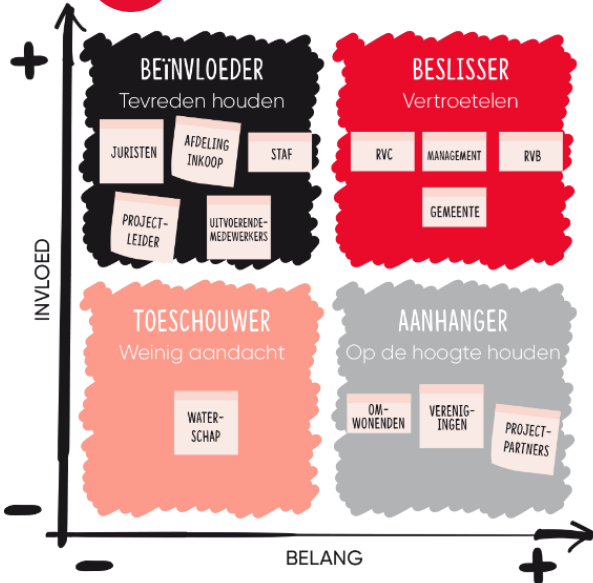




10 tools voor het werken met het procescanvas

1 STAKEHOLDERPLOT



De stakeholderplot wordt gebruikt om die groepen te identificeren die de macht hebben om je werkzaamheden te blokkeren of juist verder te brengen. Hiervoor bepaal je eerst gezamenlijk wie alle relevante procesbelanghebbenden zijn. Zodra je alle belanghebbenden hebt gedefinieerd, plaats je ze op de matrix van invloed en belang.

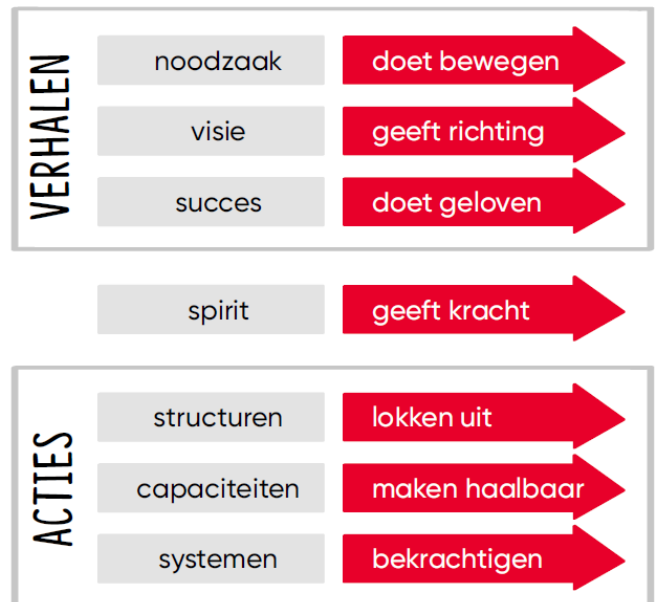
- Beslissers: Dit zijn de groepen die je moet vertroetelen en tevreden houden.
- Beïnvloeders: Zorg dat je deze groepen tevreden houdt.
- Aanhangers: Zorg dat je deze groepen goed informeert en gerust stelt als er zich problemen voordoen.
- Toeschouwers: Houd deze groepen in de gaten, maar vermoei ze niet met veel communicatie.

Mensen moeten de verandering naar de nieuwe werkstroom kunnen voelen en ervaren. Een goed model hiervoor is het Berenschot 7-krachtenmodel.

De kern van deze aanpak is om een aantal veranderkrachten te mobiliseren:

- Noodzaak: zorg ervoor dat mensen voelen waarom het anders moet.
- Visie: zet een duidelijke en hoopgevende visie neer.
- Succes: Vergroot ieder succes dat met een betere waardeestroom wordt bereikt.
- Spirit: Zorg dat in de taaiere fasen van het project vurige en energieke elementen voelbaar zijn.
- Structuren: Doorbreek structuren die niet langer voldoen en zet daarvoor nieuwe terug.
- Capaciteiten: Zorg dat er van alles wat nodig is, genoeg is.
- Systemen: Borg de nieuwe werkwijze in de juiste systemen.

