



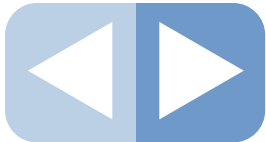
sensus

process management

Een procesmanagement visie bepalen

Procesmanagement = procesgericht organiseren!

Inleiding



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 process management biedt al deze mogelijkheden. Toch is de methodiek niet zaligmakend voor het succesvol implementeren en beheren van processen. 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:

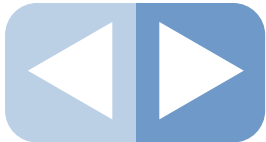
1. Visie bepalen
2. Opzetten projectgroep
3. Processen structureren
4. Format bepalen
5. Processen definiëren
6. Processen modelleren
7. Processen implementeren
8. Processen toetsen

In dit eerste deel van deze mailcyclus gaan we in op de eerste stap van het traject:

[Stap 1: Visie bepalen >](#)



Stap 1: Visie Bepalen



De visie van de organisatie (onder andere missie, strategie, lange- en kortetermijndoelstellingen) is de basis van waaruit de gehele organisatie opereert. Hierop wordt dus óók de visie op procesmanagement gebaseerd. Zonder dat procesmanagement een doel op zich wordt. De visie op procesmanagement is namelijk in feite niets anders dan antwoord geven op de vraag waarom uw organisatie volgens bepaalde processen moet gaan werken en met welk doel (elk proces heeft immers een resultaat).

Wij adviseren u bij het bepalen van deze visie drie uitgangspunten te hanteren:

1. Stel de klant centraal

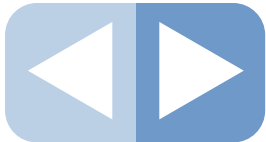
Wat is úw visie op uw klanten? Boven alles wilt u ze tevreden houden. Dat zal dan ook dus de basis moeten zijn voor procesmanagement dat hout snijdt. Alleen op die manier creëert u een écht klantgeoriënteerde organisatie. Die naar buiten kijkt, en niet uitsluitend vanuit zichzelf werkt.

2. Organiseer procesgericht in plaats van afdelingsgericht

Dat heeft dus consequenties voor de manier waarop u met uw klanten omgaat. Uw bedrijfsprocessen 'volgen' uw klanten. En dat gaat over grenzen van afdelingen heen. Afdelingsgericht denken en werken is beperkend en levert u geen tevreden klanten op. De werkzaamheden van uw medewerkers worden voortaan niet meer per afdeling, maar rondom de processen ingericht. Het resultaat: een procesgerichte organisatie waar de klant daadwerkelijk centraal staat. Voor veel organisaties een fundamenteel andere opzet.

3. Ken taken en verantwoordelijkheden toe

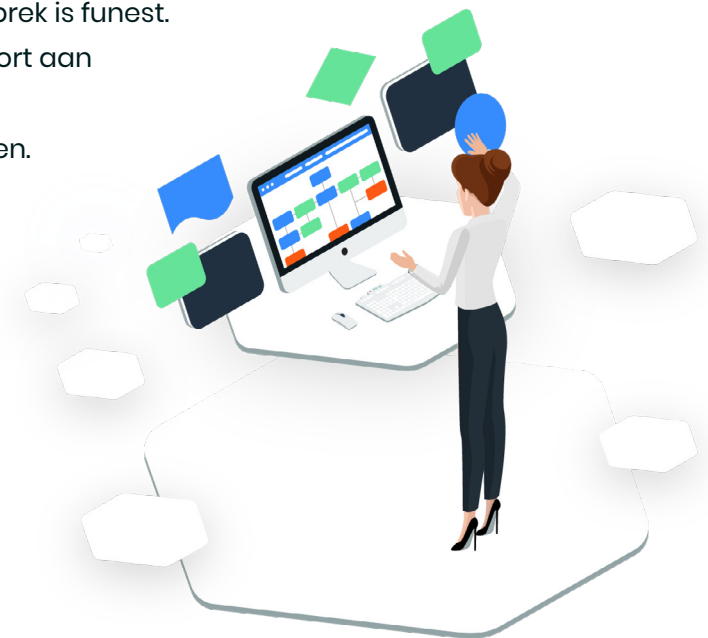
Uiteraard moeten de taken en verantwoordelijkheden binnen de bedrijfsprocessen inzichtelijk en helder zijn. Als dit het geval is, zal de workflow moeitelozer zijn. Het brengt rust en duidelijkheid. Als duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is, gaan managers en medewerkers anders werken; ze delegeren meer, tonen meer eigen initiatief en nemen hun verantwoordelijkheid.

