

## Processen beschrijven en optimaliseren

### Een goede beschrijving

Goed beschreven en geoptimaliseerde processen geven houvast en sturing. Dat zorgt voor rust bij medewerkers en voor betere arbeidsomstandigheden. Dit vormt de basis voor minder kosten, tijdwinst, verhoogde productiviteit, meer efficiency, kwaliteitsverbeteringen en groei. Het geeft inzicht waar taken en bevoegdheden liggen en zorgen zo voor structuur en duidelijkheid. Het vermindert de kwetsbaarheid van de organisatie en verbetert de communicatie. Het is de basis voor certificering en compliance en het is essentieel voor procesherinrichting, uitbreiding, continue verbetering en risicomanagement.

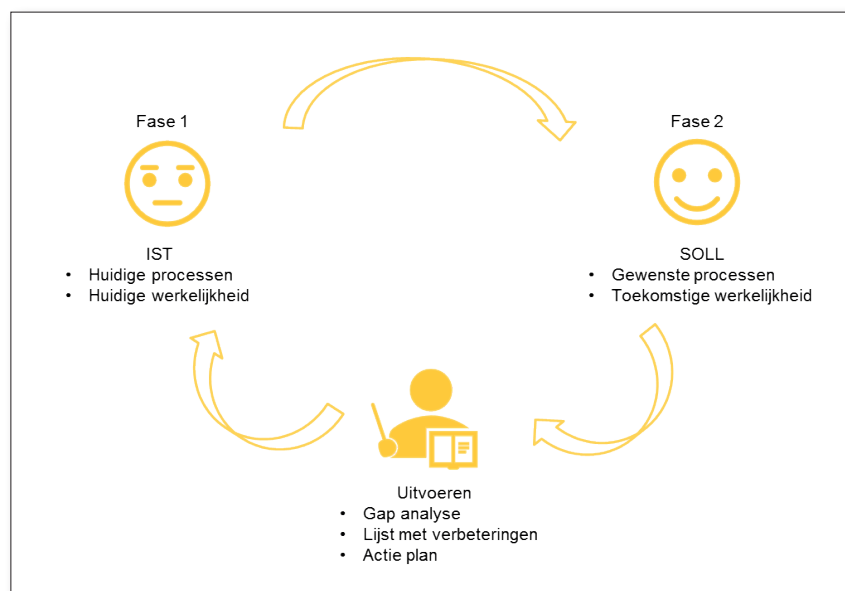
### De aanpak van Crowe Consultancy

#### Fase #01: beschrijving van de huidige (IST) situatie

We maken gebruik van drie schema- en vastleggingstechnieken: hiërarchisch procesoverzicht, formulierenloopschema en werkinstructies. Met uitdagingen verbonden aan één van de thema's: tijd, geld of aantal betrokkenen.

#### Fase #02: gewenste (SOLL) situatie definiëren

Een methodische en beproefde aanpak voor de gewenste SOLL situatie. Dat gebeurt aan de hand van interviews, brainstormsessies, Business Proces Management tools (BPM), brown paper sessies, automatisering, Target Operating Model (TOM) en stappen van visie naar strategie (groei, HR beleid).



Het verschil tussen de huidige en de gewenste situatie is de GAP die wordt bepaald door: identificatie van knelpunten, analyse van knelpunten, definiëren hoe knelpunten verbeterd kunnen worden, kwantificeren van toegevoegde waarde van verbeteringen in combinatie met implementatie gemak.

### **Fase #03: in de praktijk (uitvoeren)**

Doelgerichte vertaling van de verbeteringen aan de hand van twee bewezen verbetermethodes:

1. De PDCA cyclus: het oermodel voor continue verbeteringen.
  - Plan: businessplannen, strategie & KPI's.
  - Do: slim uitvoeren met lean & procesmanagement.
  - Check: werken de plannen, wat is de score?
  - Act: bijsturen en bijstellen.
2. De DMAIC cyclus: voor procesverbeteringen, -optimalisatie en -stabilisatie.
  - Define: probleem en doelstelling definiëren.
  - Measure: wat en hoe goed meten?
  - Analyse: procesanalyse en bepaling root causes.
  - Improve: identificeren en implementeren verbeteringen.
  - Control: borgen van de oplossingen.

Crowe Consultancy helpt bij het beschrijven van de chaos. Dat stelt orde op zaken. Goed, helder en beheersbaar!

Neem gerust contact met ons op voor meer informatie, vragen of een nadere kennismaking.

**Piet-Hein Prince,**

**Partner**

p.prince@crowefoederer.nl

06 - 30 82 52 11



**Maja Beex Nedelkova,**

**Senior Business Consultant**

m.beex@crowefoederer.nl

06 - 82 32 70 13