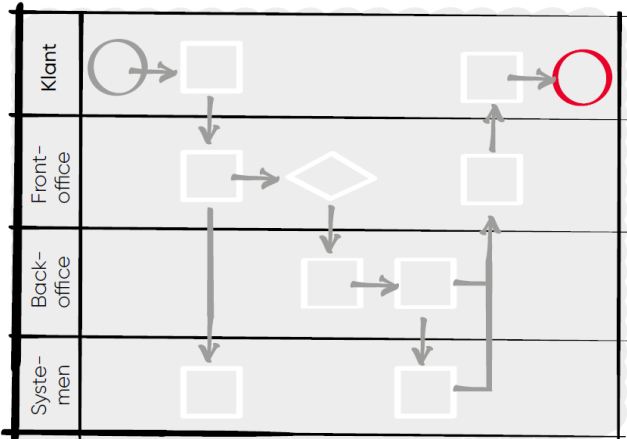
7 - KRACHTEN MODEL 2





10 tools voor het werken met het procescanvas

3 SERVICE BLUEPRINT



Een service blueprint wordt gebruikt om inzichtelijk te maken wat je klant van je organisatie ziet. Het laat de frontstage zien (de gebruikservaring) en de backstage (daar waar de processen van de organisatie zich afspelen). Door de overgang van de ene 'zwembaan' naar de andere vindt je telkens de verbinding tussen de verschillende belevingswerelden. Gebruik dit model om beter te begrijpen hoe de klant de organisatie ervaart.

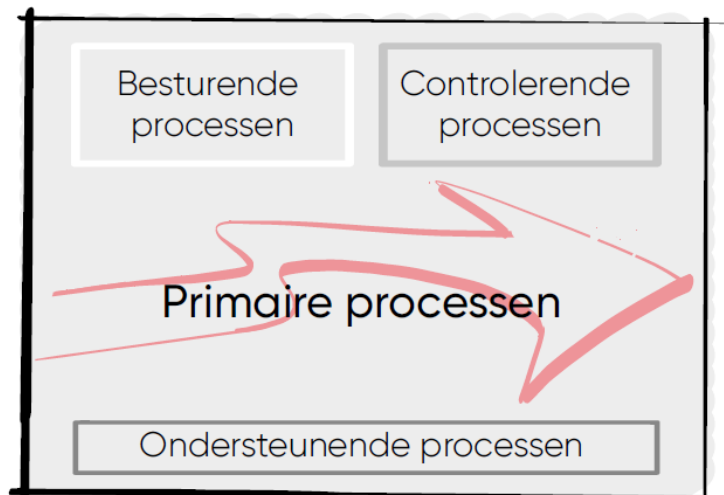
Line of interaction: samenspel tussen klant en frontoffice. *Line of visibility:* De overstap van frontoffice naar backoffice. Het is de grens aan wat de klant ziet van je organisatie.

BEDRIJFSPROCESMODEL

4

Het bedrijfsprocesmodel vormt de basis van de procesarchitectuur. Het biedt een overzicht van alle waardestromen. Het maakt de gehele organisatie zichtbaar, maar dan niet als verband van functies en hiërarchie, maar als verband van waardestromen en afhankelijkheden.

Het model biedt de topstructuur voor het inrichten van de procesarchitectuur. Het bevat primaire processen (opleverproces voor dienst of product), ondersteunende processen (dienstbaar aan het primaire proces, zoals HRM) en besturende processen (geven richting aan alle andere processen).





