkt het pas als klanten wegblijven zonder te zeggen waarom.

Beslissingen met gevolgen

Een korting geven, een klacht afhandelen, iemand als klant weigeren. Een computer kan het voorbereiden en de gegevens klaarzetten. De knop hoort een mens in te drukken.

Werk waar je nog aan het uitvinden bent hoe het moet

Zit je nog te zoeken naar de juiste manier, dan is dat vastleggen te vroeg. Je zet dan een half doordacht proces in beton. Eerst laten uitkristalliseren, dan pas automatiseren.

Alles wat vaker uitzondering dan regel is

Sommig werk lijkt herhalend maar zit vol uitzonderingen. Als de helft van de gevallen "ja maar bij deze klant doen we het anders" is, dan kost het meer werk om al die uitzonderingen te regelen dan het oplevert.

Wat het echt kost

Drie kosten die niet op de offerte staan.

Uitleggen hoe het werkt

Iemand moet vertellen hoe het nu gaat. Niet hoe het hoort te gaan, maar hoe het echt gaat, inclusief de uitzonderingen die alleen in iemands hoofd zitten. Dat kost een paar uur van degene die het het beste weet. Meestal is dat de drukste persoon in het bedrijf.

De periode van dubbel werk

In het begin doe je het oude nog en controleer je het nieuwe. Dat voelt als extra werk, want dat is het ook. Reken op enkele weken. Wie dat overslaat, ontdekt de fouten bij de klant.

Het bijhouden

Programma's veranderen, je assortiment verandert, je manier van werken verandert. Wat vandaag klopt, klopt over een jaar niet meer vanzelf. Er moet iemand zijn die dat merkt en aanpast, anders staat het na een half jaar stil.

De enige som die telt. Hoeveel uur per maand levert het op, en wat is een uur waard bij jou? Levert iets vijf uur per week op, dan is dat ruim twintig uur per maand. Vergelijk dat met de kosten, inclusief het bijhouden.

Waarom het bij anderen misging

Vier patronen die steeds terugkomen.

Een rommelig proces automatiseren

Als het handmatige proces onduidelijk is, wordt het geautomatiseerde proces een snellere puinhoop. Eerst opschrijven hoe het zou moeten gaan. Vaak blijkt daar al de helft van de winst te zitten, nog voordat er iets gebouwd is.

Alles tegelijk willen

Tien dingen tegelijk aanpakken betekent tien keer half werk en een team dat het niet meer bijhoudt. Eén ding dat goed werkt en waar mensen op vertrouwen is meer waard.

Vergeten dat mensen ermee moeten werken

Als niemand weet wat er gebeurt of hoe je het stopzet als het misgaat, dan wordt het genegeerd. Mensen gaan er dan omheen werken, en dan heb je twee processen in plaats van één.

Geen eigenaar

Als niemand zich verantwoordelijk voelt, merkt niemand dat het stilstaat. Er moet één persoon zijn die het in de gaten houdt, ook al is dat vijf minuten per week.

Waar je begint

Niet bij het grootste probleem. Bij het duidelijkste.

De verleiding is om te beginnen bij wat het meeste tijd kost. Maar dat is vaak ook het ingewikkeldste, met de meeste uitzonderingen. Begin liever bij iets kleins dat helder is en snel iets oplevert. Dat bouwt vertrouwen op, bij jezelf en bij je team.

Een goede eerste keuze

- Kost nu ongeveer een uur per week
- Gaat elke keer hetzelfde
- Eén persoon doet het, dus één persoon kan uitleggen hoe
- Een fout kost geen klant

Hoe je merkt dat het werkt

Niet aan hoe knap het is, maar aan of iemand tijd overhoudt. Vraag het na een maand gewoon: merk je er iets van? Is het antwoord nee, dan is er iets mis, ook al draait het technisch prima.

Een goede stelregel. Als je na zes weken niet kunt aanwijzen wat er concreet veranderd is, stop er dan mee. Iets dat draait maar niets oplevert, kost je alleen maar aandacht.

Kort samengevat

Vijf dingen om te onthouden.

1. Geschikt werk komt terug, gaat elke keer hetzelfde, en wordt niet beter als een mens het doet.
2. Gesprekken, beslissingen met gevolgen en werk vol uitzonderingen houd je zelf.
3. Een rommelig proces automatiseren levert een snellere rommel op.
4. Begin klein en duidelijk, niet groot en ingewikkeld.
5. Kun je na zes weken niet aanwijzen wat er veranderd is, stop ermee.

Wil je weten waar bij jou de tijd heen gaat?

Een gesprek van een uur, gratis. Ik kijk mee en zeg eerlijk wat er weg kan en wat je beter zelf kunt houden.

www.8eon.nl · info@8eon.nl

Dit boekje legt uit wat er speelt. Het is geen handleiding om zelf te bouwen. De voorbeelden komen uit de praktijk en zijn geen belofte over jouw situatie.