



YOU-GET

EEN INLEIDING IN ONGESTRUCTUREERDE PROCESSEN

**Verkrijg inzicht in uw ongestructureerde processen
met de inzet van Human Process Management**



INHOUD

Inhoud	2
Wat is business process management?	3
“Business Processes” versus “Human Workflows”	3
“Human Driven” ongestructureerde processen	4
Een voorbeeld	5
Hoe worden ongestructureerde processen nu beheerd?	6
Wat is dan een human proces management system?	7
Het ActionBase human process management system	12
Wat is ActionBase?	12
Voor wie is ActionBase?	12
Over de auteur	13
Over You Get – Business Services Provider	14



WAT IS BUSINESS PROCESS MANAGEMENT?

Een bedrijfsproces is een verzameling van gerelateerde, gestructureerde activiteiten of taken die mensen, applicaties, bedrijfsgebeurtenissen en organisaties raken die resulteren in een dienst of product die voldoet aan de behoeften van een klant. Dergelijke processen zijn cruciaal voor elke organisatie, omdat zij inkomsten genereren en daarnaast ook verantwoordelijk zijn voor een aanzienlijk deel van de kosten. Door de toenemende aandacht op deze bedrijfsprocessen is BPM ontstaan. Business Process Management (BPM) is het begrijpen, het visualiseren en het controleren van deze bedrijfsprocessen. BPM kan logischerwijs gekoppeld worden aan procesverbeterende methodes. Ondernemingen realiseerden zich dat ze zich van hun concurrenten konden onderscheiden door hun bedrijfsprocessen efficiënter te maken. In de wereld van Business Process Management wordt BPM vaak besproken vanuit een van deze twee standpunten: Mensen en/of Technologie.

“Business Processes” versus “Human Workflows”

Traditionele BPM systemen zijn gericht op de integratie van bedrijfsactiviteiten en -gegevens over verschillende systemen. Ze zijn ontworpen om transactionele processen te orkestreren die verschillende platforms, systemen en business domeinen overspannen. Bijvoorbeeld, een inkooporder: Deze begint wellicht in het e-commerce portal van het bedrijf waar gegevens werden vastgelegd en opgeslagen. Vervolgens worden deze automatisch doorgestuurd naar het supply chain management systeem of ERP-systeem en uiteindelijk geregistreerd als een transactie in de financiële systemen. De BPM-systemen routeren de informatie volgens een vooraf bepaalde structuur (model) waarin de bedrijfsregels en -voorwaarden zijn vastgelegd welke invloed hebben op de procesroute.

Hoewel de focus van BPM automatisering ligt bij de systeem-op-systeem bedrijfsprocessen, is dit vakgebied sindsdien uitgebreid tot de integratie van processen waarbij de mens centraal staat, met handelingen die in serie of parallel worden uitgevoerd. Een veel voorkomende vorm hiervan is bijvoorbeeld dat individuele stappen in het bedrijfsproces, waarbij door de mens data-invoer dient te worden verricht, worden overgedragen aan de betreffende medewerkers binnen een organisatie (zoals ook gebeurd in workflow-systemen).

Het probleem met dit soort “mechanische” processen is dat ze niet de processen ondervangen die meer door eindgebruikers worden gedreven en sterk afhankelijk zijn van menselijke interactie, stilzwijgend aanwezige kennis en indirecte factoren die bepalend zijn voor de levenscyclus van het



proces. Het merkwaardige is echter dat dergelijke processen en workflows over het algemeen bijna 80% van de processen van een organisatie uitmaken. Processen die (expliciet of impliciet) niet kunnen worden vastgelegd in een vooraf bepaald gestructureerd proces model, de hoeksteen van elke BPMS.

“Human Driven” ongestructureerde processen

“Human Driven” werkstromen zijn processen waarin de deelnemers zich bezighouden met onderzoek-, analyse- of besluitvormingsactiviteiten. Sommige processen zijn semi-gestructureerd van betekenis en hebben een soort van vooraf bepaalde "zachte" structuur die meestal wordt beheerst door normstellingen en/of documenten met een beschrijving van de mogelijke werkwijze. Anderen zijn volledig ad-hoc, worden vastgesteld door de eigenaar en onmiddellijk gestart zonder enige vorm van herhaling of opeenvolgende proces momenten. Met andere woorden, menselijke processen zijn processen die sterk afhankelijk zijn van interacties tussen mensen. Dit wordt ook wel “onzichtbare interactie” (*Tacit Interactions*) genoemd door bijvoorbeeld economen, die hiermee een poging doen om een onderscheid te maken tussen routinematige, vooraf bepaalde transacties en interacties die sterk afhankelijk zijn van de subjectieve inschatting en context. Andere termen die worden gebruikt voor de beschrijving van dit soort processen zijn: ongestructureerde processen, ad-hoc processen en kenniswerken.