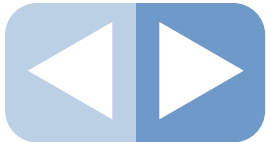


Dit klinkt allemaal erg logisch. Processen beschrijven kan ook relatief eenvoudig zijn. Sommige zaken in een procesmanagementtraject zijn echter zó vanzelfsprekend geworden, dat we ze niet meer zien. En daarmee sla je al snel een stap over.

Bovendien moet u de valkuilen goed in de gaten houden. Anders is het beschrijven van processen op een juiste manier bij voorbaat gedoemd te mislukken. **Er zijn heel wat valkuilen!**

- Start geen procesmanagementtraject op zonder visie en doelstelling.
- Hanteer geen kwaliteitsnorm (bijvoorbeeld ISO) als uitgangspunt in plaats van de eigen behoefte.
- Delegeer het procesmanagement niet aan de kwaliteitsmanager zonder draagvlak van het bedrijfsmanagement.
- Start geen verbetertrajecten op zonder procesborging.
- Zorg ervoor dat bedrijfsmanagement voldoende tijd vrijmaakt. Tijdgebrek is funest.
- Maak voldoende mankracht vrij om het traject in te gaan. Met een tekort aan mankracht is het niet haalbaar.
- Verzand niet in het te gedetailleerd willen beschrijven van de processen.
- Zorg ervoor dat uw medewerkers een gedegen achtergrondkennis hebben. Dit is noodzakelijk voor een juist beschreven processen én voor draagvlak.
- Gedurende een traject kunnen de prioriteiten veranderen. Geen probleem, alleen dat moet wel meegenomen worden in de beschrijvingen.
- Een goede interne communicatie is een must.

