

Configuratie: Digitaal Processenhandboek

Inleiding

De Engage Process Suite wordt door organisaties ingezet voor veel verschillende thema's, zoals: continu verbeteren, realisatie van handboeken, AVG, Compliance, Risicomanagement, digitale of organisatorische transformatie, etc. De consultants van Engage Process hebben veel ervaring in het inrichten van de Suite ten behoeve van deze thema's. Zij hebben nu hun jarenlange ervaring gebundeld, vaak met hulp van klanten, om standaard configuraties te definiëren. Deze standaard configuraties zijn richtlijnen volgens welke de Suite effectief en efficiënt ingericht kan worden voor zo'n thema. Deze standaard configuraties kunnen door beheerders zelf gerealiseerd worden aan de hand van deze instructie. Uiteraard kunnen consultants van Engage Process hierbij helpen.

Algemeen

Deze inrichting past bij een organisatie die gemaakte processen ter beschikking wil stellen aan betrokken medewerkers.

Benodigde (x) en gewenste (*) modules:

Naam	Benodigd/Gewenst
Modeler	x
Viewer	x
Autorisatie	x
Tabellen	x
Publisher	x
Teamboard	
Feedback	
Brainstorm	
Upload	(x)

Advies m.b.t. abonnement:

- Suite Zilver met Publisher
- Suite Goud
- Suite Platinum
- Suite Enterprise.

Uitwerking configuratie per module:

Engage Process Instellingen:

- Maak in tabeltype '**Documenten**' de volgende tabellen aan (indien niet aanwezig):
 - '**Instructies**' (voor koppelingen naar bv. Werkinstructies en systeemhandleidingen);
 - '**Applicaties**' (voor koppelingen naar online applicaties);
 - '**Beleid**' (voor koppelingen naar beleidsdocumenten, wetgeving en/of afspraakdocumenten);
 - '**Hulpbronnen**' (voor koppelingen naar bv. checklists, templates en opslaglocaties).

- Maak een gebruiker aan, bijv. kijker@<uworganisatie>.nl en geef deze alleen een viewer-licentie en maak deze lid van de gebruikersgroep 'Kijkers';
- Zet de mogelijkheid om het wachtwoord te wijzigen bij deze viewer-gebruiker uit.

Engage Process Publisher

- Maak een mappenstructuur aan waarin u de processen logisch wilt categoriseren;
- Maak een overzicht met de naam 'Landingspagina'. Plaats hierop het organisatielogo en bijv. 3 blokken: 'Besturende processen', 'Primaire processen' en 'Ondersteunende processen'. Zet daaronder de organisatiefuncties (zie voorbeeld in onze Kennisbank);
- Plaats achter elke organisatiefunctie een eigen overzicht met een samenstelling van de bedrijfsprocessen en werkprocessen. Een variant hierop is het verwijzen naar een map waarin deze processen gepubliceerd zijn. De inhoud van deze map wordt dan in een dialoog gepresenteerd aan de gebruiker, zodat een keuze kan worden gemaakt;
- Maak een 'Viewer-link' aan naar de landingspagina met de inloggegevens van de 'anonieme' Viewer-gebruiker;
- Plaats de gemaakte 'Viewer-link' op uw intranet.

Engage Process Viewer

Kies de volgende instellingen voor de werkruimte van de Viewer:

- 'Publicatie'-venster als een tabblad aan de linkerkant;
- 'Helikopter-weergave'-venster sluiten;
- 'Omschrijving'-venster rechtsboven;
- 'Opmerkingen'-venster aan de rechterkant onder het venster 'Omschrijving', maar alléén indien er voor de gebruiker relevante informatie in staat;
- 'Eigenschappen'-venster als een tabblad aan de rechterkant;
- 'Documenten'-venster rechtsonder;
- Bij 'Bestand | Voorkeuren': Aanvinken Toon documenten als hyperlinks.

Engage Process Modeler

Maak een voorbeeldproces aan.

- Maak een proces aan en noem dit sjabloon of voorbeeld;
- Maak aanpassingen in de stijl conform de wensen van uw organisatie (een voorbeeld is terug te vinden in onze Kennisbank).
- Vul het proces met een processtap;
- Vul bij de start, stop en het geplaatste icoon het veld 'Omschrijving' in met richtlijnen voor het beschrijven van processen;
- Kopieer en hernoem dit proces wanneer er nieuwe processen beschreven gaan worden.