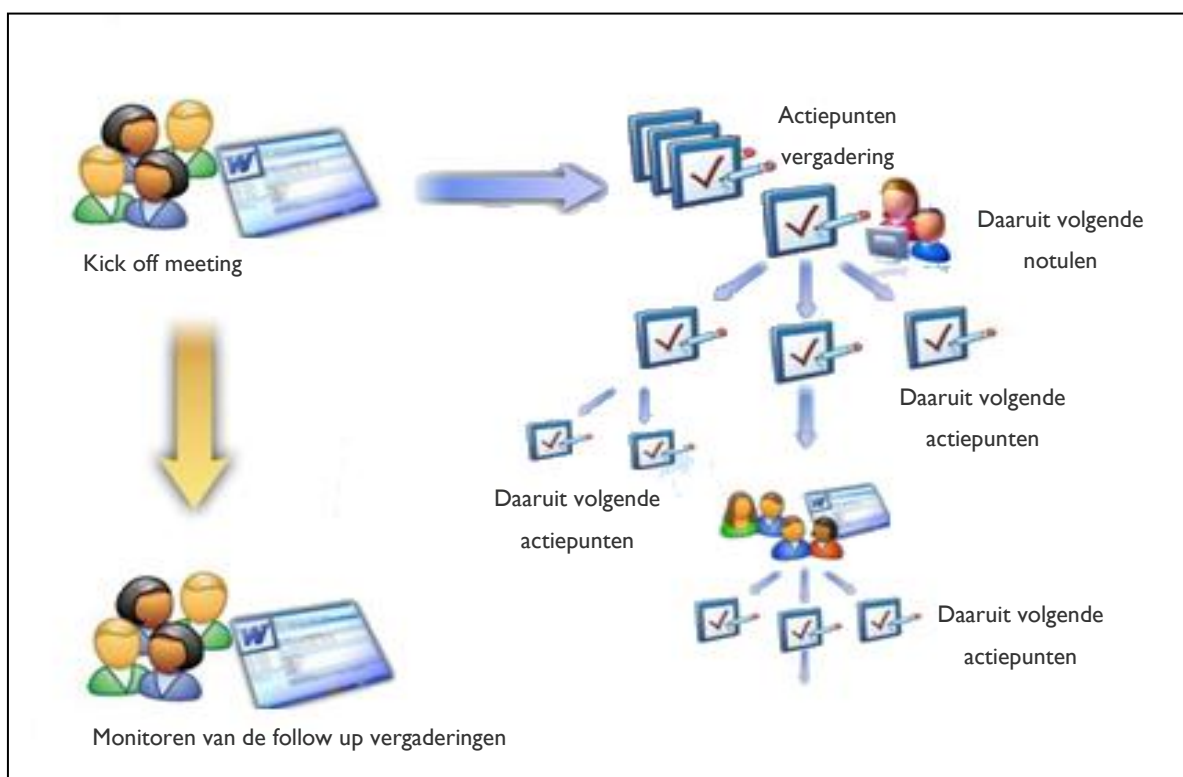
Ongeacht de naamgeving, komen zowel de analisten als de organisaties tot de realisatie dat deze onzichtbare interacties het grootste deel van de processen uitmaken in organisaties. En wat wellicht nog belangrijker is: Hulpmiddelen en toepassingen voor het beheer van gestructureerde processen (zoals CRM, ERP en BPMS) die vaak in organisaties worden ingezet, blijken niet een volledige end-to-end oplossing te leveren voor de processen die zij zouden moeten beheersen en beheren.

De reden hiervoor is eenvoudig: Hoe goed het model namelijk ook is, er zal altijd de behoefte bestaan aan menselijke tussenkomst bij uitzonderlijke gevallen - en met het verlopen van de tijd en het veranderen van de zakelijke omgeving, groeit het aantal uitzonderingen. Tenzij een proces voor 100% kan worden vastgelegd voor alle mogelijke gevallen, zonder enige uitzondering, kan men niet zonder de ongestructureerde, ad-hoc-menselijke processen eromheen. Het merendeel van het werk in de uitvoering van deze menselijke processen ligt in het beheer van de communicatie, coördinatie en het verzamelen van gegevens van het proces.

