

Knelpunten inzichtelijk
maken met
Process mapping

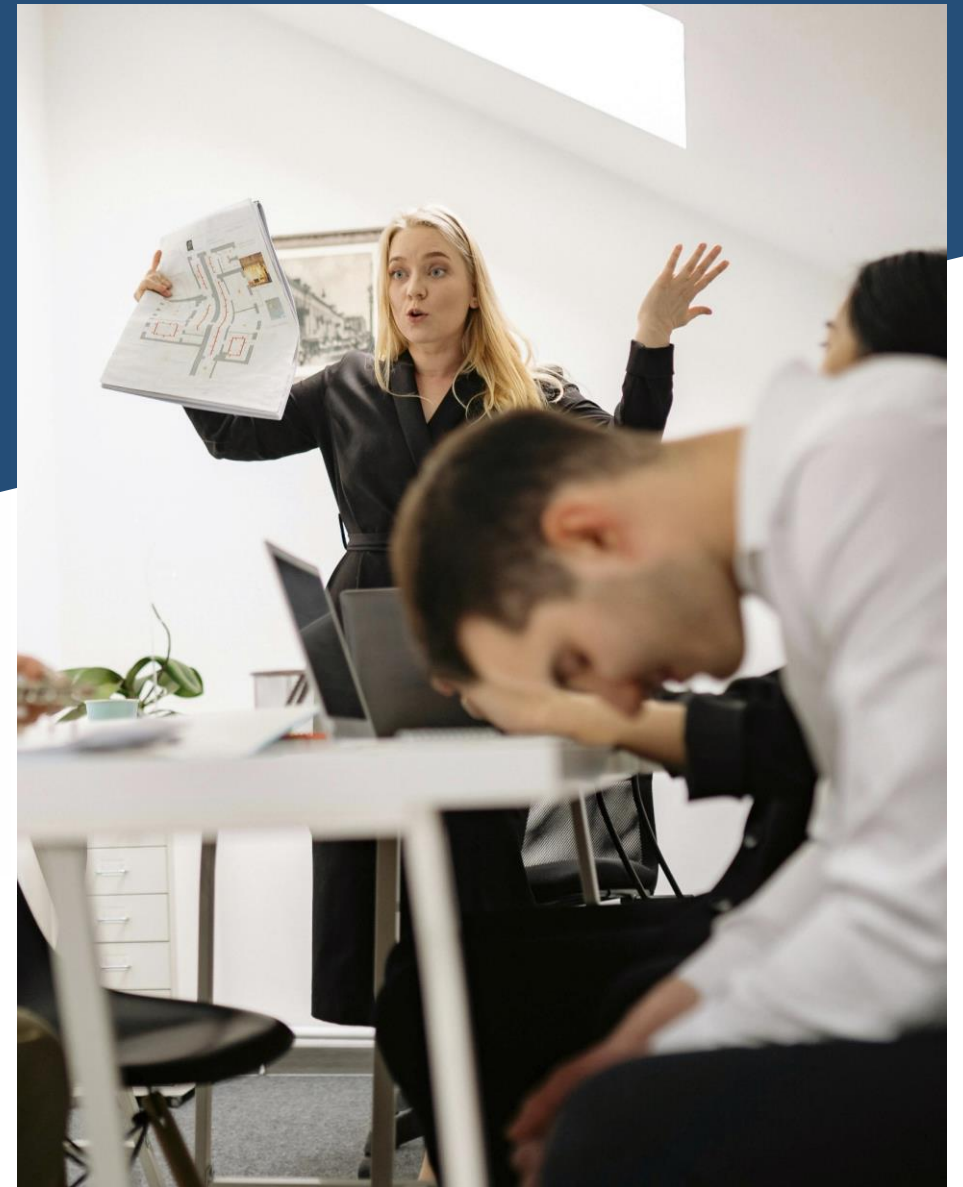
Efficientie is je grootste troef



Als je je bedrijf echt wilt laten groeien en concurrerend wilt blijven, moet je **slimmer werken**, niet harder. Het begint allemaal met inzicht krijgen in hoe je bedrijfsprocessen écht functioneren.

Met process mapping, oftewel het visueel in kaart brengen van je processen, ga jij deze inzichten verkrijgen.

