

Whitepaper

Efficiënte bedrijfsvoering in crisistijd

Hoe Business Process Management een uitkomst kan bieden



Sensus-methode®



Inleiding

In alle bedrijfstakken worden processpecialisten, kwaliteitsmanagers en business architecten geconfronteerd met de aanblijvende economische crisis. Op korte termijn lijkt dit een lastige situatie, maar het biedt paradoxaal genoeg wel ruimte en mogelijkheid om aan de slag te gaan met het inrichten en verbeteren van interne processen met als resultaat efficiëntere werkwijze en kostenbesparing. Het nadruk leggen op en het inzicht geven in de bedrijfsprocessen in deze economisch zware tijden is een uitgelezen kans om processen structureel aan te pakken, waardoor draagvlak wordt gecreëerd voor procesgericht denken. Niet onbelangrijk hierbij is het behalen van de beoogde verbetering van de interne bedrijfsvoering. Niet alleen nu, maar ook in de toekomst. Op de lange termijn sorteert het dus positieve effecten.

Business Process Management en uniformiteit

Business Process Management (BPM) wordt over het algemeen niet op een centrale manier benaderd vanuit de organisatie, maar vanuit de verschillende afdelingsbehoeften. Dit leidt tot verschillende varianten in procesbeschrijvingen, schema's en modellen, waardoor het lastig wordt om organisatiebreed op een eenduidige en eenvoudige manier kennis te kunnen delen.

Een financiële afdeling heeft bijvoorbeeld veel aandacht voor het beschrijven van processen in het kader van AO/IC, terwijl een IT afdeling procesbeschrijvingen gebruikt voor het inrichten en implementeren van een IT-systeem. Het management daarentegen is veel meer gericht op de ROI en de verbetering van de bedrijfsvoering in zijn algemeenheid.

Kortom, geen eenduidige visie op het gebruik van procesmanagement en processen brengt het risico met zich mee dat het resulteert in een wildgroei van procesnotaties binnen de organisatie en kan hiermee diensgevolge zorgen voor een lagere acceptatie van de beschreven processen; medewerkers herkennen hun werkzaamheden niet of interpreteren (wegens gebrek aan kennis) de beschreven processen onjuist. Een oplossing kan hierbij gevonden worden in een specifieke methode voor het gebruik van bedrijfsprocessen, zodat het eenvoudiger is om draagvlak te creëren en daarmee de kwaliteit van dienstverlening en de interne bedrijfsvoering te verbeteren.



Methodiek

De keuze voor het implementeren van procesmanagement en het gebruikmaken van methodieken wordt vaak ingegeven vanuit een behoefte om alles eenduidig vast te leggen. Echter, het aanbod van diverse methoden is groot en maakt de keuze voor een juiste methodiek tot een lastige zaak. De praktijk wijst uit dat de wijze waarop processen worden beschreven binnen een organisatie vaak samengaat met de inzet van een expert van een bepaalde methode; deze persoon kiest mede op basis van zijn of haar ervaring een methode, waarmee - naar zijn of haar mening - in het belang van de organisatie, de beste resultaten behaald kunnen worden.

Echter, aan het borgen van de resultaten en het maken van goede afspraken over continuïteit van toepassing van de methode wordt vaak minder aandacht besteed. Terwijl het succes van procesmanagement hiermee mee valt of staat in combinatie met goede training en opleiding. Het inbedden van een methode in de organisatie is van groot belang om de processen binnen de organisatie op een juiste en eenduidige manier te kunnen interpreteren.

Is software de oplossing?

De oplossing om uniformiteit te creëren in de procesbeschrijvingen wordt vaak gezocht in het aanschaffen van een procesbeschrijvingstool. Er wordt door de IT afdeling en het Management aangenomen dat met de aanschaf van een IT-oplossing (de softwaretool), een situatie optreedt waarmee de organisatie tot verbetering van de processen komt.

De diverse functionaliteiten van deze software scheppen de verwachting dat door implementatie en ingebruikneming ervan men eenvoudig tot een verbetering van processen komt.

Echter, beleving van processen wordt hierdoor vaak uit het oog verloren. Ondanks het correct vastleggen en beschrijven van processen, herkent men op de werkvloer weinig van de procesbeschrijvingen. Uitvoerende medewerkers hebben veelal problemen met het begrijpen van de achterliggende gedachtegang van en visie op de beschreven processen.

