

Even voorstellen



Jomar van Manen

Managing consultant
Process management

jomar@engageprocess.com
+31 6 1053 0002

Mark Schuster

Oprichter van Ziens
Procesadviseur

info@ziens.nu
+31 6 4269 3990

“

Procesmanagement
Kan dit
Snel en Simpel?



“

*Wat is het #1 doel
voor procesmanagement
in jouw organisatie?*



Wat is er nodig om het te laten werken?



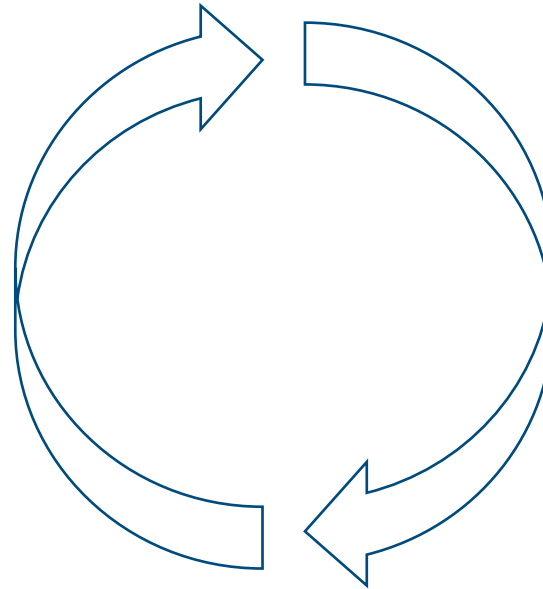
Processen

Doelgericht
Proces volwassenheid
Procesarchitectuur
Communicatie



Applicatie

Engage
Setup
Verbindingen



Mensen

Rollen
Capaciteit en Mandaat
Eigenaarschap
Operationele uitrol
Weerstand



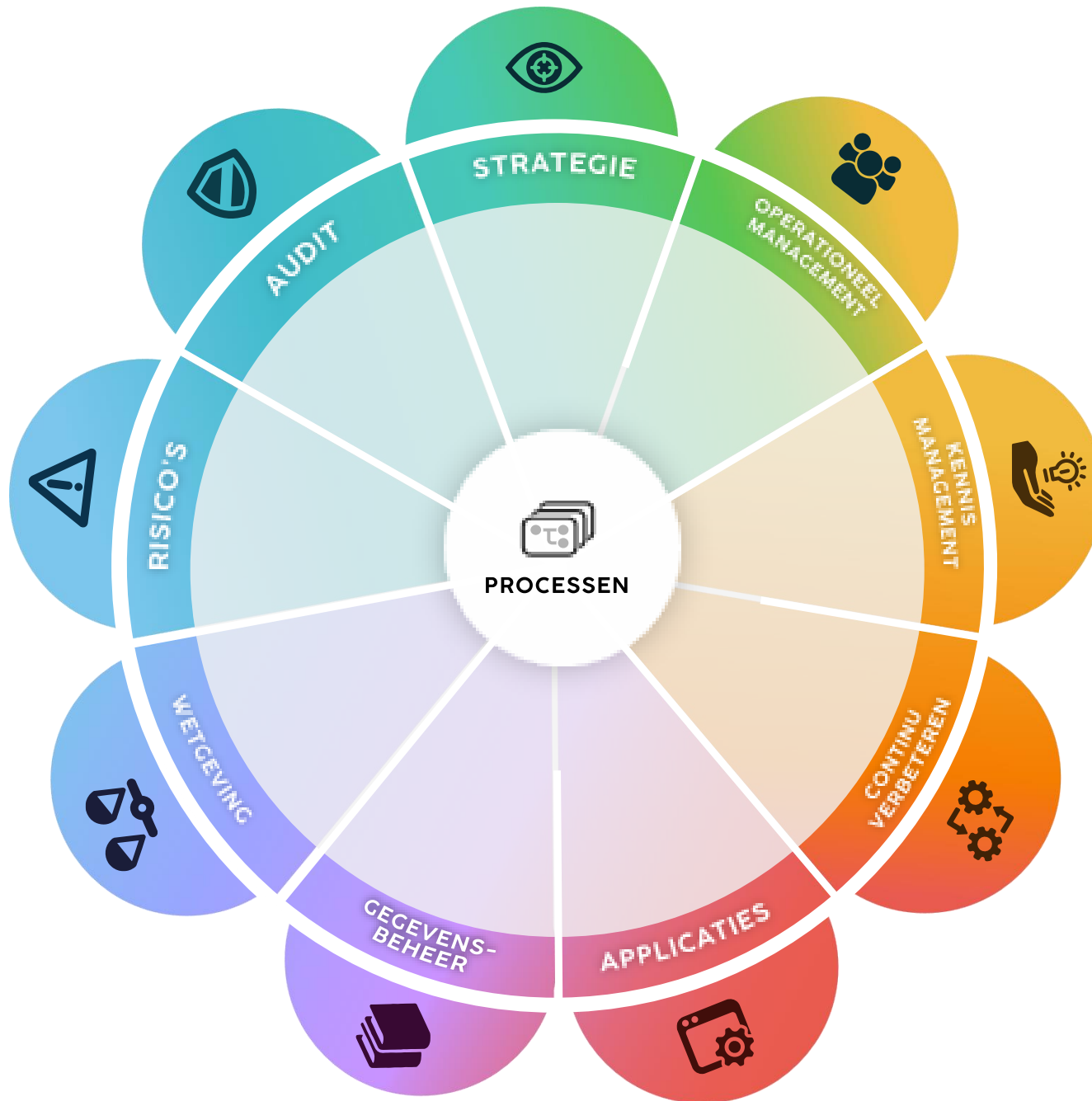
Procedures

Voortbrenging
Verbeteren
Overlegstructuur
Richtlijnen

“

Pitch #1 - doelen





