

**PROCESMANAGEMENT?**

**NIET**

**AAN BEGINNEN**

**DAT DOE JE  
NAMELIJK AL**

**MAAR MISSCHIEN WEL  
PROCESMATIG**

*Procesje*

## **EVEN KORT OVER MIJ**

- Studie Economie
- Geswitched naar Bedrijfskunde
- In aanraking met vak “processen”
- Procesjes modelleren met petri-netten en tool Protos (van bedrijf Pallas Athena)
- Afgestudeerd bij de Postbank (veel processen gemodelleerd met Protos)
- Aan de slag bij Pallas Athena als “proces consultant”
- Help!
- Trainingstak opgezet
- Consultancy tak opgezet
- Airmiles verzamelen
- Na ontslag nog blauwe maandag in BPM consultancy
- Nu op de fiets naar TVM verzekeringen

} 2011: Procesje.nl

# PROCESMANAGEMENT?

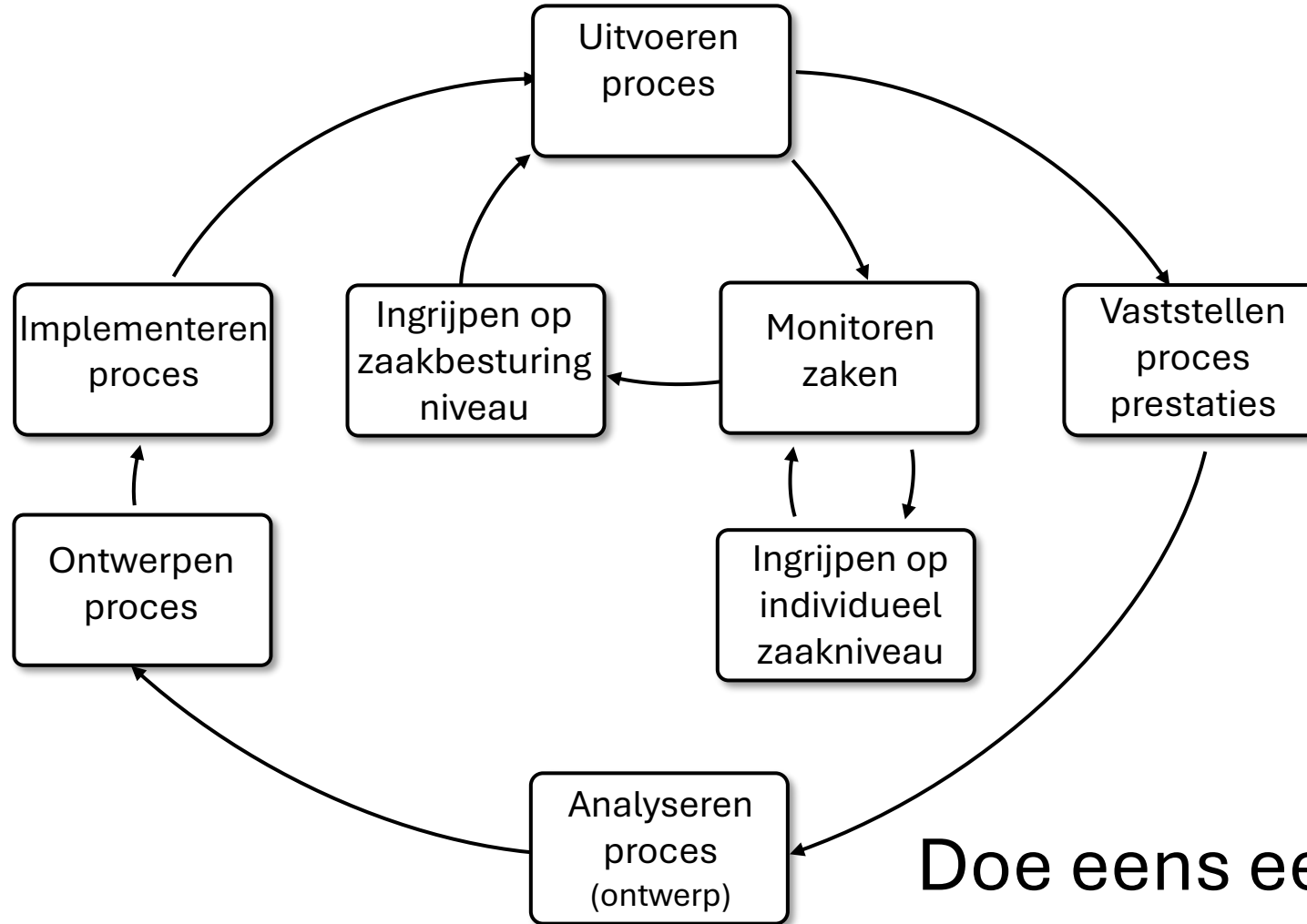
**EEN GOED  
PROCES**

**START**

**AAN HET  
EIND**

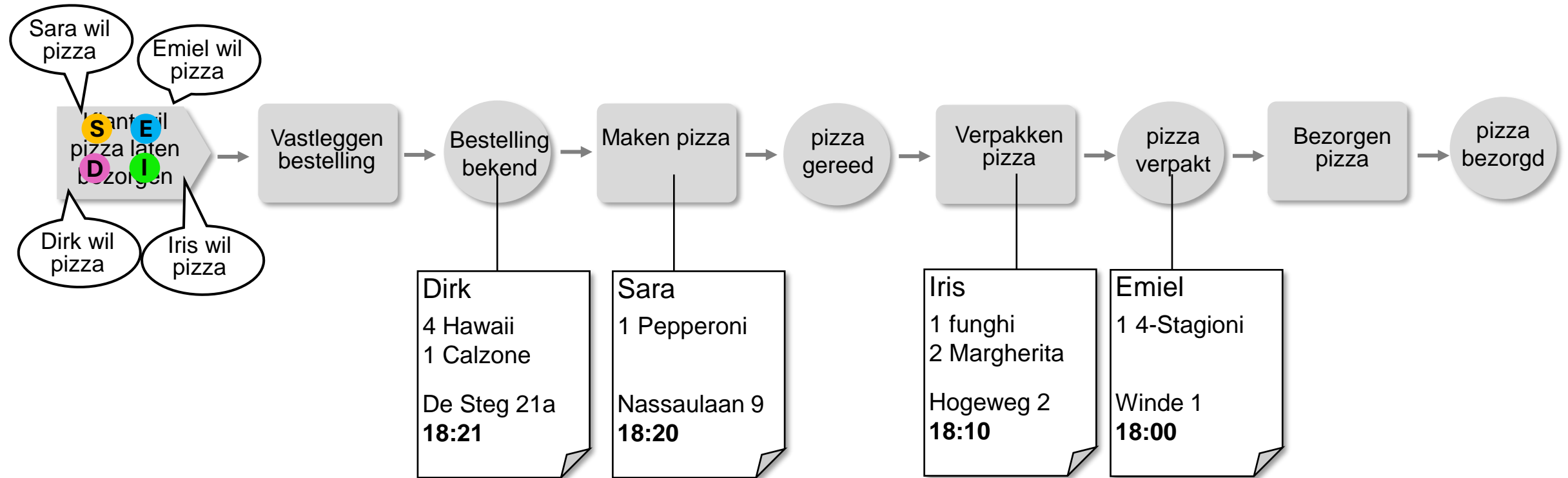
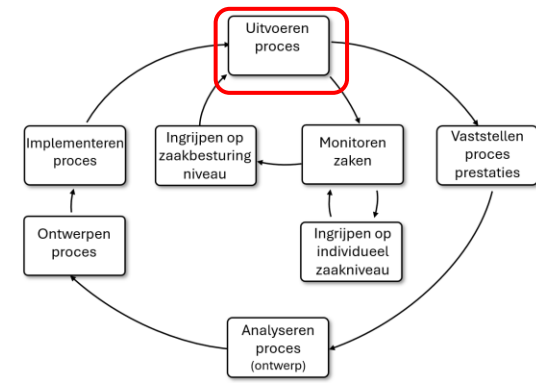
*Procesje*

