

Whitepaper

Processen identificeren

Procesmanagement = procesgericht organiseren!



Sensus-methode®



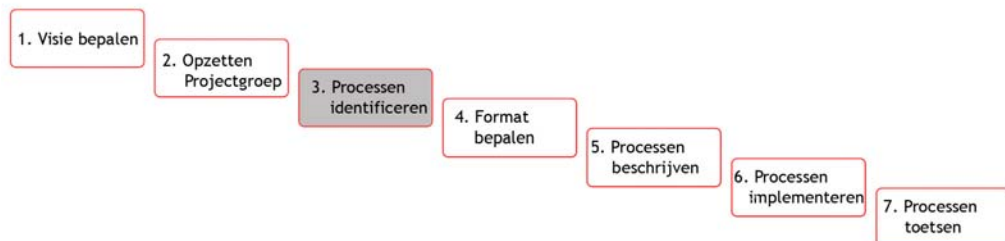


Er zijn vele redenen te bedenken waarom u uw bedrijfsprocessen in kaart wilt brengen. Certificering, efficiencyverbetering, het vergroten van de klantgerichtheid, het stimuleren van procesgericht denken binnen een organisatie.

De Sensus-methode Procesbeschrijving 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 identificeren van de hoofdprocessen en het verwerven van draagvlak binnen de organisatie.

Procesbeschrijven bestaat uit 7 duidelijke stappen:

1. Visie bepalen
2. Opzetten projectgroep
3. Processen identificeren
4. Format bepalen
5. Processen beschrijven
6. Processen implementeren
7. Processen toetsen



In dit deel van de cyclus gaan we in op de derde stap van het procesbeschrijven: Processen identificeren.

Is de basis goed?

Nu de visie is bepaald ([nieuwsbrief 1](#)) en de projectgroep geïnstalleerd is ([nieuwsbrief 2](#)), is het tijd om een begin te maken met het identificeren van de processen en het opzetten van de procesmal. Dit wordt ook wel procesarchitectuur genoemd.

Het lijkt zo voor de hand te liggen, maar de praktijk leert dat er nogal eens verwarring heerst over welke processen er binnen de eigen organisatie zijn en wat de onderlinge samenhang is. Daarom is die visie van het management zo belangrijk. Zij moeten duidelijkheid en overeenstemming hebben over de primaire processen*, hoofdprocessen*, secundaire processen*, én het procesmanagement*. Pas daarna kunt u aan de slag met hoe u de processen moet identificeren en vastleggen. Dit kan op verschillende manieren. Hierna volgt dan ook een aantal opties met aandachtspunten.





Verschillende methoden om processen te identificeren

Eén manier om de bedrijfsprocessen te identificeren is om de indeling van de processen te laten afhangen van de richtlijnen van een externe norm (bijvoorbeeld ISO of HKZ). Het handboek van de betreffende norm bepaalt dan de structuur van de processen. Hiervan zijn al handboeken aanwezig en de processen zijn naar aanleiding daarvan al geïdentificeerd. Wij gaan hier in deze nieuwsbrief dan ook niet verder op in.

Een andere methode is om voor de gehele organisatie het primaire proces en de bijbehorende hoofdprocessen vast te stellen, waarbij het primaire proces de hoofddienstverlening van de organisatie is. Door het opstellen van een primair proces laat u zien hoe uw dienstverlening verloopt. Dit is het eerste proces dat het bedrijfsmanagement opstelt. Vanuit dit primaire proces stelt u de bijbehorende (hoofd)processen vast. Tot slot identificeert u de secundaire processen (ondersteunende processen als bijvoorbeeld HRM-processen, facilitaire processen, et cetera) en de zogenaamde managementprocessen (bijvoorbeeld bestuursondersteunende processen als planning en control). Om het primaire proces vast te stellen kunt u bijvoorbeeld het proces dat uw klant doorloopt in relatie tot uw dienstverlening, beschrijven. Als u voor deze benadering kiest, betekent dit dat het primaire proces een afgeleide van het klantproces is.

Procesmal

Het doel van het identificeren van de bedrijfsprocessen is om tot een procesmal (procesarchitectuur) van de organisatie te komen. Hierin staat het primaire proces met de bijbehorende (hoofd)processen beschreven, de secundaire en managementprocessen inbegrepen. Het is belangrijk om de proceseigenaren te benoemen op zowel hoofdproces- als procesniveau.

De (door het bedrijfsmanagement goedgekeurde) procesmal biedt een duidelijk kader voor de projectgroep. Op deze manier blijft het beschrijven van de bedrijfsprocessen helder en doelgericht. Het is een belangrijk uitgangspunt om de gewenste doelstelling van procesmanagement daadwerkelijk te halen. Het verzekert u van een optimale output van de gedane investeringen, inzet en goede wil van medewerkers.





Bij het beschrijven van de processen verdient het aanbeveling om - op procesniveau - in ieder geval de onderstaande punten te benoemen:

- Doel
- Input
- Output
- Klant
- Leverancier
- Prestatie-indicatoren

Kortom, het adequaat opstellen van een procesmal draagt bij tot een eenduidige aanpak en structuur van goed procesmanagement. En het vergroot de kans op succes aanzienlijk.

Ondersteuning door de Sensus-methode

Het identificeren van processen betekent inzicht verkrijgen in de manier waarop uw organisatie te werk gaat. Het brengt een gelaagdheid aan in de manier van werken waarmee u en uw medewerkers inzicht krijgen in welke processen er nu eigenlijk zijn en hoe deze onderling met elkaar samenhangen. Welke methode u kiest voor het identificeren van processen, is afhankelijk van uw organisatie.

Definiëren van een herkenbare processtructuur is een verantwoordelijkheid van het management, onze consultants worden vaak ingezet om dit proces te begeleiden zodat er een stevige basis staat voor een succesvol traject.

Tot zover het derde deel over het identificeren van processen. In de volgende nieuwsbrief bepalen we het format.

Meer weten?

Voor uitgebreidere informatie over de mogelijkheden die de Sensus-methode® u biedt, kunt u kijken op www.sensus-methode.nl of contact met ons opnemen via telefoonnummer 088 - 888 7777.

Uiteraard kunt u ons ook per mail bereiken op info@sensus-methode.nl





** Toelichting terminologie*

Primair proces = Beschrijving van de dienstverlening/productie zelf. Bestaat uit hoofdprocessen en processen.

Hoofdproces = Bestaat uit een redelijk op zichzelf staand, logisch samenhangend geheel van processen gericht op het leveren van een dienst of product ten behoeve van de klant (zowel in- als extern).

Proces = Bestaat uit een logisch samenhangend geheel van activiteiten gericht op het leveren van een dienst of product ten behoeve van de klant (zowel in- als extern).

Secundair proces = Ondersteunende processen aan het primaire proces, bijvoorbeeld P&O-processen, processen op gebied van facilitaire dienstverlening, et cetera.

Afhankelijk van het type dienstverlening ook administratieve en ICT-processen.

Managementprocessen = Processen gericht op het managen van een organisatie (bestuursondersteunende processen als planning en control).

