

Whitepaper

Format bepalen

Procesmanagement = procesgericht organiseren!

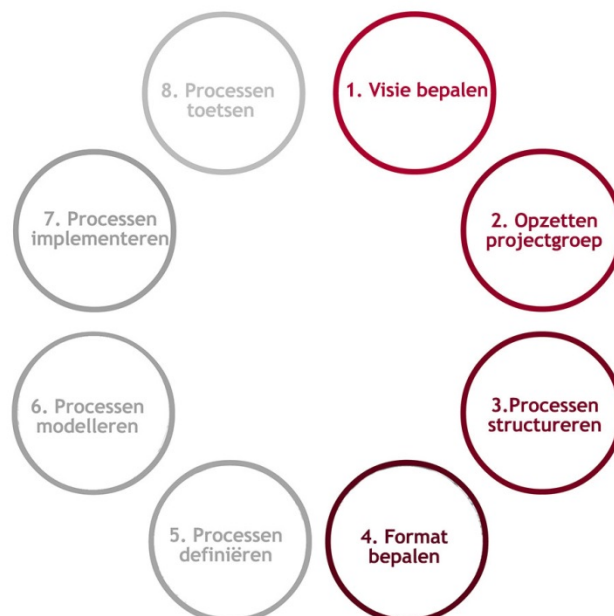




Er zijn vele redenen te bedenken waarom u uw bedrijfsprocessen in kaart wilt brengen. Certificering, efficiencyverbetering, het vergroten van de klantgerichtheid, het stimuleren van procesgericht denken binnen een organisatie. Sensus-methode biedt al deze mogelijkheden. Toch is de methodiek niet zaligmakend voor het succesvol implementeren en beheren van processen. Het bedrijfsmanagement speelt hierbij eveneens een belangrijke rol. Namelijk bij het bepalen van de visie, het structureren van de processen en het verwerven van draagvlak binnen de organisatie.

Een procesmanagementtraject begint met 8 duidelijke stappen:

1. Visie bepalen
2. Opzetten projectgroep
3. Processen structureren
4. **Format bepalen**
5. Processen definiëren
6. Processen modelleren
7. Processen implementeren
8. Processen toetsen



In dit deel van de cyclus gaan we in op de vierde stap van het traject: Format bepalen.



Na het bepalen van de visie (nieuwsbrief 1), installeren van een projectgroep (nieuwsbrief 2) en het structureren van de processen (nieuwsbrief 3), moet het format van de procesbeschrijving bepaald worden. Dit format bepaalt de manier waarop het proces vastgelegd dient te worden. Welke aspecten daarbij behoren en hoe deze worden weergegeven gaat verder dan software of methodiek.

Format procesbeschrijving bepalen

De praktijk leert dat de keuze voor het format waarin de processen beschreven worden veelal op toeval berust. Zelden is het een gevolg van een gerichte zoekactie naar een methode of software die past bij de doelstelling van het procesmanagement van de eigen organisatie. Bovendien is er vaak in de loop der jaren binnen de organisatie - min of meer ongemerkt - al een format ontwikkeld of ontstaan. En de kans is groot dat u niet optimaal uit de voeten kunt met dit bestaande format. Dat het zelfs belemmerend werkt. Omdat het format niet alle benodigde informatie kan opnemen, of nog erger, niet de gewenste informatie kan reproduceren.

Tot op heden is er geen enkele externe norm die voorschrijft hoe u uw processen moet vastleggen en weergeven. En het is niet waarschijnlijk dat deze er zal komen. Dit betekent dat u de vrijheid hebt zelf het format te kiezen. Maar, of u nu een bestaand format kiest of er zelf één ontwikkelt, het is van groot belang dat deze aansluit bij uw visie. Uw visie op het uiteindelijke doel van uw processen. Als u die duidelijk voor ogen houdt, worden de processen en wat u ermee wilt bereiken concreet zichtbaar gemaakt. En daarmee vergroot u de kans op een succesvolle implementatie van deze processen. En is het behalen van uw organisatiedoelstellingen gegarandeerd.