Voorbeeld:

- Zet de schaal op 80% (schuifbalk rechtsonder);
- Verklein de lettergrootte naar 8 (tabblad 'Lay-out');
- Zet op het tabblad 'Lay-out' het tonen van 'Verbindingen' uit;
- Zet de volgende indicatoren aan (tabblad 'Lay-out', knop 'Alle opties': 'Document', 'Omschrijving' en 'Opmerkingen');
- Zet de volgende indicator uit: 'Procestak: Aantallen';
- Zet de niet gebruikte 'Indicatoren' uit (tabblad 'Analyse' en 'Kiezen').

Procedurele aanpak:

Maak afspraken over de volgende onderwerpen:

Proces

Definitie

Maak onderscheid tussen werkprocessen en bedrijfsprocessen:

- Een werkproces is een zelfstandige verzameling van stappen dat een (tussen)product levert op basis van een interne of externe trigger. Vaak is de regie binnen één afdeling en in één flow achter elkaar uitgevoerd. Een werkproces kán voorkomen in meerdere of verschillende bedrijfsprocessen;
- Een bedrijfsproces is een verzameling van meerdere werkprocessen dat een eindproduct of dienst levert aan de klant. Een bedrijfsproces kan men modelleren als diagram door proceskoppelingen te maken naar de aanwezige werkprocessen. Óf men kan deze weergeven in een overzicht in de Publisher.

Benaming

- Maak een afspraak over de benaming van processen. Maak onderscheid tussen bedrijfsprocessen en werkprocessen.

Processtap

Definitie

Een processtap is een verzameling van handelingen die door één rol achter elkaar uitgevoerd kan worden.

Tip!

Indien het voor de uitvoerende rollen in het proces beter is, kunnen de handelingen over meerdere processtappen worden uitgeschreven.

Let op dat het gehele proces goed leesbaar blijft! Dat is bij voorkeur 1 tot 1,5 x de schermgrootte.

Benaming

- Geef de processtap een naam beginnend met een werkwoord gevolgd door een zelfstandig naamwoord. Bijvoorbeeld: '**Beoordelen declaratie**';
- Hernoem de start(s) en stop(s) naar de respectievelijke de aanleiding en resultaat van het proces.

Handelingen

- Plaats in het veld '**Omschrijving**' een beknopte beschrijving van de handeling(en). Doe dit puntsgewijs, waarbij elke handeling een nieuw punt is.

Weergave

- Maak een keuze tussen een initiële weergave in zwembanen of waarde stroom;
- Maak een keuze voor weergave met of zonder verbindinglijnen. Eventueel kan de '**Ga naar**' uitgefilterd worden, nadat u klaar bent met modelleren. U maakt dan gebruik van de knoppen op het tabblad '**Lay-out**';

Communicatie

- Maak voor de gebruikers van het digitale processenhandboek een referentiekaart (Quick Reference Card) met de belangrijkste informatie over het lezen van de processen en de werking van dit digitale processenhandboek;
- Maak voor de gebruikers van het digitale processenhandboek een instructievideo waarin de werking wordt gedemonstreerd.

Alternatieve uitwerkingen:

- Indien u de beschikking heeft over de module '**Feedback**' vult u per proces de 'Verzendlijst feedbacknotificatie' in met minimaal de contactgegevens van de proceseigenaar en -beheerder;
- Indien u de beschikking heeft over de module '**Upload**' en u geen "web-based" documentmanagementsysteem heeft, kunt u de documenten uploaden in de Engage Process Suite;
- U kunt ervoor kiezen om processen waarvan de processtappen nog niet zijn uitgewerkt, dus slechts bestaan uit een enkele start gevolgd door een enkele stop, toch te publiceren wanneer op procesniveau al relevante informatie om te delen, is gekoppeld. Denk aan: proceseigenaar en -beheerder, informatie m.b.t. de AVG, risico's. Deze informatie kan dan toch in het digitale processenhandboek worden bekeken en zal ook worden meegenomen in evt. rapportages die worden gedraaid in dit handboek.

Tot slot:

Voor het up-to-date houden van de processen in uw digitale processenhandboek wordt verwezen naar het document 'Configuratie – Kennismanagement';