

Process mapping

Processen in kaart brengen om ze vervolgens te verbeteren.

Wat is een proces?

- Een werkwijze
- Hoe je de dingen doet
- Voorbeeld: Ik krijg een vraag om een onderdeel te bestellen, dan zoek ik eerst het artikel nummer op, dan log ik in op de bestel site, dan type ik het nummer in, dan check ik of mijn baas goedkeuring moet geven (voor dure onderdelen) en dan bestel ik het onderdeel, of ik wacht op goedkeuring en dan bestel ik. Als het onderdeel binnenkomt controleer ik de pakbon en de factuur en dan keur ik hem goed en gaat 'ie naar administratie.

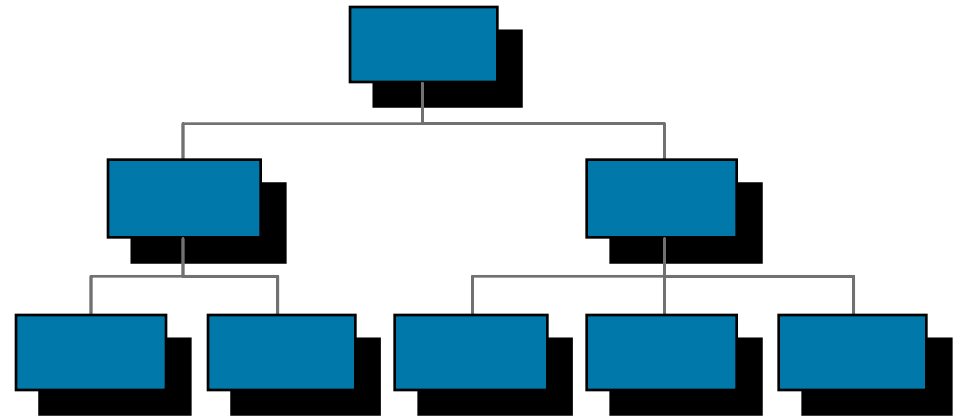
Processen - procedures - protokollen

- Processen worden vaak vastgelegd in procedures.
- Procedures worden ook wel protokollen genoemd.
- Werkinstructies zijn delen van een proces.
- Procedures/protokollen worden vaak vastgelegd in een kwaliteits systeem.

