

Whitepaper

Processen modelleren

Procesmanagement = procesgericht organiseren!

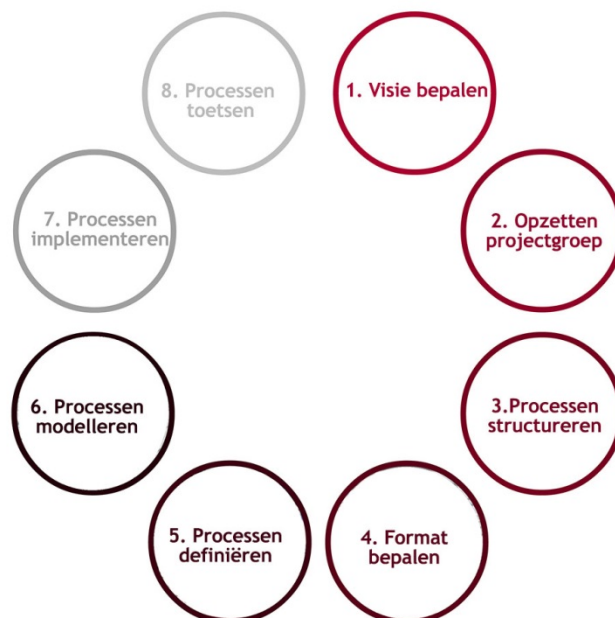




Er zijn vele redenen te bedenken waarom u uw bedrijfsprocessen in kaart wilt brengen. Certificering, efficiencyverbetering, het vergroten van de klantgerichtheid, het stimuleren van procesgericht denken binnen een organisatie. Sensus-methode biedt al deze mogelijkheden. Toch is de methodiek niet zaligmakend 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 hoofdprocessen 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 zesde stap van het traject: Processen modelleren.

Na het bepalen van de visie (nieuwsbrief 1), installeren van een projectgroep (nieuwsbrief 2), het structureren van de processen (nieuwsbrief 3), het bepalen van het



format (nieuwsbrief 4) en het definiëren van processen (nieuwsbrief 5), gaan we daadwerkelijk processen modelleren. Dat lijkt laat in het traject. Echter, een goede voorbereiding is het halve werk! Daarom hebben we eerst vijf andere, noodzakelijke stappen doorlopen. Dat vergroot de kans dat de doelstellingen van het procesmanagement gehaald worden aanzienlijk.

Er zijn meerdere manieren waarop processen gemodelleerd kunnen worden, met elk hun eigen voor- en nadelen:

1. Specialistenbenadering

Deze benadering gaat uit van interviews door een specialist (extern of intern gespecialiseerde medewerker). Deze specialist interviewt de bij een proces betrokken medewerkers en brengt op basis hiervan de processen in kaart.

Voordelen:

- De kwaliteit van de beschreven processen is van een goed niveau.
- De uniformiteit van de procesbeschrijvingen is gegarandeerd.
- Het traject houdt een constante snelheid.
- Uw medewerkers krijgen weinig tot geen extra taken naast hun eigen werkzaamheden.
- Het is eenvoudiger om het onderlinge verband tussen de processen te zien.

Nadelen:

De kans is groot dat de door een externe beschreven processen ver van de werkvloer af staan. Ze worden dan niet herkend en dus niet tot nauwelijks gebruikt binnen de organisatie. Dit heeft gevolgen voor het draagvlak binnen de organisatie: die zal erg klein zijn.

2. Werkgroepbenadering

Hierbij beschrijven de betrokken medewerkers in een werkgroep samen hun eigen processen. Eén van de werkgroepleden, die (bij voorkeur) een korte training heeft gevolgd, koppelt het resultaat van de werkgroep terug aan de projectgroep (zie nieuwsbrief 2: Opzetten projectgroep). Deze projectgroep stuurt en bewaakt het hele procesmanagementproject, met name de samenhang tussen de processen.

Voordeel:

- Hoge acceptatiegraad en automatische implementatie gedurende het traject.



Nadelen:

- Ongelijke kwaliteit en geen uniformiteit in de procesbeschrijvingen.
- Verhoogde werkdruk voor uw medewerkers.
- De coördinatie van deze aanpak vergt veel aandacht.
- Het traject kan vertraging oplopen als medewerkers niet beschikbaar zijn of andere prioriteiten (in de lijn) hebben.

3. Combinatievorm (procesmodelleersessie van Sensus-methode)

De meerwaarde van procesmanagement moet niet alleen gezocht worden in het eindresultaat, de uitgeschreven processen, maar vooral in de weg er naar toe. Oftewel het samen creëren, inzicht geven en visualiseren van nieuwe werkwijzen. Sensus-methode maakt daarom voor het beschrijven van processen gebruik van procesmodelleersessies. Tijdens deze sessies wordt onder begeleiding van een gespreksleider in groepsverband met de betrokkenen van het proces actief meegedacht over de juiste invulling en werkwijze.