Doel bepalen

In stap 1 heeft u uw visie op procesmanagement bepaald. Die visie geeft antwoord op de vraag waarom uw organisatie volgens bepaalde processen moet werken en met welk doel. Bij het bepalen van het format borduurt u verder op dit doel. Het doel bepaalt namelijk welke informatie in het format moet kunnen worden ingevoerd. Zodat de processen daadwerkelijk het beoogde resultaat leveren.

Dus: **Geen format of een ontoereikend format = geen goede informatie = geen meerwaarde voor de procesbeschrijving.**

Kenmerken format

Over het algemeen kan gezegd worden dat bij het beschrijven van de processen (een aantal van) de volgende punten ingevuld en weergegeven moeten kunnen worden:



De basiskenmerken zijn als volgt:

- *Titel van het proces* - De titel geeft kort weer waar het proces over gaat.
- Doel van het proces - Dit geeft het bestaansrecht van het proces weer; het beoogde resultaat.
- *Proceseigenaar* - Diegene is verantwoordelijk voor het verloop van het proces.
- Input en output - Datgene dat het proces laat starten (input) en het resultaat van het proces (output).
- *Procesbeschrijving* - De weergave van hoe het proces verloopt (bij de Sensus-methode door middel van zowel flowcharts als processchema's).
- *Taken, bevoegdheden en verantwoordelijken* - Per activiteit en beslismoment wordt aangegeven welke functionaris/afdeling daarvoor verantwoordelijk is.
- *Materialen* - Dit betreft gebruikte documenten, formulieren, afspraken, externe normen etc.)
- *Prestatie-indicatoren* - Geven weer welke meetpunten er te benoemen zijn en zeggen iets over de geleverde prestatie.

Afhankelijk van het gestelde doel, het beoogde resultaat en dus het succes van het project, is het mogelijk dat u - naast de hierboven genoemde kenmerken - additionele informatie wilt kunnen toevoegen. U kunt hierbij denken aan punten als:

- Rollen
- Competenties
- Doorlooptijden
- Afnemers/klanten van het proces
- Definities van gebruikte terminologie
- Normen
- ICT-applicaties

Op een aantal van deze punten gaan we in de volgende nieuwsbrief verder in, bij het definiëren van processen.

Aandachtspunten bij keuze van het format

Bij het kiezen van een format is er een aantal aandachtspunten waarmee u rekening dient te houden:



- *Passend bij de visie* - Zoals eerder aangegeven moet het format passen bij de vastgestelde visie van het procesmanagement. Dan is de kans het grootst dat u er in slaagt uw organisatiedoelen te bereiken.
- *Adequate weergave* - Een belangrijk onderdeel van uw beoogde succes is de toepassing van de beschreven processen door uw medewerkers in de praktijk. Hoe mooi de processen ook beschreven zijn, als niemand ze weet te vinden worden ze niet toegepast. Hetzelfde geldt als ze in onhandzame boekdelen in de kast bij de afdelingschef staan uiteraard. Zonde van de energie en het werk dat daarin is gestoken. Daarbij zijn de volgende vragen van belang: Is de proces-flowweergave interactief (met gekoppelde documenten en applicaties die vanuit de procesflow te openen zijn)? Is de weergave helder en begrijpelijk? Kunnen de taken en verantwoordelijkheden per functie snel weergegeven worden? Allemaal vragen die het belang van een goede weergave laten zien.
- *Beschikbaarheid vóór en ván medewerkers* - Een wezenlijk onderdeel bij de aanschaf (of het ontwikkelen) van een format is de beschikbaarheid voor de medewerkers. Kan men er eenvoudig bij via intranet of het web? Maar ook essentieel is of u voldoende capaciteit hebt om de juiste input én output te genereren. En of u optimaal gebruikmaakt van de processen. Zorg ervoor dat een aantal medewerkers zich volledig kan focussen op het gehele procesmanagementtraject. Verder gaat het er om dat u kennis ontsluit voor de (gehele) organisatie. Ook de kennis die veelal in het hoofd van zeer ervaren medewerkers is opgeslagen.
- *Gebruikersgemak & beheersbaarheid* - Ingewikkelde formats en moeilijk beheersbare systemen ondermijnen een adequaat procesbeheer. Over het algemeen geldt dat het format helder, snel en praktisch moet zijn. In de praktijk blijkt dat het hanteren van een eenduidige methodiek essentieel is. Software is daarbij slechts een hulpmiddel. Het succes van procesmanagement ligt voornamelijk in de wijze van implementatie en gecreëerde draagvlak binnen de organisatie.

