**VOORBEREIDINGSDOCUMENT**

Hier zijn 9 essentiële onderdelen die een document of email zou moeten bevatten om medewerkers goed voor te bereiden op een proces mapping oefening. Pas het document aan in lijn met jullie bedrijfssituatie:

1. **Inleiding**

|  |
| --- |
| Een korte uitleg van wat proces mapping is, waarom het belangrijk is voor jullie organisatie en de medewerkers, en hoe het bijdraagt aan de verbetering van bedrijfsprocessen. |

1. **Doel van de Oefening:**

|  |
| --- |
| Een duidelijk omschreven doel voor de proces mapping sessie, zoals het identificeren van inefficiënties, het verbeteren van workflow, of het stroomlijnen van communicatie tussen afdelingen. |

1. **Verwachtingen van Deelnemers:**

|  |
| --- |
| Een overzicht van wat er van de medewerkers wordt verwacht tijdens de sessie, inclusief hun rol, de bijdrage die ze moeten leveren, en het belang van hun input. Specifieke taken die deelnemers voorafgaand aan de sessie moeten uitvoeren, zoals het verzamelen van informatie over hun huidige werkzaamheden of het doornemen van bestaande procesdocumentatie. |

1. **Overzicht van het Huidige Proces:**

|  |
| --- |
| Een samenvatting van het huidige proces dat gemapt zal worden, met eventueel bijgevoegde schema's of flowcharts om een visueel referentiekader te bieden. Geef ook aan of er delen zijn die niet behandeld gaan worden. Zonde als deze toch voorbereid worden.  |

1. **Agenda en Tijdschema van de Sessie:**

|  |
| --- |
| Een gedetailleerde agenda met de tijdsindeling van de sessie, inclusief pauzes, zodat deelnemers weten wat ze kunnen verwachten en wanneer ze actief betrokken zullen zijn. Heb je 4 deelnemers waarvan 1 ruim 60% van het proces, qua belang en omvang, beheerst, geef deze persoon dan zeker ook 60% van de tijd het woord.  |

1. **Gebruikte Hulpmiddelen en Materialen:**

|  |
| --- |
| Een lijst van de materialen en hulpmiddelen die tijdens de sessie worden gebruikt, zoals post-its, markeerstiften, flip-overs, en eventueel softwaretools voor digitale mapping. Geef aan dat je deze eventueel van te voren al beschikbar wil stellen.  |

1. **Uitleg van de Swim Lane 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. KlantSalesFinanceLegal |

1. **Instructies voor de Post-it Methode:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gedetailleerde instructies over hoe deelnemers post-its moeten gebruiken om stappen in het proces te noteren, inclusief kleurcodes en symbolen voor verschillende soorten activiteiten.Bijvoorbeeld:

| **Categorie** | **Groen** | **Geel** | **Rood** | **Blauw** | **Oranje** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Processen en Stappen** | Normale, standaardprocessen | Processtappen die mogelijk verbeterd kunnen worden | Probleemgebieden of knelpunten | Beslismomenten | Handmatige stappen, mogelijk te automatiseren |
| **Verantwoordelijkheid en Eigenaarschap** | Operationele team taken | Managementteam taken | Taken door externe partners/leveranciers | Taken door IT of technische teams | Gedeelde taken tussen teams of afdelingen |
| **Tijd en Doorlooptijd** | Snel afgeronde taken (binnen uren) | Gemiddelde doorlooptijd (enkele dagen) | Langdurige taken of processen (meerdere weken) | Taken afhankelijk van andere processen/beslissingen | Onregelmatige of seizoensgebonden taken |
| **Kosten en Resources** | Kostenbesparende processen | Processen met gemiddelde kosten | Kostenintensieve processen | Stappen met dure, gespecialiseerde middelen | Efficiëntere uitvoering mogelijk |
| **Automatiserings- en Optimalisatiemogelijkheden** | Geoptimaliseerde processen | Processen met potentieel voor automatisering | Dringende noodzaak voor optimalisatie/automatisering | Handmatige processen met tech-oplossingen te verbeteren | Kandidaten voor outsourcing of verdere analyse |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Symbool** | **Wat is het** | **Uitleg** |
| Databasesymbool | Databasesymbool | Staat voor een database of andere opslagmedium |
| vooraf gedefinieerd processymbool | Vooraf gedefinieerd processymbool | Is een verwijzing naar een ander (complex) proces. |
| Symbool voor intern geheugen | Symbool voor intern geheugen | Wordt vooral in de IT gebruikt en geeft aan wanneer data intern opgeslagen is.  |
| Symbool voor samenvoegen | Symbool voor samenvoegen | Combineert meerdere flows tot 1 flow. |
| Symbool voor meerdere documenten | Symbool voor meerdere documenten |  |
| Voorbereidingssymbool | Voorbereidingssymbool | Staat voor een voorbereidende fase in de workflow. |
| Symbool voor opgeslagen gegevens | Symbool voor opgeslagen gegevens | Staat voor gegevensopslag en verteld wanneer en waar gegevens worden opgeslagen.  |
| Stroomdiagramsymbool voor connector naar andere pagina | 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 | Vertragingssymbool | Staat voor een vertraging in het proces. Geef aan wat de tijdsduur is.  |

 |

1. **Vervolgacties na de Sessie:**

|  |
| --- |
| Een overzicht van wat er na de sessie gebeurt, zoals het analyseren van de resultaten, het implementeren van verbeteringen, en eventuele verdere betrokkenheid van de deelnemers. |