10 tools voor het werken met het procescanvas

5 8 BOUWSTENEN

TRIGGER	START VAN HET PROCES	
SPELER	ROL OF FUNCTIE	
ACTIVITEIT	HANDELING	
BESLUIT	KEUZE CONDITIE	
BERICHT	IN- OF OUTPUT	
GEGEVEN	DATAVELD	
FASE	TIJDSFASERING	
SYSTEEMEVENT	DATA-ENTRY HANDELING OF ROUTINE	

Om een procesflow als een machine te begrijpen, helpt het om de procesflow ook als machine in beeld te brengen. Dat betekent de verschillende onderdelen identificeren (decompositie), en het onderling verband uittekenen (de compositie). De acht bouwstenen van een procesflow zijn:

- de trigger (de puls voor start)
- de activiteiten (de bewerkingen)
- de spelers (wie doen de bewerkingen)
- de deelproducten (het resultaat van een bewerking)
- de besluiten (de splitspunten voor verschillende routes)
- het informatieverkeer (de bijdrage van applicaties)
- de tijdzones (de momenten waarop iets gebeurt)
- het eindproduct (het eindresultaat).

Een gewilde afbeeldingstechniek voor het samenhangende verband is een functiestroomschema. Gebruik de bouwstenen om een proces goed in beeld te brengen.

Dit eenvoudige rijtje van 8 letters is een ezelsbruggetje om 7 vormen van verspilling te identificeren in een proces. Het helpt je om kosten terug te dringen, winst te vergroten, doorlooptijden te verbeteren en klant-tevredenheid te verhogen.

Als je de verspillingen kunt zien, kun je ook werken aan het terugdringen of hopelijk zelfs helemaal elimineren.

TIMWOOD(T)

6





10 tools voor het werken met het procescanvas

5S is een hulpmiddel om processpelers goed te laten nadenken over de manier waarop hun werkplek is ingericht. Een overzichtelijke werkplek leidt tot rust, overzicht en focus.

Werkplekken kunnen er efficiënter mee worden ingericht, en dat leidt tot minder verspilling en een hogere productiviteit. Kortom: een betere flow op de werkplek.

5S

7

1. SEIRI: SCHIKKEN
2. SELTON: SCHIKKEN, ORDENEN
3. SELSO: SCHOONMAKEN
4. SELKETSU: STANDAARDISEREN
5. SHITUKE: STANDHOUDEN

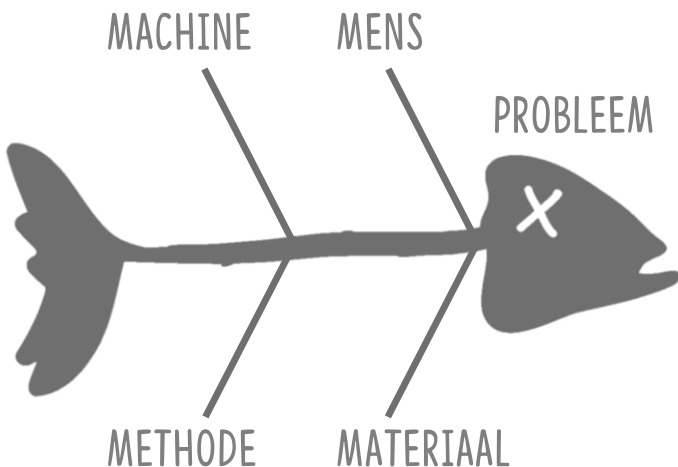
8

ISHIKAWA VISGRAAT ANALYSE

De visgraat-analyse is een tool voor het analyseren en oplossen van problemen en wordt veel gebruikt voor kwaliteitsmanagement. Elk probleem wordt als een gevolg van meerdere oorzaken gezien. Rechts wordt het probleem (het gevolg) ingevuld. Links worden de oorzaken ingevuld.

De oorzaken kunnen worden onderverdeeld in minimaal 4 categorieën (mens, machine, methode, materiaal). Onder al deze categorieën kunnen hoofdoorzaken en sub-oorzaken worden geformuleerd.

Om er zeker van te zijn dat alle (sub-)oorzaken worden benoemd is het aan te raden om de "5 x waarom" methode te gebruiken. Op elk probleem dat wordt genoemd wordt de vraag "waarom?" gesteld, net zo vaak totdat alle relevante oorzaken aan het licht zijn gekomen.