Kenniswerkers voeren deze menselijke processen over het algemeen genomen uit met behulp van standaard productiviteit tools (bijvoorbeeld Microsoft Office) en e-mail (bijvoorbeeld Microsoft



Outlook). In deze standaard tools zit echter niet de basiskennis die benodigd is voor het daadwerkelijk beheren van deze processen, resulterend in gemiste deadlines, gemiste kansen en een algemeen gevoel van een e-mail “overload”. Voor de meeste gebruikers is de enige andere manier om controle te krijgen over deze processen het inschakelen van IT om een oplossing te creëren, maar dat is vaak tijdrovend, duur en inflexibel. Door gebrek aan een betere keuze, blijven mensen gebruik maken van de standaard e-mail- en document-instrumenten voor de uitvoering van hun ad-hoc, ongestructureerde processen, aangezien dat tot op heden de enige manier was om de klus te klaren.



Een voorbeeld

Neem bijvoorbeeld een financieel accountant die een audit rapport met bevindingen en aanbevelingen indient bij de CFO van een onderneming. Dit gebeurt meestal in een document of spreadsheet. Het is de verantwoordelijkheid van de CFO om hierop te reageren door het toewijzen van de acties aan de verschillende verantwoordelijken die intern zorg dienen te dragen voor de uitvoering van de aanbevelingen. In veel gevallen zal het verslag van de accountant worden vastgelegd in een document management systeem en vervolgens worden gedeeld met de betrokken mensen per e-mail als een bijlage. De CFO wordt vervolgens "gebombardeerd" met e-mailberichten als het werk wordt



uitgevoerd. Status updates, werkplannen, vragen, samenvattingen van ontmoetingen, resourcing discussies etc zijn allemaal onderdeel van het proces. Deze discussies en uitvoeringen zullen gelijktijdig plaatsvinden op vele verschillende plekken in de organisatie volgend op de "Proces Lancering" van de CFO uit ons voorbeeld. Hoe kan de CFO controle verkrijgen over een dergelijk proces? Hoe kan de CFO zien wat er aan de hand is? Waar is al de aan het proces gerelateerde informatie opgeslagen? Hoe kan de organisatie later onderzoeken en leren van de ervaring bij de volgende uitvoering? Hoe kan de CFO aantonen aan het management of de externe accountant welke vooruitgang is geboekt?

Instrumenten waarmee kan worden samengewerkt, en dan vooral degenen die het meest worden gebruikt zoals e-mail, documenten en spreadsheets, resulteren erin dat procesinformatie wordt verspreid over ongestructureerde bestanden en berichten. Dit leidt vervolgens tot een zeer beperkte zichtbaarheid op het proces, een slechte synchronisatie tussen de proces deelnemers, gemiste deadlines en gemiste kansen. Over het algemeen zal het de organisatie belemmeren in haar productiviteit, het bereiken van de "operational excellence" en leidt het tot een verspilling van middelen.

HOE WORDEN ONGESTRUCTUREERDE PROCESSEN NU BEHEERD?

Voor een kenniswerker is de communicatie, coördinatie en het verzamelen van gegevens nodig voor het deelnemen aan en het beheer van menselijke processen de kern van hun baan. De meest kritische en tijdrovende component in dit soort processen zijn het samenbrengen van de juiste context van het proces en de gegevens tesamen met de communicatie en coördinatie. Voor deze taak is e-mail het belangrijkste instrument dat wordt gebruikt, zowel door de kenniswerkers als het management. Het wijdverbreide gebruik van e-mail voor deze taken is, hoewel heel begrijpelijk, bijzonder belastend tijdens langlopende onderling afhankelijke taken. Dit zorgt bij gebruikers voor een perceptie van e-mail "overload" en een opbouwende frustratie ten opzicht van e-mail systemen.

Tegenwoordig geven de meeste werknemers aan dat deze e-mail overload een steeds groter probleem begint te worden en onderzoek toont inderdaad aan dat deze e-mail overload verantwoordelijk is voor een verlies van 8% aan productiviteit bij werknemers.