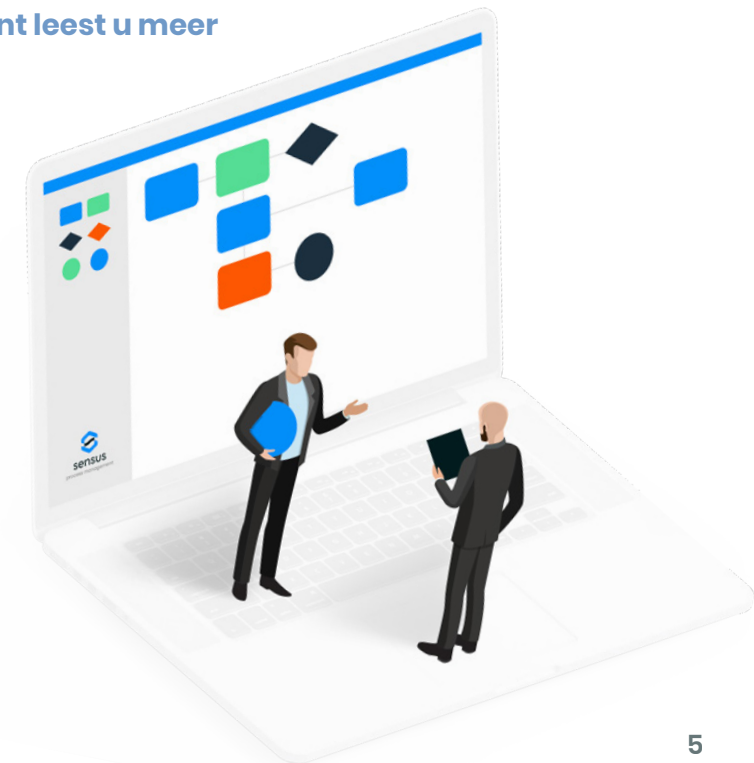




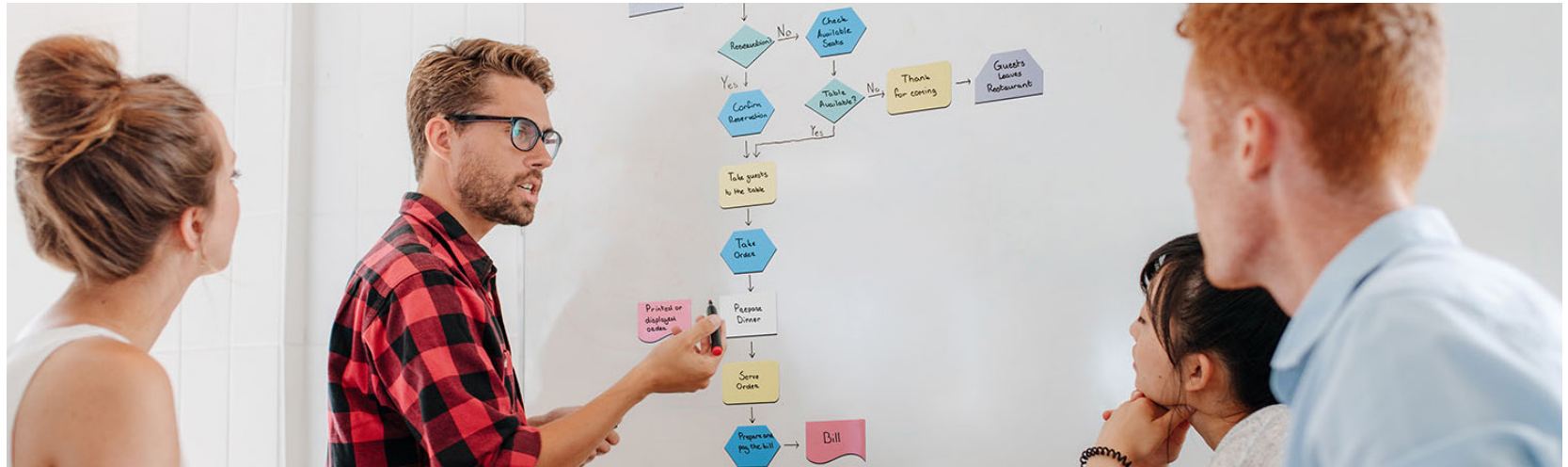
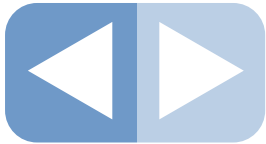
Uiteraard kunt u veel zelf; ook als het gaat om het vermijden van de valkuilen. In de praktijk hebben veel organisaties baat bij advies en ondersteuning van de experts van de Sensus-methode. Wij kunnen u desgewenst deze ondersteuning bieden.

Onze ervaren consultants hebben jarenlange praktijkervaring, niet alleen met het beschrijven van processen, maar ook bij het ondersteunen van het management. Op verschillende vlakken: bij het vastleggen van de visie en het identificeren van processen (het opstellen van de procesmal, cq. -architectuur). In een aantal sessies zorgen zij ervoor dat uw bedrijfsmanagement op één lijn komt en weten zij voldoende draagvlak te creëren binnen uw organisatie. Gezamenlijk met het bedrijfsmanagement worden de doelstellingen van het project opgesteld en het project op de juiste wijze opgestart. Op maat voor uw organisatie.

In het tweede deel van dit stappenplan voor procesmanagement leest u meer over het opzetten van een projectgroep c.q. -structuur.



Meer weten?



De consultants van Sensus process management 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. Voor hun advies gebruiken zij de Sensus BPM Online oplossing voor procesmanagement. Hiermee kunt u alle processen in uw organisatie in kaart brengen, verbeteren en intern delen.

Zelf kennismaken met Sensus BPM Online? [Meld u aan voor de gratis proefversie.](#)

Voor uitgebreidere informatie over de mogelijkheden die Sensus processmanagement u biedt, kunt u kijken op onze website www.sensus-processmanagement.com