

Hoe CMIS Group haar hypotheekdiensten Lean maakt

Klantcase | CMIS Group



Vandaag spreek ik met de initiators van het proces- en verbetermanagementproject binnen Credit Management & Investor Solutions B.V. (CMIS Group): Peter, Maarten en Vincent. Op zoek naar een ondersteunende procesmanagement oplossing voor een Lean-project koos CMIS Group anderhalf jaar geleden voor Sensus process management. CMIS Group is dienstverlener op het gebied van hypotheek en consumptief krediet op de Duitse en Nederlandse markt, met franchise distributiemerken als bijvoorbeeld De Hypotheek Shop en Huis & Hypotheek. Anderhalf jaar later zijn de verwachtingen overtroffen en 20% tot zelfs 60% tijdswinst behaald.

Het doel heeft CMIS Group heel helder voor ogen, blijkt uit de vraag hoe CMIS Group is begonnen met Sensus BPM Software. “Wij willen een Lean organisatie worden. Onderdeel daarvan is procesoptimalisatie, maar ook een aanpassing in houding en cultuur van de organisatie. We zochten een tool om deze ambitie te ondersteunen en kwamen bij de BPM software van Sensus process management uit”, vertelt Peter Ros, Director Business Process Improvement. Zijn collega’s, Maarten van der Burg en Vincent van den Heuvel,

beiden Business Analyst, vallen hem bij. “Een stagiair deed vorig jaar een uitgebreide pakketselectie, waarbij we een longlist van zo’n 20 aanbieders van BPM Software hebben opgesteld. We kozen voor Sensus BPM Software omdat het eenvoudig, laagdrempelig en overzichtelijk is. Dat is wat wij zoeken.”

Snappen wat je doet

Processen in kaart brengen en optimaliseren is de eerste stap die CMIS Group neemt in haar Lean-ambitie. “Basisgedachte van Lean is snappen wat je doet en snappen hoe je processen lopen.” Daarvoor organiseert de afdeling Business Process Improvement mapping-sessies om samen met betrokken medewerkers de processen in kaart te brengen. Maarten en Vincent zijn de kartrekkers: “We gebruiken de magnetische iconen tijdens een mapping sessie en beschrijven zo samen het proces. Deze werkwijze maakt het heel visueel en speels, daardoor vindt iedereen het leuk om deel te nemen aan deze sessies. Echt een toegevoegde waarde!”

Verwachtingen overtroffen

Op dit moment is zo’n 90 % van de processen vastgelegd. Dat heeft de verwachtingen van de heren

aan tafel overtroffen. “We hebben iedereen kunnen meekrijgen in dit project. Een van de grootste winstpunten is dat zodra je het hier over procesmanagement hebt, dat iedereen roept ‘Sensus-methode’. Van top to bottom. Het leeft echt!”, beschrijven Peter, Maarten en Vincent de cultuuromslag.



“We hebben iedereen kunnen meekrijgen in dit project. Een van de grootste winstpunten is dat zodra je het hier over procesmanagement hebt, dat iedereen roept ‘Sensus process management’. Van top to bottom. Het leeft echt!”

Peter Ros | Director Business Process Improvement, CMIS Group

“Dat komt voornamelijk doordat ze het nut ervan steeds meer inzien, ze zijn positief verrast. Soms vragen collega’s: ‘Laat me nu eens zien bij welke processen ik betrokken ben’. Wij kunnen dat in een handomdraai heel overzichtelijk uitdraaien. Dat is top!”

Ambitieuze doelstellingen, nog betere resultaten

Organisatiebreed stelde CMIS Group het target om 15% efficiencyverbetering te behalen met dit Lean project. Maar Peter en zijn team zijn nog ambitieuzer: “Ieder proces dat we vastpakken laten we pas weer los wanneer het 20% sneller gaat. Maar bijvoorbeeld bij Notary Services hebben we zelfs zo’n 60% tijds winst behaald!”



Klankbord

Sensus process management BPM consultant Yvo Zollner stond aan de wieg van dit project. “Yvo heeft ons goed op weg geholpen. Hij is heel helder en duidelijk, gewoon beide benen op de grond. Door goede training en begeleiding kunnen wij dit project nu zelf doen. En af en toe vragen we hem om een check up. Fijn, zo’n klankbord!”

Betrokkenheid creëer je zelf

CMIS Group is vooral ijverig in het maken van rapportages en publicaties, iets wat zij zeker als een pluspunt van Sensus BPM Software ervaren. De organisatie publiceert niet alleen de uitgewerkte processen met Visual Navigator op het Intranet, maar heeft ook een dashboard gecreëerd waarop de status van alle processen te zien is, gekoppeld aan Sensus BPM Software. De acht statussen lopen uiteen van ‘nog niet gestart’, ‘procesflow gemodelleerd’, ‘risico’s in kaart gebracht’ tot ‘compleet’. Zo kunnen teammanagers zien wat zij nog moeten doen en welke processen aandacht verdienen.

Om mensen verder betrokken te houden organiseren de Business Process Improvement leiders zogenoemde ‘Lean-waves’. “Op basis van de Lean-principes gaat een afdeling of team actief aan de slag om processen te begrijpen, te verbeteren, verspillingen eruit te halen etc. We begeleiden ze 2 maanden intensief, zodat ze het daarna zelf kunnen. Heel belangrijk bij een Lean-project.”

Ontdek zelf de mogelijkheden van Sensus BPM online

Met onze unieke oplossingen voor procesmanagement kunt u alle processen in uw organisatie in kaart brengen, verbeteren en delen.

Probeer nu kosteloos Sensus BPM online via:
www.sensus-processmanagement.com/ontdek
of neem contact op met een van onze consultants:

+31(0)88-888777

info@sensus-processmanagement.com