Als er gekeken wordt naar dit soort menselijke ongestructureerde processen is het duidelijk waarom e-mail zo intensief ingezet wordt. In het bedrijfsleven is e-mail de algemene keuze voor asynchrone



communicatie tussen mensen, voor de coördinatie van de processen en voor het verzamelen van gegevens. E-mail vult het gat dat wordt achtergelaten door de tools voor de gestructureerde bedrijfsprocessen (zoals bijvoorbeeld de BPM, CRM en ERP systemen).

Naast het zware gebruik dat wordt gemaakt van e-mail worden ook andere tools ingezet als instrument in hun poging om hun zakelijke processen te beheersen en te besturen. Word-documenten, Excel-spreadsheets, kennismanagementsystemen, werkgroep/team sites systemen zoals SharePoint etc, helpen bij het vastleggen en delen van procesgerelateerde informatie. Er is echter een grote uitdaging bij het gebruik van al deze instrumentaria: Hoe breng je de procesgerelateerde informatie samen en hoe breng je het onder controle? Al naar gelang het werk wordt uitgevoerd, wordt de informatie verspreid en versnipperd over een groot aantal documenten, e-mailberichten en spreadsheets. Elk document en elke spreadsheet kent naar verloop van tijd verschillende exemplaren en zelfs verschillende versies. Dientengevolge verliezen proceseigenaren waardevolle tijd door het ontwarren van de zogenoemde “informatie puzzel” die er ontstaat door al deze e-mails en documenten.

Bovendien zijn de meeste gespecialiseerde toepassingen uitsluitend beschikbaar voor een aantal procesdeelnemers en niet voor anderen. Zo hebben bijvoorbeeld de verkoop- en marketing mensen misschien wel toegang tot het CRM-systeem, maar niet Operations of R&D. Hierdoor wordt e-mail de gemeenschappelijke, voor iedereen toegankelijke noemer waarmee de mensen worden verbonden in het menselijk proces. In de complexiteit van het hedendaagse bedrijfsleven gaan de processen bovendien vaak over de grenzen van de organisatie. E-mail is dan de enige gemeenschappelijke oplossing om te communiceren met leveranciers, producenten, aannemers, etc. Je kan altijd en naar iedereen een email sturen en ze op die manier deel laten uitmaken van het proces.

WAT IS DAN EEN HUMAN PROCES MANAGEMENT SYSTEM?

Een Human Proces Management System (HPMS) is een systeem waarmee alle procesgerelateerde informatie kan worden gemanaged en waarmee de proceseigenaren en -deelgenoten een end-to-end zichtbaarheid en controle verkrijgen over het verloop van het proces. Alle acties, verantwoordelijkheden, status updates, discussies, bestanden en andere procesgerelateerde informatieonderdelen worden beheerd door de HPMS. Het besturen van een ongestructureerd proces doet een intensief beroep op de mogelijkheden voor vastlegging en beheer:



- 1. Menselijke interactie:** De menselijke interacties binnen de procesuitvoering. Dit omvat normaliter de toewijzing van acties, de status updates, de discussies en de onderhandelingen.
- 2. Informatie:** Het vastleggen en delen van zakelijke informatie. Dit omvat dossiers, verslagen, etc., alsmede het werken aan taken gerelateerd aan deze zakelijke gegevens, zoals het verzamelen van die gegevens, de data-analyse en het nemen van beslissingen gebaseerd op de opgedane kennis.
- 3. Onzichtbare beslissing:** De omstandigheden en de context zijn cruciale factoren bij het bepalen van de work flow. Deze hebben invloed op de volgende aspecten van de workflow:
 - *Proces inleiding:* De Proces initiator start het proces op een ad-hoc manier door het definiëren van wat er moet gebeuren. Hij zet de verschillende acties, verzoeken en maatregelen uit naar de verschillende deelnemers. De beslissing over welke stappen genoemd dienen te worden en hoe deze georkestreerd dienen te worden in het proces, wordt volledig bepaald door de eindgebruiker en wordt niet afgedwongen middels een vooraf gedefinieerde structuur.
 - *Proces levenscyclus:* Tijdens de levenscyclus van het proces zijn veel indirecte factoren van invloed op de werkstroom. Inclusief uitzonderingen, noodsituaties, ad-hoc beperkingen enz. Het is de eigenaar van het proces die op een onzichtbare manier besluit hoe omgegaan dient te worden met dergelijke gebeurtenissen door het toewijzen van nieuwe acties, door het creëren van nieuwe processtappen of door het verschuiven van verantwoordelijkheden.
 - *De opeenvolgende processen:* Proces deelnemers die processtappen en acties krijgen toegewezen behandelen deze door het opstarten van nieuwe opvolgende proces- en ad hoc-acties naar hun collega's en concurrenten. Ook dit wordt weer gedaan volgens dezelfde indirecte factoren aan de hand van het oorspronkelijke proces. Al deze latere processen en acties zijn gekoppeld aan het proces dat is ingeleid door de oorspronkelijke proceseigenaar.
- 4. Dynamiek:** De HPMS workflow is zeer dynamisch van aard. Dit houdt in dat er continu sprake is van divergerende en convergerende processen zoals:
 - *Wijzigingen:* Toevoegen/annuleren van stappen & maatregelen zoals omschreven in het proces;
 - *Orkestratie:* Het veranderen van termijnen, het uitstellen of bevriezen van activiteiten;
 - *Verfijning:* De herdefiniëring van activiteiten naar gelang de omstandigheden dat ingeven;
 - *Spreiding van het werk:* Het verschuiven van opdrachten en verantwoordelijkheden tijdens het optimaal verdelen van de werkzaamheden;
 - *Circulatie:* Het opstarten van opvolgende activiteiten en processen in het kader van de uitvoering van een workflow actie of stap.