“Wanneer je je processen visueel maakt, ontdek je inefficiënties, knelpunten en overbodige stappen die anders onzichtbaar blijven”.





Met zoiets simpels als post-its kun je zien **waar je kansen liggen**

Of je nu overweegt om taken te automatiseren, uit te besteden of gewoon je bestaande workflows wilt stroomlijnen, process mapping helpt je om die beslissingen met vertrouwen te nemen.

Er zijn schitterende tools voor het uitvoeren van process mapping, deze handleiding gaat echter uit van good-old post-it's voor een hands-on groep gevoel. Mocht je een andere tool willen gebruiken. helemaal goed!

Laten we beginnen – je staat op het punt om je bedrijf naar een hoger niveau te tillen.

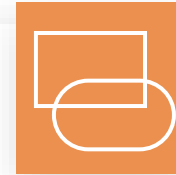
Wat gaan we met je delen in dit ebook



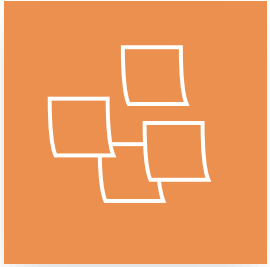
Stappenplan zodat je met de juiste informatie aan de slag kunt gaan om jouw organisatie naar een hoger niveau te tillen.



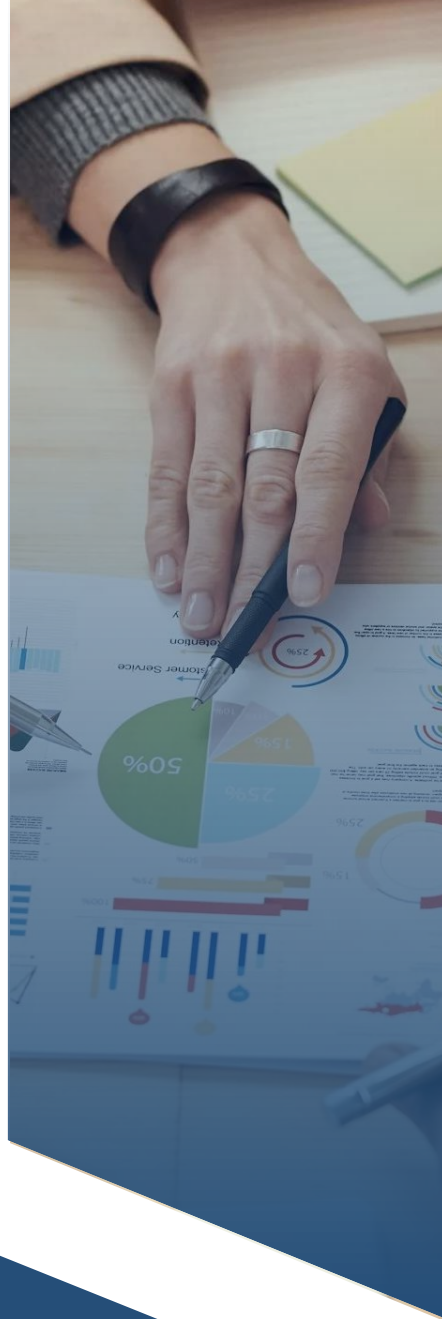
Tips tricks do's en dont's ten aanzien van het voorbereiden, organiseren en opvolgen na een goede mapping sessie!



Te gebruiken symbolen inclusief de informatie om te delen met de teamleden voor een goede voorbereiding.



Praktische set up wat heb je allemaal nodig



- ▶ Verschillende kleuren post-its om al je processen, taken, beslispunten of andere elementen te onderscheiden. Regel ook kleine sticky tabs voor het markeren van belangrijke punten op de post it's.
- ▶ Grote vellen papier om de post-its op te plakken en de verbindingen te tekenen. Vergeet de plakband niet om ze op de muur te bevestigen. Alternatief: een whiteboard of een raam met voldoende uitwissbare markers.
- ▶ Notatieblokken voor deelnemers om hun gedachten en opmerkingen te noteren tijdens de sessie.
- ▶ Timer of klok zodat je ieder process kan behandelen.
- ▶ Camera of smartphone om het eindresultaat van de mapping sessie vast te leggen voor latere referentie.
- ▶ Flip-over standaard voor extra schrijfooppervlak of om notities en ideeën vast te leggen.
- ▶ Snacks en drankjes.