Functie en Proces

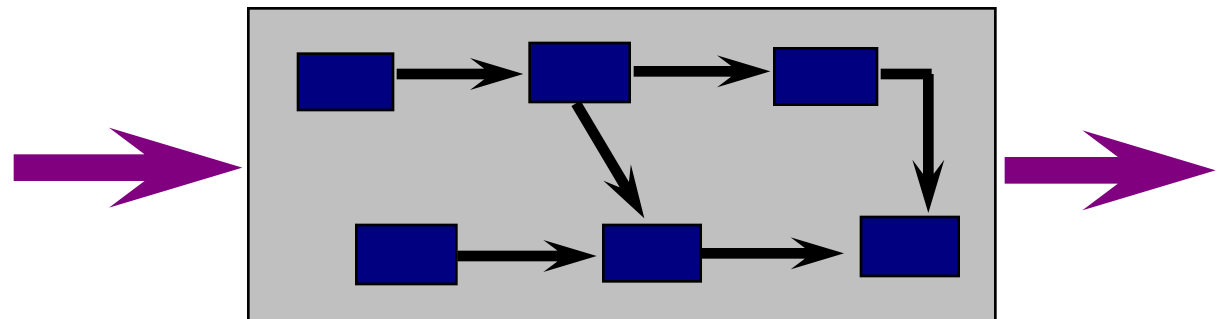
De functionele route

Gericht op kennisopbouw



De proces route

Bedient klanten



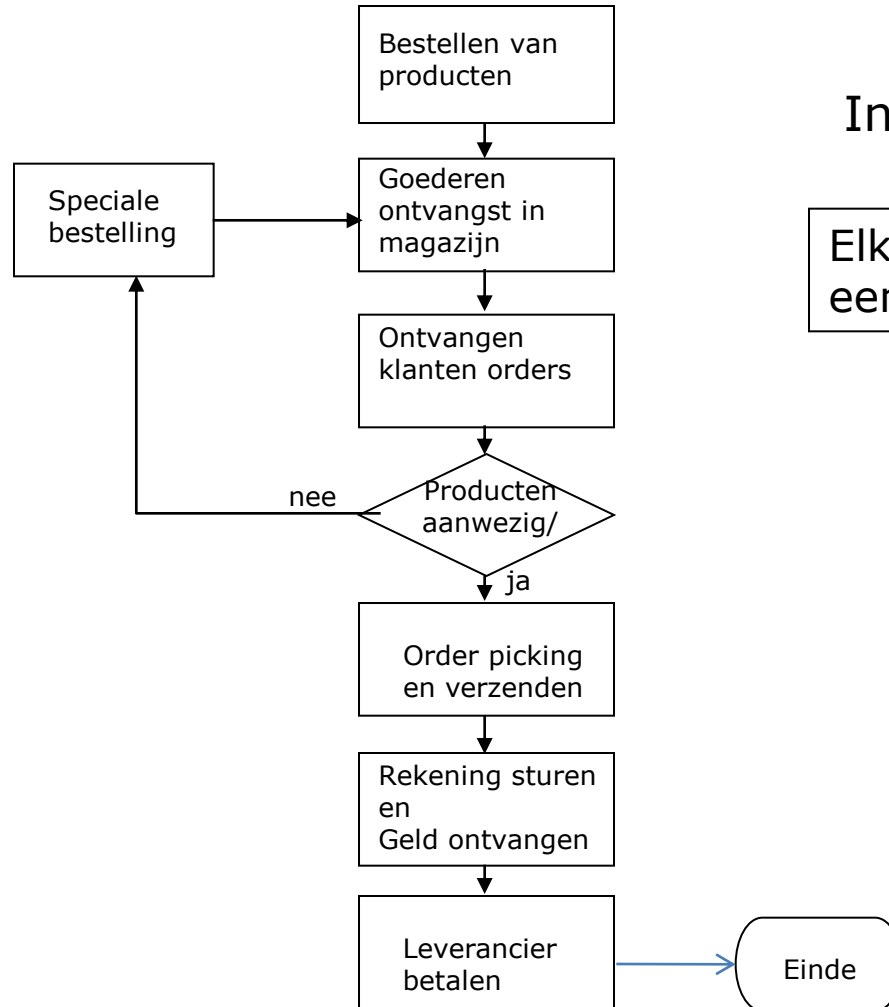
Focus op Processen

- Om winstgevendheid te maximaliseren
- Om de stem van de klant te laten horen
- Om mensen achter een doel te krijgen
- Om te kunnen anticiperen in een veranderende wereld
- Om heilige huisjes te kunnen slopen

Waarde creëren voor klanten en aandeelhouders

In kaart gebracht proces:

Voorbeeld:



In kaart gebracht

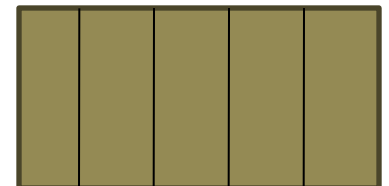
Elk vierkantje is een sub-proces

Process mapping

- Ook al is een proces beschreven, dan toch zul je na verloop van tijd zien, dat de werkelijkheid niet helemaal overeenkomt met de beschrijving.
- Vaak kan het beter....
- Om dat zichtbaar te maken moet je het proces met alle betrokkenen in kaart brengen

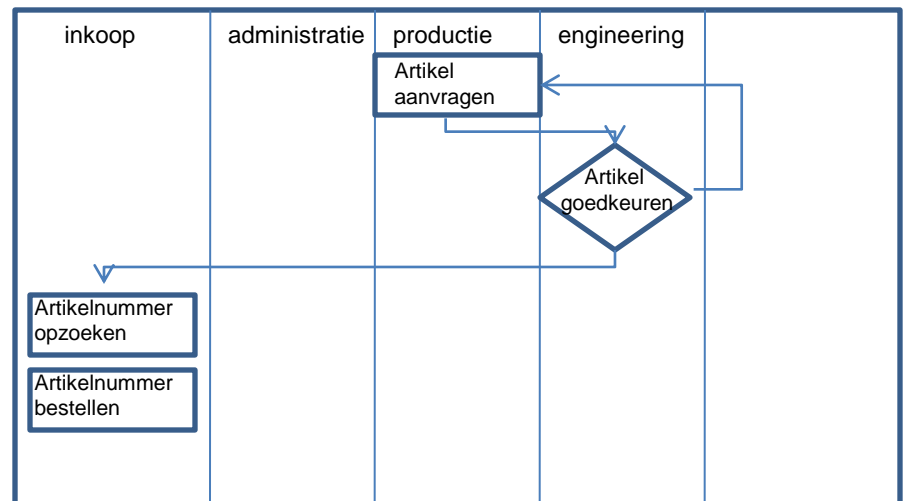
Hoe doe je process mapping

- Zorg dat iedereen die iets doet in het proces er is.
- Zorg dat je een grote rol papier hebt (bruin inpak papier is prima).
- Bevestig het papier aan de wand.
- Leg in de groep uit wat er gaat gebeuren.
- Stel iemand aan als secretaris om zoveel mogelijk van de problemen en kansen als mogelijke acties op papier te krijgen
- Stel samen met de groep vast welke afdelingen erbij zijn betrokken
- Verdeel het papier in even zovele verticale delen



Hoe doe je process mapping (2)

- Stel samen met de groep vast waar het proces begint.
- Ga dan stap voor stap door de activiteiten waarbij je steeds aan diegene die het doet, vraagt om aan te geven hoe het precies loopt.
- Zet elke activiteit in de betreffende kolom zodat de werkstroom zichtbaar wordt.



Waar moet je op letten

- Stappen zonder toegevoegde waarde: er gebeurt daar niks...
- Wachten.
- Lussen waarin de zaak blijft rondzingen.
- Doorlooptijd: welk stuk kost de meeste tijd.
- Zorg dat niemand wordt uitgelachen tijdens de sessie. Je mag wel met elkaar lachen om de wijze waarop het proces loopt.

Wat doe je ermee

- Stel vast wat je graag wilt verbeteren
- Brainstorm over de oorzaken van het probleem: waarom loopt het zo?
- Pas als je de oorzaken wegneemt gaat het proces anders lopen.
- Ga naar de training file: [processen verbeteren](#)



Meer weten?

Even een mailtje sturen naar

info@verbeterdezaak.nl