De continue evolutie van het proces wordt gedreven door zowel de proceseigenaar alsmede door de procesdeelnemers die acties delegeren naar hun eigen teams en werkgroepen tijdens het uitvoering van het proces. Om dit mogelijk te maken, bevat een HPMS de volgende elementen:

- 1. System of Record Repository** - een centrale en gestructureerde vergaarplaats van alle processen, acties, berichten en interacties die deel uitmaken van de processen. (hetzij als een rechtstreekse opslag of via links naar de document repository van de organisatie). Dit is een uitermate belangrijk onderdeel omdat menselijke processen de neiging hebben om per geval te veranderen. Er dient daarom een gecentraliseerd systeem te bestaan voor het bijhouden en beheren van de verschillende proces-instanties. Met het “system of record” kan de HPMS zorgen voor een opvolging na voltooiing van een actie en voor een goede verslaglegging. Deze component maakt het ook mogelijk om continu te leren van bestaande procesgevallen – uitzonderingen kunnen worden begrepen en indien nodig opgenomen worden in mogelijke “best practices” benaderingen.
- 2. Analytics & Reporting Infrastructuur** – Hiermee wordt zowel de persoonlijke verslaglegging bedoeld (waar sta ik met betrekking tot de processen waar ik aan deelneem) en organisatorische overzichten (waar staat mijn afdeling met betrekking tot de processen - zowel de lopende als de afgehandelde processen). De analytische rapportage infrastructuur dient proces eigenaren real-time inzicht te verstrekken in het proces met live updates over elke activiteit, met inbegrip van de status, de reacties, de bestanden, de gekoppelde latere processen/acties etc. Hiermee verkrijgen managers de controle en het overzicht en hebben ze de mogelijkheid om geïnformeerde beslissingen te nemen op basis van de real-time status van het proces en de acties.
- 3. User interface** – Aangezien de menselijke, ongestructureerde processen tot een veelvoud van menselijke interactie en data entry leiden, dient de user interface van een HPMS eenvoudig maar uiterst robuust te zijn. Dit is misschien wel het belangrijkste en meest moeilijke van een HPMS. De HPMS gebruikersinterface dient eenvoudig te leren en eenvoudig te bedienen te zijn. Aangezien de meeste mensen worden afgeschrikt door het leren van nieuwe toepassingen en het werken met complexe gebruikersinterfaces, zou de HPMS moeten integreren met de huidige wijze van werken in plaats van van de gebruiker te eisen dat hij zijn werk uitvoert in een nieuwe omgeving (zoals ERP systemen bijvoorbeeld doen). Kijkend naar het huidige applicatielandschap, kennen de meeste toepassingen een speciale gebruikersinterface voor gegevensinvoer en updates. Dit veroorzaakt een kloof tussen wat wordt beheerd binnen deze toepassingen en de "echte wereld", die bestaat in e-mail correspondentie, telefoongesprekken en notulen. Deze kloof kan echter niet worden genegeerd aangezien elke analytische en zakelijke rapportage op



deze tools is gebaseerd op verouderde informatie en gegevens. De HPMS moet zich dan ook baseren op real-time informatievoorziening aan de partijen welke in het proces betrokken zijn. Een toepassing die integreert in de werkomgeving van de gebruiker levert een sterk verhoogde kans op goedkeuring en succes van het project. Bovendien zorgen dergelijke toepassingen voor een verlaging van de implementatiekosten en voor een vermindering TCO van de klant.