Verantwoordelijkheden en Invloed: Processen definiëren duidelijk de verantwoordelijkheden binnen de organisatie. Elk onderdeel van de organisatie heeft invloed op andere onderdelen via deze processen.

Interne Samenwerking: Processen bevorderen samenwerking tussen afdelingen. De effectieve werking van één afdeling is afhankelijk van de processen die door andere afdelingen worden gevolgd.

Continu Verbeteren en Innovatie: Processen zorgen voor een gestructureerde aanpak voor continue verbetering en innovatie. Feedback loops binnen processen stimuleren groei en aanpassing.

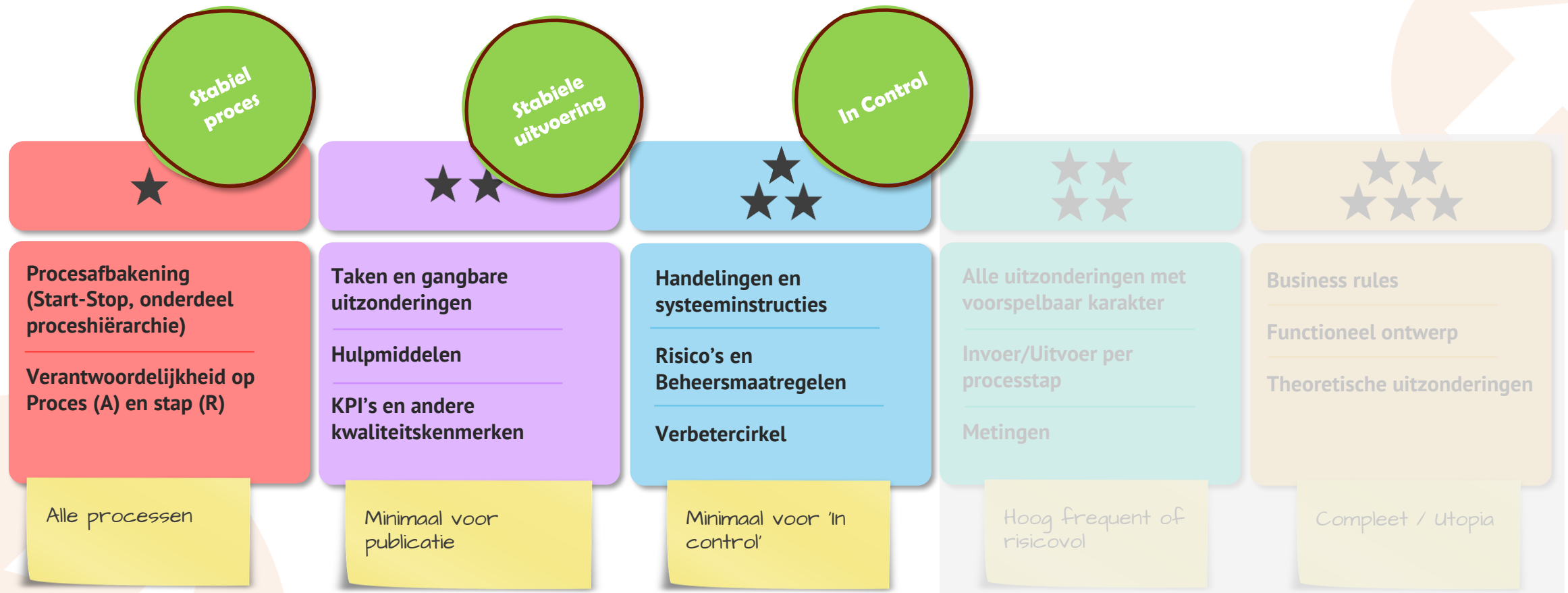
Compliance en Risicobeheer: Processen helpen bij het naleven van wetgeving en het beheren van risico's. Elke afdeling draagt bij aan de naleving en risicobeheer door hun processen.