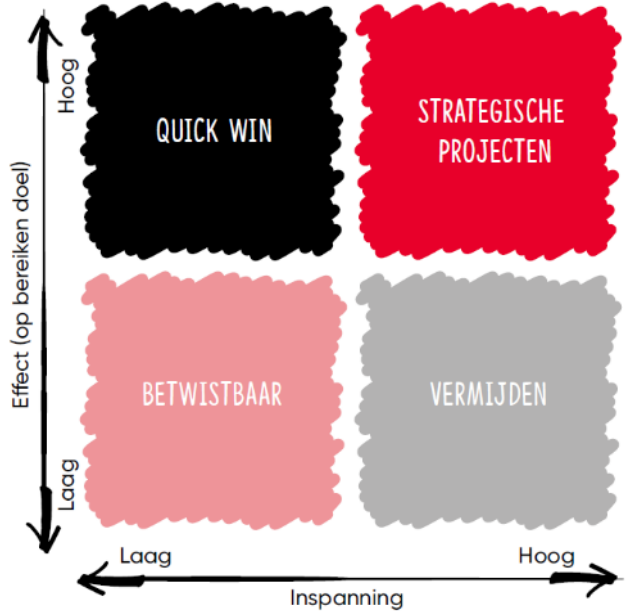


10 tools voor het werken met het procescanvas

9 EASE IMPACT MATRIX

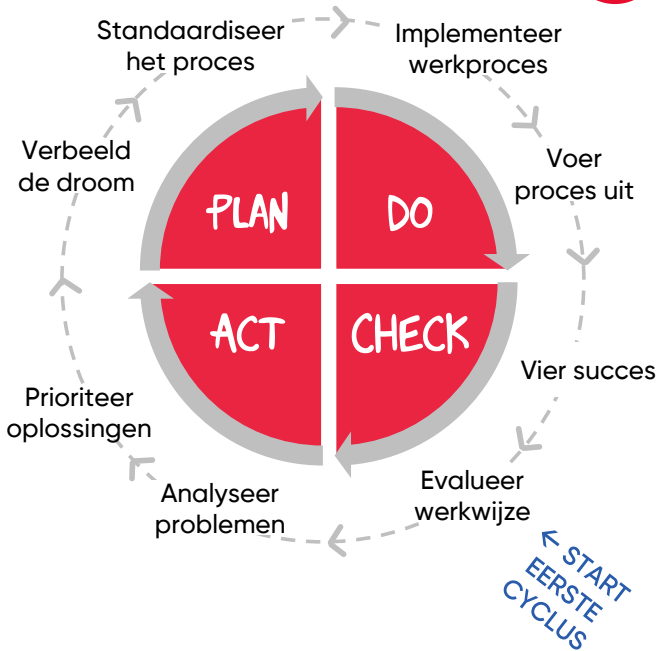
Om in kaart gebrachte knelpunten en verbeteracties behapbaar te maken (vaak worden dit enorme lijsten) en ervoor te zorgen dat deze op een logische, haalbare en tactische wijze worden opgepakt, is het belangrijk ze te prioriteren. De Ease impact matrix biedt hiervoor een toegankelijk format.

De handigste manier om hem te vullen is door de verbeteracties te nummeren en deze nummers te plaatsen in de matrix. Per verbeteractie vraag je aan het procesteam in hoeverre de actie effect heeft (laag of hoog?) en hoeveel inspanning het vergt om de actie uit te voeren (weinig of veel?).



10

CONTINU VERBETERCYCLUS



Om blijvend te kunnen renderen moet een proces doorlopend worden aangescherpt. Daarvoor is een goede verbetermotor nodig.

Uitgangspunt bij continue verbetering is dat de werkvloer, het primaire proces, aan zet is. De beslissingsbevoegdheid is eveneens gedecentraliseerd. De werknemers in het multidisciplinaire team zijn de actoren van het verbeterproces.

Met behulp van een standaardcyclus van bijvoorbeeld 12 weken kunnen medewerkers zelf aan de slag met het verbeteren van hun proces. Daarbij is de PDCA het fundament, waarbij evaluatie van het huidige proces het startpunt is, en het vieren van het resultaat van de verbetering het einde.