Voorbeelden van menselijke, ongestructureerde processen waar een HPMS effectief kan zijn, zijn:

- **Audit & Compliance** – Audits en compliance processen vergen veel van de samenwerking en coördinatie tussen de deelnemers (accountants, gecontroleerde partijen, management) in alle fasen van het auditproces. De meeste organisaties gebruiken e-mail en documenten, waardoor inzicht in de vorderingen van het totale proces non-existent is. Dit gebrek aan zichtbaarheid en controle garandeert vrijwel zeker het ontstaan van gemiste deadlines en het ontbreken van follow-up, wat weer kan leiden tot non-compliance en zelfs boetes. Met behulp van een op e-mail en documenten gebaseerde HPMS wordt het mogelijk de samenwerking, coördinatie en follow-up in alle fasen van een audit op te nemen als een natuurlijk onderdeel van de controle zelf. De HPMS biedt zowel de deelnemers als proces eigenaren zicht op de exacte stand van de audit, zorgt ervoor dat zij deze van begin tot eind kunnen volgen en zorgt ervoor dat de follow-up wordt voltooid - allemaal binnen de standaard email en document omgeving. Bedrijven kunnen een HPMS gebruiken in een verscheidenheid van mogelijke audit-, controle- en compliance-scenario's, zoals HSE (Health, Safety & Environment), ISO, SOX en andere wettelijke compliance audits.
- **Incident Rapportage** – Zowel bij lichamelijk letsel als bij een mogelijk milieu-incident is het verstrekken van de juiste informatie aan de juiste mensen op het juiste moment, en het waarborgen van de follow-up de essentie van een goede incident rapportage. Met behulp van een HPMS kunnen organisaties de status van incidenten in de gehele organisatie in kaart brengen en houden, en zorgen voor goede (en controleerbare) rapportages en onderzoek. Dit maakt het voor organisaties mogelijk om een real-time holistische benadering van incidenten te bewerkstelligen, inclusief de corrigerende en preventieve maatregelen als follow-up van de originele incidenten.
- **Product Development & Marketing** – Het ontwikkelen van een nieuw product of een nieuwe marketing campagne volgend op de product ontwikkeling, is een creatief proces waarbij sprake is van een grote hoeveelheid e-mail en documenten verkeer met een sterke nadruk op menselijke interactie en ideeënvorming. Dit zijn bij uitstek processen die door de



sterke afwezigheid van een vaste structuur, geholpen kunnen worden door de inzet van een HPMS. De HPMS zal in deze processen zorgen voor een snel en real-time overzicht van de product-status en de nog openstaande taken en actie benodigd om te kunnen komen tot een volwaardig product of een complete marketingcampagne.

- **Notulen van vergaderingen van MT & Raad van Bestuur** – Met het gebruik van een op e-mail en documenten gebaseerde HPMS, kunnen strategische beslissingen en de daarmee samenhangende werkzaamheden worden gedocumenteerd. Tevens kan de kick-off van processen worden bijgehouden en beheerd tot en met de voltooiing. Hierdoor ontstaat er een koppeling tussen de documentatie van het besluit en de processen die nodig zijn bij het uitvoeren van deze besluiten. De eigenaren van de processen kunnen zien wat de status is op elk gewenst moment terwijl het oplossen van eventuele problemen of blokkades snel en efficiënt kan gebeuren.
- **Fraude Escalatie** – In diverse sectoren bestaan er tal van systemen die worden gebruikt voor het opsporen van fraude. Echter, zodra er een vermoeden ontstaat van fraude, wordt er over het algemeen een zeer mens-intensief proces opgestart voor het onderzoeken van de specifieke kenmerken van de fraude. Verschillende expertises worden vervolgens ingezet al naar gelang de aard van de fraude, terwijl het proces sterk aan veranderingen onderhevig is door nieuwe bewijzen in het fraude-onderzoek. HPM-systemen kunnen dan een kader bieden voor de fraude escalatie, en voorzien in een mechanisme voor het beheer en de controle van dit ongestructureerde fraude escalatie-proces, terwijl de flexibiliteit gewaarborgd blijft om de verschillende deskundigen in te zetten en informatiestromen te kunnen verwerken waar nodig.
- **Exception Handling** - Ongeacht het proces, is er altijd behoefte aan een mechanisme om mensen te betrekken in het proces voor het afhandelen van de uitzonderingen. Deze uitzonderingen leggen meestal een groot beslag op de middelen, tijd en klanttevredenheid. De uitbreiding van standaard proces management tools (zoals CRM, ERP of BPMS) met een HPMS voor de behandeling van uitzonderingen, lost deze problemen op en creëert werkelijk end-to-end process management.