1. Identificeer het proces en stel begin en einde vast

De eerste echte stap is om het proces te bepalen waarmee je gaat werken. Bepaal samen wat je belangrijkste processen zijn en werk deze als eerste uit. Belangrijk is natuurlijk mega multi-interpretabel en voor iedereen anders.

Tip hierbij is om na over **processen met knelpunten, afdelingen met onderbezetting, knelpunten die financiële risico's** met zich mee dragen. Of richt je juist op processen die de meeste waarde genereren voor je klanten.

Identificeer waar precies het proces begint en waar het eindigt. Mogelijk zijn er processen met meer dan één einde, stel deze allemaal vast.

Bepaal ook de functionele afdeling en creëer swim-lanes om de verschillende spelers te scheiden.



Hierover later meer

2. Verzamel relevante stakeholders en informatie

Betrek de juiste stakeholders bij het mapping proces en win informatie in bij stakeholders die niet actief deel hoeven nemen.

Bestudeer samen met de mensen die onderdeel zijn van het proces de vastgestelde acties uit de vorige stap. Stel vast wie, wat, wanneer doet en waar.

Kijk ook naar doorlooptijden, kosten en foutenfrequentie.



3. Noteer alle activiteiten in de juiste volgorde

Gebruik voor elke activiteit een actiewerkwoord om de stappen te beschrijven. Wees hierbij zo concreet mogelijk.

In een ander document kan er dieper worden ingegaan op de details voor de acties. Zet vervolgens alle stappen in chronologische volgorde.

Zorg ervoor dat de juiste symbolen gebruikt worden om de processtappen in kaart te brengen.

Gebruik de basissymbolen van de de Unified Modeling Language.





4. Teken de flowchart

Nu de stappen uit het proces in de goede volgorde staan en van de juiste symbolen zijn voorzien moeten ze worden verbonden met lijnen.

De flowchart kan getekend worden met pen en papier, maar er zijn ook diverse gratis softwaretools.

5. Identificeer verbeterpunten

Controleer of de flowchart daadwerkelijk wordt uitgevoerd zoals verwacht en besproken of zie je knelpunten. Ook hier is het raadzaam om dit met het team te doen.

Zijn er wellicht ontbrekende of overbodige stappen aan de flowchart toegevoegd? Bekijk wanneer belangrijke beslissingen binnen het proces worden genomen en hoe de communicatie tussen de afdelingen loopt.

Heb je de verbeterpunten helder, maak dan een actieplan waarin je je verbeterpunten en te zetten stappen concreet maakt. Zorg ervoor dat je de risico's in kaart brengt ten aanzien van een verbetering van het proces.

6. Implementatie en monitoring

Creëer draagvlak bij alle stakeholders bij het proces om ervoor te zorgen dat iedereen op de hoogte is van de voorgestelde veranderingen en het actieplan begrijpt.

Stel duidelijke en meetbare Key Performance Indicators (KPI's) op om de voortgang en het succes van de implementatie nauwlettend te volgen.

Begin met een pilot of testfase om te zien hoe de nieuwe processen in de praktijk werken, zodat eventuele aanpassingen tijdig kunnen worden doorgevoerd.

Na de implementatie is het belangrijk om de prestaties continu te monitoren en waar nodig verdere optimalisaties door te voeren.

Ononderbroken procesverbetering

Analyseren en identificeren

1

Breng het proces in kaart met het team en analyseer elke stap.

Onderzoek communicatie, beslismomenten en knelpunten om inefficiënties en overbodige of ontbrekende stappen te ontdekken, zodat een helder overzicht van verbeterpunten ontstaat.

Evalueren en optimaliseren

4

Evalueer resultaten en vraag feedback om te zien of de verbeteringen werken.

Identificeer mogelijke optimalisaties en start de cyclus opnieuw om processen voortdurend aan te passen en te verbeteren.

Actieplan ontwikkelen

2

Formuleer een actieplan met duidelijke verbeteringen en prioriteiten, rekening houdend met risico's en haalbaarheid.

Dit plan legt vast welke stappen nodig zijn, wie verantwoordelijk is, en wanneer acties moeten worden uitgevoerd voor effectieve implementatie.

