

Whitepaper

Processen definiëren

Procesmanagement = procesgericht organiseren!



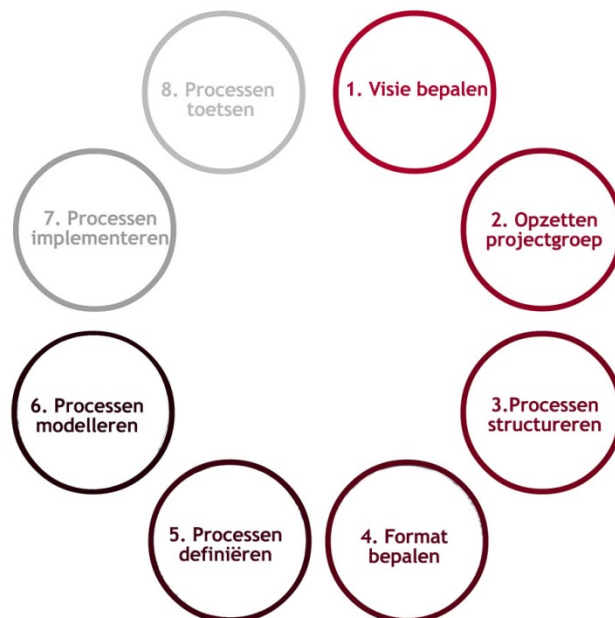
Sensus-methode®



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 vijfde stap van het traject: Processen definiëren.



We hebben de visie bepaald (nieuwsbrief 1), projectgroep geïnstalleerd (nieuwsbrief 2), het processen gestructureerd (nieuwsbrief 3) en het format bepaald (nieuwsbrief 4). Nu gaan we verder met het definiëren van processen. Dit betekent een goede basis leggen voordat we verdergaan met het daadwerkelijk modelleren en vastleggen van de processen.

Het definiëren van processen met proceselementen

Processen zijn ketens van activiteiten. Deze activiteiten zijn logisch geordend en gericht op het bereiken van een resultaat (output) voor de klant. Elk proces kent dezelfde structuur en is opgebouwd uit een aantal elementen.

Voordat begonnen wordt met het vastleggen van processen is het noodzakelijk dat de organisatie nadenkt over welke informatie nodig is om te sturen op processen. Het verdient aanbeveling om - op procesniveau - in ieder geval de onderstaande punten helder te maken:

- Doel
- Klant/leverancier
- Input/output
- Kader
- Actoren/mensen
- Middelen
- Risico's en maatregelen
- Prestatie-indicatoren

Na het invullen van alle proceselementen heeft u een helder afgekaderd proces en kunnen de activiteiten van het proces eenvoudiger worden benoemd. Bovendien wordt het sturen en beheersen van processen veel gemakkelijker doordat van elk proces de juiste informatie is gedefinieerd.



Proceselementen van Sensus-methode

Sensus-methode heeft een vast format ontwikkeld van deze 8 proceselementen, die relevant zijn voor het definiëren en afbakenen van processen.

Deze elementen worden gebruikt als werkvorm om processen te definiëren voordat ze worden beschreven in activiteiten. Door middel van een poster met een procescanvas en 8 proceselementen op memoblaadjes wordt in groepsverband met betrokkenen en belanghebbenden het proces gedefinieerd. De proceselementen worden hieronder nader toegelicht.



Doel

Het doel van het proces geeft aan waarom het proces plaatsvindt. Door het doel van het proces te relateren aan de organisatiedoelstellingen, borgen we de toegevoegde waarde van het proces.

Klant / leverancier

De klant is degene voor wie het product of de dienst wordt voortgebracht. Dit is de afnemer of gebruiker van de dienst of het product. De leverancier is verantwoordelijk voor het voortbrengen van de dienst of het eindproduct.

Kaders

Het begrip kaders wordt gebruikt voor alle randvoorwaarden, vereisten (normen, wettelijke regelgeving), plannen en triggers die van buiten binnenkomen en die bij de besturing van het proces een rol spelen. Daarbij valt te denken aan kwaliteitscriteria of normen waaraan het eindresultaat moeten voldoen of aan kaders (geld) voor de inzet van mensen en middelen.

Input / output

De input van het proces is datgene dat het proces doet starten, bijv. een melding van een storing etc.

De output van het proces is het eindresultaat; iets dat geproduceerd wordt. Oftewel, het product of de dienst die de organisatie levert.