HET ACTIONBASE HUMAN PROCESS MANAGEMENT SYSTEM

Wat is ActionBase?

ActionBase is een nieuw en vooruitstrevend product op het gebied van Human Process Management. Deze oplossing is uniek en speciaal ontworpen voor de processen waarbij de mens centraal staat en flexibiliteit en wendbaarheid is geboden. Een ongestructureerd proces gaat over mensen, die betrokken zijn bij onzichtbare interacties. In dit soort processen sturen mensen het proces aan en niet omgekeerd. ActionBase kan worden gebruikt voor proces-en taakbeheer in een verscheidenheid van scenario's waarin follow-up, deelname en operational excellence worden vereist. ActionBase ontrafelt daarin het ongeorganiseerde "e-mail/document-gebaseerde" beheer dat in de huidige bedrijven vaak leidt tot de "e-mail overload" door de inzet van een op Office gebaseerd HPM Systeem.

- Workflow en BPM systemen zijn vaak te rigide voor de dynamische werkelijkheid;
- Projectbeheer- en task-management-systemen zijn meestal niet in staat om de dagelijkse activiteiten te beheren;
- Er bestaat over het algemeen een kloof tussen de vastgelegde procedures, de "best practices" en de documenten die in het dagelijkse werk worden ingezet.

Voor wie is ActionBase?

ActionBase is ontworpen om managers en proces eigenaren te helpen in het bijhouden van hetgeen nu niet bijgehouden kan worden. ActionBase is ontworpen voor het gebruik bij zakelijke processen en scenario's waarop de volgende elementen van toepassing zijn:

- Een effectief en efficiënt beheer van actie-items;
- Een snelle en tijdige uitvoering op basis van "best practices", procedures en processen;
- Opvolging en controle over het proces in samenhang met acties en daaropvolgende acties;
- Zichtbaarheid en transparantie in het proces van de start tot en met de laatste actie;
- Het verkrijgen van volledige documentatie en een audit-trail van alle genomen maatregelen;
- De wens tot het naleven van door de overheid opgelegde verordeningen;
- Onzichtbare, ad hoc-interacties tussen mensen in een dynamische werkomgeving.



OVER DE AUTEUR

Hans van Krevel heeft eind 2007 You Get BV opgericht vanuit de wens om de kloof die er bestaat tussen IT en de Business voor eens en voor altijd te slechten door het creëren van een nieuw raamwerk dat procesbeheersing centraal stelt, de You Get Business Services Approach. In dit raamwerk dat continu verder wordt ontwikkeld en is gebaseerd op best & common practices, staat het leggen van verbindingen tussen Architectuur, Business Process Management, Business Intelligence en Applicatie Integratie centraal.

Hij is werkzaam geweest als adviseur & architect bij onder meer telecom, nuts- en overheidsinstellingen. De combinatie van zijn ervaringen aan de operationele en de IT kant van bedrijven, heeft hij samengebracht in zijn visie om door het leveren van geïntegreerde end-to-end services en solutions de klanten van You Get een voorsprong te geven in hun bedrijfsontwikkeling en te zorgen voor een verhoogde proces-centrische blik op het bedrijf.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de auteur via hkrevel@you-get.com.

YOU GET is een nieuwe, innovatieve Business Service Provider, opgericht vanuit de wens om een sterke en flexibele benadering te creëren voor het ontdekken en oplossen van elke business uitdaging. Het You Get team bestaat uit professionals met expertise en ervaring in een veelvoud van bedrijfstakken en bedrijfsfuncties. Tegenwoordig zijn zij in staat om praktisch elk probleem op te lossen dat zij tegenkomen. De kracht van You Get ligt niet alleen in de zelf ontworpen *360° Business Services Approach™*, maar tevens in het team work en hun collectieve kennis.