Dit ligt voor een groot deel gelegen in het feit dat er niet gekozen is voor een uniforme onderliggende methodiek. De combinatie tussen het gebruik maken van een methodiek en het aanschaffen van een softwaretool creëert een goede basis voor uniformiteit binnen een procesgerichte organisatie.



Doelstellingen en communicatie

Processen beschrijven vanuit het idee dat het een verplichting betreft, is niet een ideaal uitgangspunt om procesbeschrijvingsmethodieken te introduceren in een organisatie. Doelstellingen formuleren is vanzelfsprekend een minimale eis om tot een goed resultaat van uniforme processen te komen. Maar deze doelstellingen moeten wel als zodanig gecommuniceerd worden binnen de organisatie.

In de praktijk worden doelstellingen vaak vanuit een normering of kwaliteitseis opgelegd. Dientengevolge is het doel van procesbeschrijvingen dan vaak om te komen tot een set processen die voldoet aan de opgelegde norm. De processen zijn dan niet beschreven vanuit de organisatie zelf, maar er is slechts gekeken naar de norm waaraan voldaan moet worden.

Het gevolg van het op deze wijze vastleggen van processen, kan in een 'worst case scenario' leiden tot processen die in de organisatie beleefd worden als zijnde vreemd en onherkenbaar. Soms zal dit zelfs contraproductief kunnen werken als de uitvoerende werknemers besluiten dat ze hun eigen werkwijze prefereren boven de aan de normering voldoende beschreven werkprocessen.

En wat gaan we nu verbeteren?

Zoals eerder gezegd, is de huidige economische situatie een uitgelezen kans om de interne processen onder de loep te nemen en te kijken waar, door middel van procesoptimalisatie, eenvoudig kosten bespaard kunnen worden en zelfs de dienstverlening kan worden verbeterd.

Snelle implementatie en eenvoudige procestaal zijn cruciaal. Deze tijden vragen om snel handelen en kortlopende implementatietrajecten, zodat juist nu de besparingen gemaakt kunnen worden. Ook is vastlegging van de knelpunten een cruciaal onderdeel. Wanneer een organisatie iets wil verbeteren, dan moeten er duidelijke afspraken worden gemaakt ten aanzien van het vastleggen van de knelpunten. Rendement zit vaak in kleine verbeteringen in de dagelijkse processen.

Doelstelling als succesfactor

Doelstelling en inrichting van processen is voor het management niet altijd duidelijk, een uniforme proces modelleer methode helpt daar vanzelfsprekend bij. Desondanks is de uitkomst van de beschreven processen bij veel managers niet direct als doelstelling in te passen in een organisatie of afdeling. Het is duidelijk wat er moet gebeuren en hoe, maar waar de behaalde resultaten uit afgeleid worden en hoe deze te verbeteren, blijft een lastig vraagstuk.



Over Sensus-methode®

Business Process Management wordt steeds vaker gezien als dé bepalende factor om klantgerichter en efficiënter te kunnen gaan werken. Daarnaast willen organisaties via BPM hun kwaliteit borgen en verbeteren. Om te kunnen garanderen, of in ieder geval een grote mate van zekerheid te kunnen bieden, dat het product of dienst aan de verwachtingen voldoet. Niet alleen nu, maar ook in de toekomst.

Wat doen we?

Sensus-methode biedt een uniek totaalconcept om BPM te integreren binnen uw organisatie. Wij maken gebruik van diverse methoden en technieken om de processen van onze klanten efficiënter, sneller en beter in te richten. Wij helpen organisaties niet alleen met bepalen wát er moet veranderen, we leren ze vooral hÓe ze moeten veranderen. Door medewerkers te betrekken bij het nadenken over en doorvoeren van verbeteringen, zorgen wij ervoor dat procesmanagement en het fundament van continu verbeteren in het hart van uw organisatie wordt verankerd.

De consultants van Sensus-methode zijn stuk voor stuk BPM-specialisten, die hun kennis van verschillende branches en actualiteiten in de markt weten te vertalen naar processen die van toepassing zijn op uw organisatie.