Voordelen:

- Uw medewerkers leren proces- in plaats van afdelingsgericht te denken. Ze worden zich meer bewust van de vraag "Wat is het effect van mijn handelingen op de andere processen binnen de organisatie?".
- Een procesmodelleersessie combineert het goede van de topdown- en bottom-up benadering. Dit vergroot de kans op het slagen van het procesmanagementtraject aanzienlijk.

Procesmodelleersessies van Sensus-methode

In de praktijk is gebleken dat het gezamenlijk visualiseren van processen met iconen een krachtige manier is om procesmanagement levendig te maken. De deskundige gespreksleider (een externe specialist of één van uw eigen medewerkers) leidt de sessie en geeft indien noodzakelijk uitleg aan de projectleden wat er tijdens de sessie (en daarna) van hen verwacht wordt.

Hiervoor zijn de relevante medewerkers uitgenodigd. Door middel van een heldere vraagstelling zorgt de gespreksleider ervoor





dat de juiste informatie loskomt bij de medewerkers en dit door middel van de iconen visueel gemaakt wordt op een whiteboard.

Doel

Per activiteit (processtap) worden de taken en verantwoordelijkheden vastgelegd. De gespreksleider zorgt er verder voor dat eventuele knelpunten of losse eindjes in kaart gebracht en genoteerd worden. De gespreksleider bekijkt de in kaart gebrachte processtappen objectief en kritisch. Daar waar nodig neemt hij/zij de rol van de advocaat van de duivel op zich. Met als doel de bestaande (of nieuwe) processen zo helder en zuiver mogelijk op papier te krijgen.

De procesmodelleersessies zijn ook van belang om de medewerkers te betrekken bij het tot stand komen van de processen. Door tijdens een procesmodelleersessie de betrokken medewerkers de kans te geven mee te denken en te discussiëren ontstaan op de praktijk gerichte en dus werkzame processen. Uw medewerkers worden zo 'mede-eigenaar' van de processen en zijn dus eerder bereid (al dan niet bewust) zich aan de nieuwe processen te conformeren.

Aandachtspunten bij processen modelleren

Een belangrijke vraag bij het modelleren van de processen is: "Beschrijven we hoe het gaat of hoe het zou móeten gaan?". In principe is het de bedoeling dat het proces beschreven wordt zoals deze in de realiteit verloopt. Eventuele kleine wijzigingen kunnen wel, indien daar overeenstemming over is en de wijzigingen betrekking hebben op de eigen afdelingen, doorgevoerd worden.

Zodra de gevolgen van deze wijzigingen echter afdelingsoverstijgend zijn of er voortdurend discussie is over de te volgen activiteiten, dan moeten deze aanpassingen aan de projectgroep voorgelegd worden. De lijnorganisatie bepaalt, in overleg met de projectgroep, of het proces nu of op een later tijdstip herzien moet worden.

Valkuilen bij het beschrijven van processen

- Onvoldoende deskundigheid gespreksleider
- Geen draagvlak bij medewerkers
- Langdurige implementatie
- Geen afstemming tussen de verschillende processen
- Geen uniformiteit in de wijze van procesbeschrijven
- Extra werkdruk voor medewerkers
- Beschikbaarheid medewerkers



Training

Wilt u gedegen aan de slag met het beschrijven van uw processen? Sensus-methode biedt standaard en maatwerk trainingen voor uw medewerkers. Hiermee leren uw medewerkers werken met de methodiek van Sensus-methode, zodat zij uiteindelijk zelf in staat zijn om de rol van deskundige gespreksleider op zich te nemen. Kijk voor meer informatie en een volledig trainingsaanbod op www.procesmanagement-training.nl.

Consultants

Zeker in het begin kan het lastig zijn voor de getrainde medewerkers om in de rol van deskundig gespreksleider zijn of haar eigen collega's te ondervragen. Sensus-methode biedt dan 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.

Wat kan Sensus-methode voor u betekenen?

Sensus-methode biedt zowel de methodiek, strategie als de juiste software om het gewenste doel te bereiken. Met Sensus-methode heeft u niet alleen een procesmanagementsoftware in handen, maar belangrijker, juist ook 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. Kijk voor uitgebreide informatie op www.sensus-methode.nl

Tot zover het zesde deel over het modelleren van processen. In de volgende nieuwsbrief gaan we verder met de fase van het implementeren 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