Implementeren en monitoren

3

Voer verbeteringen stapsgewijs uit, te beginnen met een pilotfase te testen.

Gebruik meetbare KPI's en verzamel feedback om de voortgang te volgen, knelpunten vroeg te signaleren en de implementatie waar nodig aan te passen.



Tips & Tricks

1. Zorg ervoor dat iedereen begrijpt wat het doel van de oefening is, zoals het identificeren van knelpunten of het verbeteren van de workflow.
2. Nodig eventueel een externe expert uit om mee te kijken.
3. Breng het proces in kaart door elke stap te bespreken en te noteren. Zo zie je niks over het hoofd zorg je voor een grondige analyse.
4. Moedig alle deelnemers aan om zich voor te bereiden en actief mee te doen, vragen te stellen, en suggesties te doen. Dit verhoogt de betrokkenheid en zorgt voor een completer beeld.
5. Zorg voor voldoende tijd om over belangrijke onderdelen van het proces te discussiëren.
6. Gebruik uiteindelijk de juiste software om de flowchart te tekenen. Aanpassen wordt hierdoor eenvoudiger.
7. De organisator zorgt altijd voor goede concrete feedback richting het team.
8. Assumptions are the mother of all fuck-ups. Check het dus even!










Do's

- ▶ Gebruik eenvoudige taal en symbolen, zodat ieder het proces kan volgen.
- ▶ Neem het proces op en maak aantekeningen. Dit dient als referentie voor toekomstige verbeteringen.
- ▶ Sta open voor veranderingen in de planning of aanpak als de situatie daarom vraagt.
- ▶ Voeg een waarde label toe aan een stap in het proces:
 - ▶ Wel waarde toevoegend: Activiteiten die materialen of informatie transformeren tot producten of diensten die de klant wenst.
 - ▶ Niet-waarde toevoegend: Activiteiten die middelen gebruiken maar niet direct bijdragen aan het eindproduct of dienst.
 - ▶ Noodzakelijke niet-waarde toevoegend: Stappen die wettelijk of organisatorisch verplicht zijn, maar geen directe waarde toevoegen.
 - ▶ Verspillingen: Zoek naar verspilling, overbodige stappen, herhalingen en hand-offs die kunnen worden geëlimineerd.
- ▶ Plan een evaluatiemoment. Vraag wat er goed ging en wat verbeterd kan worden voor toekomstige sessies.



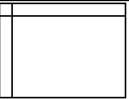
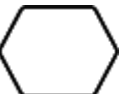


Dont's

- ▶ Vermijd te diep in details te treden in één sessie. Dit vertroebeld het doel van de mapping.
- ▶ Elke deelnemer heeft waardevolle inzichten. Het negeren van input kan leiden tot een onvolledige of onnauwkeurige mapping.
- ▶ Het is belangrijk om het volledige proces in kaart te brengen, niet alleen de delen waarvan al bekend is dat er problemen zijn.
- ▶ Blijf gericht op het overzicht en zorg dat de map begrijpelijk blijft.
- ▶ Zorg dat er samenwerking is tussen verschillende afdelingen of functionele gebieden, zodat het proces in zijn geheel goed begrepen en gemapt wordt.

Symbolen voor stroomdiagrammen

Symbool	Wat is het	Toelichting
	Processymbool	Staat voor een specifieke actie en is het vaakst gebruikte symbool in stroomdiagrammen.
	Begin-/eindsymbool	Staat voor de begin- en eindpunten en mogelijke uitkomsten van een traject weer.
	Documentsymbool	Stelt de input of output van een specifiek document, rapport, email, order, factuur, presentatie of brief etc voor.
	Besluitsymbool	Geeft aan of er een beslissing genomen moet worden. Vaak een vraag met ja/nee antwoord.
	Symbool voor input/output	Staat voor 'gegevens' die verwerkt kunnen worden of zijn verwerkt.
	Symbool voor handmatige invoer	
	Opmerking-/notitiesymbool	Om meer informatie toe te voegen.