Processen definiëren en modelleren

Voordat een organisatie processen gaat beschrijven, is het belangrijk dat er wordt nagedacht over welke informatie nodig is om een proces binnen het juiste kader te kunnen beschrijven. Sensus-methode heeft een vast format ontwikkeld voor het definiëren en afbakenen van processen. Door middel van een procescanvas en acht proceselementen op memoblaadjes wordt in groepsverband met betrokkenen en belanghebbenden het proces afgekaderd. Afhankelijk van het doel en risico kan beoordeeld worden of dit proces verder dient te worden uitgewerkt in flowcharts.

Na het definiëren van processen volgt de uitwerking. Door middel van acht magnetische iconen kunnen betrokkenen van het proces actief meedenken over de juiste invulling en werkwijze. Helder en overzichtelijk voor iedereen.

Het resultaat: Helder afgebakende processen, met doelen, risico's en maatregelen, die herkend en gedragen worden door proceseigenaren en betrokkenen. De basis voor procesmodellering. Bovendien is op deze manier draagvlak ontstaan voor processen en werkwijzen en inzicht verkregen in de taken en verantwoordelijkheden.



BPM-software

Om de processen te borgen en delen met iedereen in de organisatie biedt Sensus-methode de ondersteunende Sensus-software. We hebben de procesmanagement software zo gebouwd dat iedereen er snel mee kan en graag mee wil werken. De methode en software sluiten naadloos op elkaar aan, waardoor de software werkt zoals u verwacht, en meer. Alle mogelijkheden en tarieven van de Sensus-software vindt u op sensus-software.nl.

Verbetermanagement

Verbetermanagement volgens de Sensus-methode staat voor een projectmatige aanpak waarin veranderingen stap voor stap worden gerealiseerd. Omdat 'zien' in veel gevallen doet geloven, en omdat mensen vaak het meeste leren door dingen te doen, is onze aanpak zeer pragmatisch.

We pretenderen niet in één keer de hele organisatie te kunnen veranderen. Door via helder omschreven projecten stapsgewijs verbeteringen te realiseren, ontstaat een inspirerende cascade van veranderingen. Het ene succesvolle verbeterproject initieert vaak het volgende.

Ook als u nu al werkt met kwaliteitssystemen zoals Six Sigma, het INK model, HKZ, Balanced Scorecard of bijvoorbeeld HACCP integreren we die zonder enig probleem met de Sensus-methode. En wanneer het ene kwaliteitssysteem wordt verruild voor een ander, passen we dat in de software die de Sensus-methode ondersteunt, net zo eenvoudig aan.

Samenvatting

Procesgericht werken is onvermijdelijk. Alle nieuwe generatie IT-systemen zijn daarop ontworpen en dat geldt ook voor kwaliteitssystemen. Wie slim is, legt eerst een goed fundament waarop keuzes voor IT-inrichting, HRM-methode, kwaliteitsmanagement-systeem of inrichting van primaire processen gebaseerd worden.

Voor de korte termijn bieden we met de Sensus-methode een communicatieplatform, waardoor uw hele organisatie écht procesgericht gaat denken. Dit heeft tot gevolg dat procesoptimalisatie snel kan plaatsvinden en kostenreductie op korte termijn al zichtbaar is. Op de lange termijn, wanneer u de inzichten die de Sensus-methode oplevert wilt doorvoeren, helpen wij u om dit efficiënt en doelgericht aan te pakken.



Meer weten?

De consultants van de Sensus-methode zijn gespecialiseerd in het begeleiden van organisaties bij het efficiënter maken van hun processen en gehele organisatie. Onze aanpak is in principe geschikt voor alle typen organisaties. Of de Sensus-methode ook voor uw specifieke situatie de juiste is, kunnen we pas beoordelen nadat we kennis hebben gemaakt. Daarom nodigen we u van harte uit om contact met ons op te nemen voor een verkennend gesprek.

Wilt een op maat gemaakt advies, een training volgen of 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 - Procesmanagement software van Sensus-methode
- Procesmanagement-training.nl - Volledig trainingsaanbod
- Sensus-consulting.nl - BPM-consultants van Sensus-methode
- HRM-processen.com - Ondersteuning voor de HRM-afdeling.
- Woningcorporatie-processen.nl - Procesmanagementinformatie voor corporaties
- Gemeente-processen.nl - Procesmanagementinformatie voor gemeenten
- Onderwijs-processen.nl - Procesmanagementinformatie voor onderwijs instellingen