“

Pitch #2 - procesvolwassenheid



Procesvolwassenheidsmodel



“

Pitch #3 - procesarchitectuur





“

Pitch #4 - rollen



Procesmanagement Rollen



Proces

- 1 Naam proces
- 1 Eigenaar & Beheerder
- 1 Bereik (Start-Stop)
- 1 Proces hiërarchie
- Volwassenheid
- Productkader

Processtap

- 1 Wie (*Verantwoordelijke rol*)
- 1 Verantwoordelijkheid (*Wat*)
- 1 Happyflow & Alternatieven
- 1 Taken (*Wat*)
- 2 Uitzonderingen benoemd
- 3 Uitzonderingen beschreven

Verbeteren

- 2 KPI's / KSF
- 3 Frequenties en aantallen
- 3 Toevoegende waarde
- Tijden (*Bewerking, Wachten*)
- Kosten
- Betrouwbaarheid

*Een procesbeschrijving is niet een doel op zich.
Selecteer de ingrediënten van je
procesbeschrijving voor het doel wat je hebt.
Zo is Goed, Goed genoeg.*

*De nummers komen overeen met het
volwassenheidsmodel.*

Hulpmiddelen & Data

- 2 Applicatie (*Waarmee*)
- 2 Templates & Checklists (*Waarmee*)
- 3 Handelingen (*Hoe*)
- 3 (Systeem) Instructie (*Hoe*)
- Instroom/Uitstroom per stap

Risicobeheersing

- 3 Risico & Beheersmaatregelen
- 3 Wettelijk of certificeringskader
- Persoonsgegevens & Grondslag
- Toetsingskader
- Functiescheiding



Verantwoordelijkheden en duidelijk de verantwoordelijkheid van de organisatie. Elk onderdeel van de organisatie wordt via deze...

Interne Samenwerking tussen afdelingen afhankelijk van worden gevraagd worden...

Continu Verbetere gestructureerde innovatie en...

Proceseisen: **Procesnaam**

Proces

- Naam proces
- Eigenaar & Beheerder
- Bereik (Start-Stop)
- Proces hiërarchie
- Volwassenheid
- Productkader

Processtap

- Wie (Verantwoordelijke rol)
- Verantwoordelijkheid (Wat)
- Taken (Wat)
- Wanneer (Stapvolgorde)
- Happyflow & Alternatieven
- (Eenmalige) Uitzonderingen

Verbeteren

- KPI's / KSF
- Tijden (Bewerking...)
- Kosten
- Betrouwbaar!
- Frequentie

Hulpmiddelen & Data

- Applicatie (Warmee)
- ...

Een procesbeschrijving is niet een doel op zich. Selecteer de ingrediënten van je procesbeschrijving van... Zo is G...