Symbolen voor stroomdiagrammen

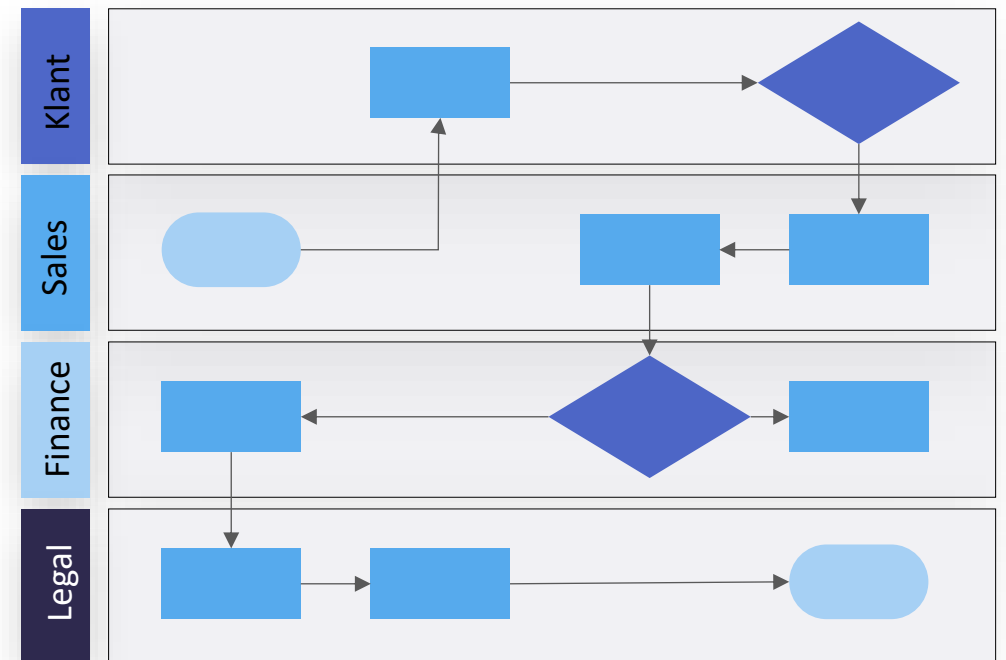
Symbool	Wat is het	Uitleg
	Databasesymbool	Staat voor een database of andere opslagmedium
	Vooraf gedefinieerd processymbool	Is een verwijzing naar een ander (complex) proces.
	Symbool voor intern geheugen	Wordt vooral in de IT gebruikt en geeft aan wanneer data intern opgeslagen is.
	Symbool voor samenvoegen	Combineert meerdere flows tot 1 flow.
	Symbool voor meerdere documenten	
	Vorbereidingssymbool	Staat voor een voorbereidende fase in de workflow.
	Symbool voor opgeslagen gegevens	Staat voor gegevensopslag en verteld wanneer en waar gegevens worden opgeslagen.
	Stroomdiagramsymbool voor connector of link naar andere pagina	Dit symbool wordt vaak in complexe grafieken gebruikt en verbindt afzonderlijke elementen op andere pagina's. Meestal gemakshalve voorzien van een paginanummer op of in de vorm zelf.
	Vertragingssymbool	Staat voor een vertraging in het proces. Geef aan wat de tijdsduur is.

Swimlane methode

De Swim Lane methode is een praktische manier om processen helder en overzichtelijk te maken. Stel je voor dat je een groot vel papier hebt met rijen (de "swim lanes"), waarbij elke rij een klant, afdeling, team, of rol vertegenwoordigt. Zo zie je meteen wie welke stappen uitvoert en hoe het werk zich door verschillende afdelingen beweegt.

Zo zie je in één oogopslag hoe taken tussen teams worden doorgegeven en waar dingen vastlopen. Vooral bij complexe processen, waar meerdere afdelingen bij betrokken zijn, helpt de Swim Lane methode je om verantwoordelijkheden en communicatie helder in beeld te krijgen.

Begin met het opschrijven van alle betrokken afdelingen of rollen en geef elk een eigen rij op het papier (of in een digitaal diagram). Noteer vervolgens elke stap in het proces en plaats deze in de juiste rij in de volgorde waarin ze plaatsvinden.



Dank je wel

Wil je nou meer weten, een keer sparren of echt doorpakken?

Ik hoor graag van je...



+316 51596624



t.daling@qintos.nl



Plan direct een afspraak:

<https://calendly.com/qintos/strategiegesprek>