Actoren / mensen

Mensen verrichten een deel van de activiteiten binnen een proces. Zij worden beschouwd als actoren met een bepaalde rol en verantwoordelijkheid. De proceseigenaar is bijvoorbeeld verantwoordelijk voor het optimaal inrichten, functioneren en bijstellen van de processen.

Middelen

Onder middelen worden bijvoorbeeld machines, informatievoorziening, documenten en overige faciliteiten, zoals huisvesting en materieel, verstaan. Deze middelen verrichten binnen de processen zelfstandig activiteiten of worden door actoren gebruikt om activiteiten mee te verrichten.

Risico's en maatregelen

Processen kunnen risico's met zich meebrengen. Een risico is de kans dat een gebeurtenis plaatsvindt vermenigvuldigd met het gevolg van die gebeurtenis. Verder moet een inventarisatie gemaakt worden van de maatregelen die genomen moeten worden om de risico's te beheersen.

Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicatoren (KPI's of PI's) zijn meeteenheden die informatie geven over het functioneren van een bepaald proces. Bijvoorbeeld doorlooptijden, deadlines, minimaal behaalde resultaten etc.

Na het invullen van alle proceselementen heeft u een helder afgekaderd proces om de bedrijfsprocessen goed te kunnen beheersen en sturen. Door dit in groepsverband met de betrokken medewerkers te doen creëert u draagvlak voor het beschrijven van de processen. Bovendien snappen mensen waarom het belangrijk is dat het proces beschreven wordt, door de doelen, risico's en rollen inzichtelijk te maken.

Waarom is het belangrijk processen te definiëren voor we ze gaan beschrijven?

- Door onduidelijke doelstelling van het proces liggen processen soms niet in lijn met organisatiedoelstellingen. Door het doel van het proces te relateren aan de organisatiedoelstellingen wordt de toegevoegde waarde van het proces gewaarborgd.
- De klant dient centraal te staan binnen het proces. Het proces beschrijft de interne organisatie, maar niet wat het resultaat voor de (interne) klant moet



zijn. Door van te voren precies vast te stellen wat de klant wil, worden de resultaten van elk proces leidend voor de inrichting van het proces (LEAN).

- Als risico's niet helder zijn is het moeilijk vast te stellen welke maatregelen er binnen de processen moeten worden genomen om de risico's te beheersen.
- Processen zijn soms wel beschreven, maar sluiten niet aan op de veranderende werkelijkheid, doordat wetgeving of andere beleidskaders onvoldoende zijn meegenomen in de beschreven processen.
- Bij onduidelijke doelstellingen is het niet helder wat het proces moet opleveren, het resultaat.
- Elk proces levert een meetbare dienst op en kan dus ook gemeten worden. Door een proces meetbaar te maken m.b.v. een prestatie indicator kan het vastgelegde proces getoetst worden aan de werkelijkheid. Het levert dus management- en sturingsinformatie op.



Training

Wilt u gedegen aan de slag met het definiëren van uw processen? Sensus-methode verzorgt trainingen op maat voor uw medewerkers. Hiermee leren uw medewerkers werken met de methodiek van Sensus-methode, zodat zij zelf processen kunnen definiëren en modelleren. Kijk voor meer informatie en een volledig trainingsaanbod op www.procesmanagement-training.nl.

Consultants

Heeft u hulp nodig bij het afkaderen van de processen, zodat u een gedegen fundament heeft om zelf op verder te bouwen? Sensus-methode biedt ook de mogelijkheid tot ondersteuning door een ervaren BPM-consultant. In de praktijk blijkt dat het inschakelen van een consultant leidt tot tijdsbesparing en een hogere kwaliteit van de processen doordat:

- ze alle ins en outs van de methodiek kennen;
- het bezielde professionals zijn, die mee kunnen en willen denken met wat er speelt in uw organisatie;
- ze bij uiteenlopende bedrijven ervaring hebben opgedaan;
- ze communicatief vaardig zijn, klantgericht, loyaal aan de opdrachtgever, flexibel en perfect in teamverband kunnen werken.

Kijk voor meer informatie over Sensus-methode en onze dienstverlening op www.sensus-methode.nl.

Tot zover het vijfde deel over het definiëren van processen. In de volgende nieuwsbrief gaan we verder met het modelleren van de processen.



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