YOU GET heeft als kern de *360° Business Services Approach™*. Dit raamwerk, gebouwd op basis van de ruime ervaring en kennis met Business Processen & IT van de oprichters van You Get, speelt een sleutelrol in het verkrijgen van de controle over de bedrijfsprocessen en het bedrijf als geheel. Het verband tussen process excellence en de bedrijfsresultaten staat tegenwoordig buiten kijf. Organisaties van wereldklasse moeten zich begeven op het pad van het omzetten van de belofte van het business process management naar daadwerkelijke business process management resultaten. Deze stap voorwaarts zal worden bereikt door de combinatie van een toenemende procescentrische blik op de business en het creëren van fundamentele en evolutionaire veranderingen in de structuur van de IT. Omdat de *360° Business Services Approach™* modulair is opgezet en sterk gericht op resultaten, is deze geschikt voor elke organisatie – klein of groot, privaat of publiek – om deze veranderingen te bereiken. De *360° Business Services Approach™* bestaat uit verschillende modules & methoden die kunnen worden aangepast aan uw eisen en wensen.

YOU GET wil een full Business Services Provider zijn en wil een “one-stop solution” bieden voor elke stap in de complete bedrijfscyclus van haar klanten. You Get biedt daarom oplossingen en diensten aan op de volgende vakgebieden:

- Business Process Management
- Enterprise Architecture
- Business Intelligence
- Applicatie Integratie & Ontwikkeling
- Project Management
- Process Outsourcing

YOU GET heeft tevens een rijk portfolio van BPM, BI en SOA producten, noodzakelijk in het creëren van success in business processing, integratie en applicatie management. You Get is trots dat zij de verkoop- en implementatiepartner is in de Benelux voor een aantal vooraanstaande oplossingen zoals Lombardi's Teamworks™, Progress® Sonic™ & Actional®, QlikView™, ActionBase™ en Pallas Athena BPM|One™. You Get heeft voor al deze oplossingen implementatie raamwerken en operationele dienstverlening opgezet en heeft deze geïntegreerd in haar *360° Business Services Approach™*.

YOU GET is vol vertrouwen dat zij met dit rijke portfolio aan oplossingen en diensten zeer goed in staat is om bedrijven te adviseren en assisteren om hun resultaten vooruit te helpen en ze te voorzien van een groot concurrentievoordeel.

YOU GET ondersteunt onder anderen de volgende raamwerken, methoden en oplossingen:

- | | | |
|------------------|-----------------------------|---------------|
| • CMMI / SIMM | • Mavim | • DYA |
| • Lean Six Sigma | • BizzDesign(er) | • Togaf |
| • 8-Omega | • Mega | • Zachman |
| • ISO 9001:2000 | • Lombardi Teamworks | • ArchiMate |
| • CPM | • Aris | • Prince2 |
| • BPR | • QlikView | • PMI/PMP |
| • BPMN | • Business Objects | • Agile / RUP |
| • Kimball | • Progress Sonic & Actional | • T-Map |

Neem contact met ons op als iets niet op de lijst staat. Elke dag worden nieuwe competenties toegevoegd aan het portfolio van You Get.

Wenst u meer informatie: www.you-get.com, info@you-get.com of +31 (0) 20 737 02 76.

Correspondentie adres:

Postbus 75 852
1070 AW Amsterdam
Nederland

Bezoekadres:

Gedempt Hamerkanaal 17a
1021 KL Amsterdam
Nederland

Contactgegevens:

Tel: +31 20 737 02 76
Fax: +31 20 89 08 51 7
Email: info@you-get.com
Web: <http://www.you-get.com>

KvK registratie: 342 080 37

BTW Nummer: NL813318051B01

De You Get vakgebieden:

- Business Process Management
- Business Intelligence
- Enterprise Architecture
- Integration & Development
- Project Management
- Business Process Outsourcing

©2009 You Get BV, Alle rechten voorbehouden.
De You Get naam, logo's en de 360° Business Approaches zijn merken of geregistreerde handelsmerken van You Get BV. Alle overige genoemde namen zijn ofwel geregistreerde handelsmerken, merken, gedeponeerde logo's of handelsnamen van de respectievelijke bedrijven.