Valkuilen bij het bepalen van het format

Het bepalen van een geschikt format voor uw organisatie kent een aantal valkuilen.

Denk bij de zoektocht naar het juiste format aan de volgende punten:

- Pas op voor een format dat niet bij uw organisatie past.
- Houd de prijs/kwaliteitverhouding eveneens goed in de gaten.
- Kies een format dat echt toesneden is op de behoefte van uw organisatie en niet voor een format dat deze te boven gaat.



- Kies het format niet (uitsluitend) vanuit technisch uitgangspunt.
- Leg niet teveel informatie vast; vastleggen betekent ook dat het moet worden onderhouden.
- Verzand niet in een format dat zoveel kan, dat de ontsluiting van de informatie niet meer goed en eenvoudig is voor uw medewerkers.
- Zorg ervoor dat u voldoende capaciteit vrijmaakt voor het bepalen van het format.

Ondersteuning door de Sensus-methode

Processen beschrijven is veelal een belangrijk onderdeel van verander-, verbeter- of implementatietrajecten. Een fenomeen dat steeds vaker voorkomt. Organisaties hebben onder andere te maken met veranderende marges of een wijzigende markt en moeten efficiënter gaan werken. Een goede basis creëren voor uw bedrijfsprocessen en met de informatie daarover kunnen bijsturen waar nodig, is een vak en vereist veel ervaring. De consultants van Sensus-methode kennen de valkuilen van het bepalen van het format. Samen met u gaan zij aan de slag om het juiste format te bepalen, te implementeren en uw procesmanagementtraject tot een succes te maken.

Sensus-methode biedt dus zowel de methodiek, strategie als de juiste software om het gewenste doel te bereiken. Met Sensus-methode heeft u niet alleen een tool in handen, maar belangrijker, óók een methodiek die de implementatie bevordert en draagvlak creëert. U kunt nu genieten van het rendement van een transparante en efficiënte organisatie waar kwaliteit en flexibiliteit hand in hand gaan. Voor uitgebreide informatie zie www.sensus-methode.nl



Tot zover het vierde deel over het bepalen van het format. In de volgende nieuwsbrief gaan we de processen daadwerkelijk definiëren.



Meer weten?

De consultants van de Sensus-methode zijn gespecialiseerd in het beschrijven en verbeteren van processen bij diverse organisaties. Ze werken resultaatgericht met als doel dat u uiteindelijk zelf aan de slag kunt. Zo haalt u het maximale rendement uit de samenwerking met Sensus-methode.

Wilt een op maat gemaakt advies, een training volgen of vrijblijvende afspraak maken? Neem contact met ons op via 088 - 888 7777 of info@sensus-methode.nl.

Voor uitgebreidere informatie over de mogelijkheden die de Sensus-methode® u biedt, kunt u kijken op één van onze websites:

- Sensus-methode.nl - Algemene website Sensus-methode
- Sensus-software.nl - Sensus BPM software
- Procesmanagement-training.nl - Bekijk ons volledige trainingsaanbod
- Sensus-consulting.nl - Procesmanagement Consulting
- Sensus-methode.be - Sensus-methode in België
- HRM-processen.com - Ondersteuning voor uw HRM-afdeling.
- Woningcorporatie-processen.nl - Procesmanagementinformatie voor corporaties
- Gemeente-processen.nl - Procesmanagementinformatie voor gemeenten
- Onderwijs-processen.nl - Procesmanagementinformatie voor onderwijsinstellingen