

Vernieuwen van processen

Het stappenplan

Stappenplan procesvernieuwing

Stap 1 Selecteren van een kernproces voor vernieuwing.

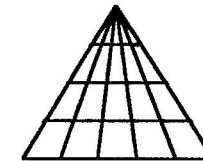
Criteria:
huidige strategie
disfunctionaliteit
effecten op de klant

Stap 2 In kaart brengen van betrokken personen.

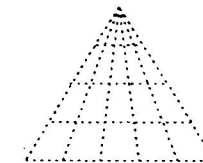
Stap 3 De betrokkenen (of vertegenwoordigers) beschrijven het proces onder begeleiding van een adviseur.

Stap 4 De problemen in het kernproces worden geïnventariseerd door de betrokkenen onder begeleiding van een adviseur

Stap 5 Ideeën voor oplossingen worden geïnventariseerd en goede ideeën die makkelijk te realiseren zijn worden zo snel mogelijk uitgevoerd.



*Cursussen en trainingen samenwerking/
coaching/algemeen vakinhoudelijk mn.
in relatie tot IT. Benchmarking intern of
extern.
Intern wordt zoveel mogelijk gedelegeerd.*



Stap 6 Een team onder leiding van een lijnmanager (proceseigenaar) wordt gevormd. Dit team bestaat uit ingewijden (directe kernproces betrokkenen) en buitenstaanders (indirecte kernproces betrokkenen). Bij voorkeur bestaat het team uit de volgende leden:

- Medewerkers
- Lijnfunctionaris(sen)
- IT-deskundige
- Marketing functionaris
- P&O functionaris
- NPI-adviseur(s)

Het team realiseert de volgende zaken:

- De problemen worden kernachtig gedefinieerd (Ist-situatie).
- De visie wordt kernachtig weergegeven (Soll-situatie).
- Een nieuw kernproces wordt ontworpen, eventueel met behulp van tijdelijke (staf)specialisten.

Stap 7 Het nieuwe kernprocesontwerp wordt geïmplementeerd

Stap 8 Een kwaliteitsprogramma wordt opgezet waarmee medewerkers en hun chefs het nieuwe proces continue verbeteren.

