

# Procestool; sleutel tot succes?



Gerard Hebenaar





# Even voorstellen..

Gerard Hebenaar

Bedrijfskunde – Adviesvaardigheden

15 jaar ervaring in de consultancy

- Verkoop en advies van procestools
- Proces-en bedrijfsverbeteringen, o.a. PDCA
- Modelleren met diverse tools
- Trainen van modellers / procesmanagers
- Trainen en begeleiden managers/  
medewerkers bij verbeterprocessen (LEAN)

2009 initiatiefnemer van Adviesgilde



# Thema van vandaag

‘Tooling of geen tooling?’

Centrale vragen:

1. Gebruik je wel of geen tools bij procesmanagement?
2. Waarom wel of waarom niet?
3. En als je tools gebruikt, hoe dan?



# Plaats in het totaalprogramma

- Van: *Waarom* procesmanagement?
- Via: *Wanneer* procesmanagement? en  
*Hoe* procesmanagement?
- Naar: *Waarmee* procesmanagement  
.....tooling (vandaag)

# Wat is tooling?

*..hulpprogramma's die bepaalde handelingen voor een gebruiker gemakkelijker maken of helemaal overnemen.*

*..het is een hulpmiddel, een gereedschap.*



## ‘*gemakkelijk maken*’ door:

- Consequent (projectmatig) werken (logica, hergebruik van data, analyses..)
- systematisch en efficiënt werken
- het visueel maken en transparant
- inzicht laten verkrijgen, draagkracht creëren en implementatie van veranderingen (time to market) verkorten
- ondersteunen van continue verbeteren

➔ meer ‘grip en controle’

..dit alles leidt tot:

- meer grip op operationele bedrijfsprocessen
  - beter sturen met indicatoren (KPI's & normen)
  - sneller en pro-actiever handelen
  - in-control zijn en blijven
- Efficiëntere bedrijfsvoering en een betere klanttevredenheid!

# Invloeden

die het succesvol werken met een procesmanagement-tool bepalen:

- Technische invloed
- Culturele invloed
- Politieke invloed
- Grondige kennis van de (bedrijfs)processen





# Redenen aanschaffen BPM-tool

- ondersteuning voor een continue verbeterprogramma
- implementatie van een industriespecifieke of bedrijfsspecifieke procesoplossing
- ondersteuning voor een business verander initiatief
- ondersteuning voor een proces gebaseerd service-oriented-architecture redesign

Bron: Gartner

*Bedenk:*

*Bij het aanschaffen van een tool geldt de  
Wet van Sinterklaas:*

*‘Als je niet duidelijk vraagt wat je wilt,  
krijg je iets anders’*



# Hoe beoordeel je een tool?

1. tool capaciteit (geef indicatie van modelleren, simuleren en analyse capaciteiten)
2. tool hardware en software (platform, talen, linken en systeem performance)
3. tool documentatie (handleidingen, online-help, leercurve van de tool)
4. gebruiksmogelijkheden (gebruiksvriendelijkheid, vereiste ervaringsniveau en interfaces)
5. modelleer mogelijkheden (verschillende rollen, model analyse, model flexibiliteit en detailniveau)
6. simulatie mogelijkheden (eenvoud in maken qua tijd en kosten, verspreiding)
7. output analyse mogelijkheden (vereiste ervaring)



# Samengevat

- Een tool is een gereedschap, geen einddoel
- Bedenk van te voren waarom, wanneer, waar, voor wie, door wie en hoe de tool in te zetten (als je al voor een tool kiest)
- Bedenk welke invloeden er spelen
- Maak een zorgvuldige afweging bij de keuze
- Evalueer regelmatig
- Daag mensen uit de tool te gebruiken in hun dagelijkse bedrijfsvoering en (bij)sturing

# Algemene valkuilen

- de tool zien als einddoel (i.p.v. een middel)
- geen commitment (betrokkenheid) bij keuze, gebruik en onderhoud van de tool
- denken dat je door de tool 'in control' bent
- cultuur van de organisatie niet helder hebben
- 'hij is van de processen en de tool'
- management heeft geen voorbeeldfunctie

# Valkuilen 'in de uitvoering'

- Geen proceseigenaren aanwezig
- Niet bekend bij dagelijkse operations/ werkvloer en ook geen draagvlak
- Slechte / onjuiste sturing (geen samenhang van operations met visie/missie organisatie)
- Geen / slechte verbinding met primaire proces / ondersteunende processen / beheersprocessen qua niveau
- Geen beheer en up to date blijven (capaciteit en daadwerkelijk vormgeven van het proces; inbedden)



# Tips

- Keep it simple: start met consensus op hoofdlijnen
- Stel de 'scope' goed vast, incl. groeimogelijk
- Toets of de tool 'past in de organisatie'
- Deel en vier successen
- Kijk 'in de keuken' bij andere gelijke gebruikers
- Betrek 'ambassadeurs' op kritische plekken
- Daag de mensen uit tot verbeteren. Laat de tool leven tot een lang leven komen!

# Tot slot.. bedenken..

*‘A fool with a tool  
is still a fool.....’*

*(making disaster  
faster!)*





Hierna volgen nog extra sheets  
ter informatie o.a. naar aanleiding  
van vragen die kwamen



# Redenen proces beschrijven

- Kennismanagement (overdracht)
- Kwaliteit (verbeteren)
- Organisatie (rollen, bevoegdheden helder)
- Bedrijfsresultaat (efficiency, effectiviteit)
- Wet- en regelgeving (verplichting)
- Accreditatie / certificering (branchegericht)
- Procesverbetering (LEAN / Sense ...)
- Informatiearchitectuur (koppelen van systemen)



# Aandachtspunten procesmodel

1. Correctheid; het model moet syntactisch en semantisch correct zijn
2. Relevantie; het model moet geen irrelevante details bevatten
3. Economische efficiency; doel van modelleren weegt op tegen kosten van modelleren
4. Duidelijkheid; het model moet (intuïtief) begrijpelijk zijn voor de gebruikers/ lezers
5. Vergelijkbaarheid; de modellen op dezelfde modeleerconventies zijn afgestemd
6. Systematisch ontwerp; het model moet goed gedefinieerde interfaces hebben met andere soorten modellen, zoals organisatorische grafieken en data modellen.



Dank jullie wel.

Meer informatie:

[www.adviesgilde.nl](http://www.adviesgilde.nl)

Gerard Hebenaar

hebenaar@xs4all.nl

M. 06 – 33 848 918