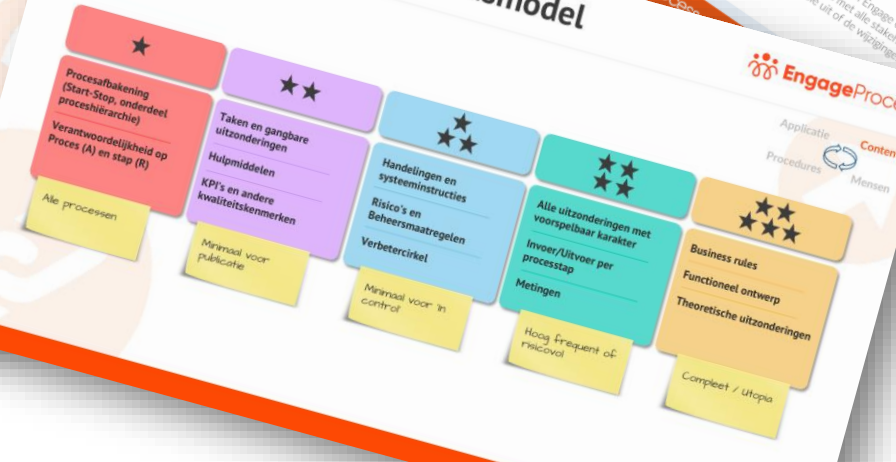
Huidige Situatie

- Organiseer een workshop van 1-2 uur.
- Kies meest typische manieren van afhandeling in de happyflow
- Daarna eerst de activiteiten in kaart. Wie is verantwoordelijk voor Wat in welke volgorde?
- Dit betreft een Niveau 1 proces
- Vraag relevante en kritische proceselementen op: Bv. Applicaties, Documenten, Taken.
- Dit betreft een Niveau 2 proces

Service model



Doelgericht: volwassenheidsmodel



Verbeter A3: **Projectnaam**

Datum: _____ Opdrachtgever: _____ Opdrachtnemer: _____ Team: _____

Probleemstelling

- Wie heeft er een probleem?
- Wat is de doelstelling die niet gerealiseerd wordt?
- Wat moeten we weten van het proces?

Tijp! Kies maximaal 1 probleem per keer.

Proceskader

- Bepaal het werkproces, bedrijfsproces en klant- of ketenproces
- Kies het proces dat je wilt verbeteren
- Bepaal de trigger en de proceseigenaar
- Bepaal de trigger en de proceseigenaar
- Bepaal de trigger en de proceseigenaar
- Bepaal de trigger en de proceseigenaar

Huidige Situatie

- Organiseer een workshop van 1-2 uur.
- Kies meest typische manieren van afhandeling in de happyflow
- Daarna eerst de activiteiten in kaart. Wie is verantwoordelijk voor Wat in welke volgorde?
- Dit betreft een Niveau 1 proces
- Vraag relevante en kritische proceselementen op: Bv. Applicaties, Documenten, Taken.
- Dit betreft een Niveau 2 proces

Oorzaken en tegenmaatregelen

- Organiseer een vervolg / verdiepende workshop
- Vraag relevante metingen / op: Bewerkingswijze / doorlooptijd / betrouwbaarheid
- Bepaal de trigger en de proceseigenaar
- Bepaal de trigger en de proceseigenaar
- Bepaal de trigger en de proceseigenaar
- Bepaal de trigger en de proceseigenaar

Gewenste Situatie

- Creëer een gestabiliseerd proces: Hoe zou het nu kunnen lopen?
- Test het gestabiliseerde proces
- Analyseer het gestabiliseerde proces
- Vraag feedback aan stakeholders
- Toets ook aan processen die een relatie hebben met dit proces

Implementatie

- Goede kennis van de verbeteringen door proceseigenaar
- Voer goedkeuring van de verbeteringen uit
- Zorg voor goede procesvastlegging in Engage en andere documenten
- Communiceer het nieuwe proces met alle stakeholders
- Voer na een tijdje een controle uit of de wijzigingen het gewenste effect hebben
- Voer de verbetering



Tijd voor vragen