# PROCESMANAGEMENT?

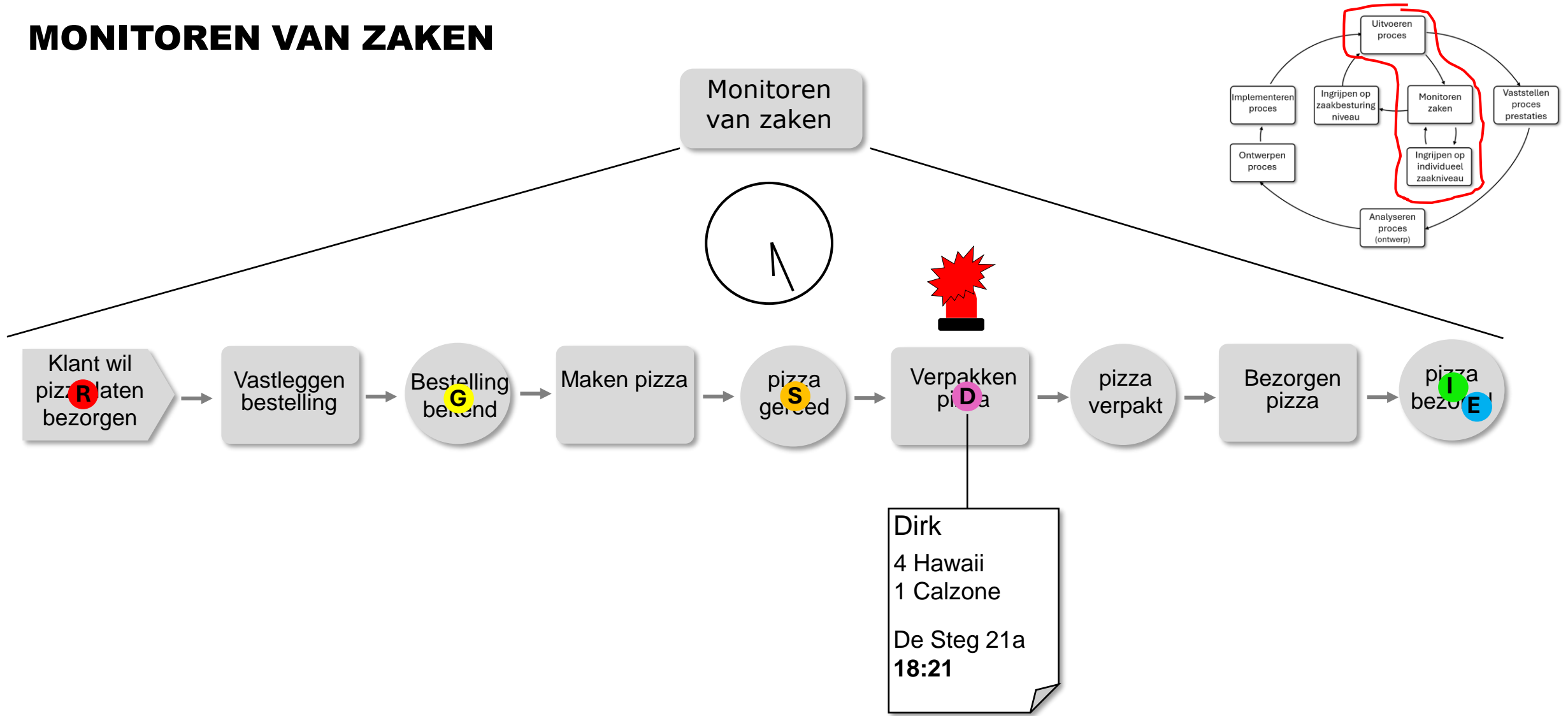


Doe eens een Domino's-dagje

# UITVOEREN VAN HET PROCES VOOR ZAKEN



# MONITOREN VAN ZAKEN



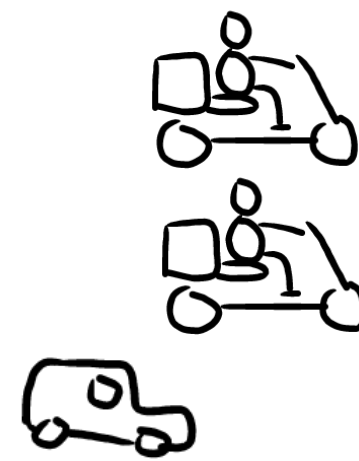
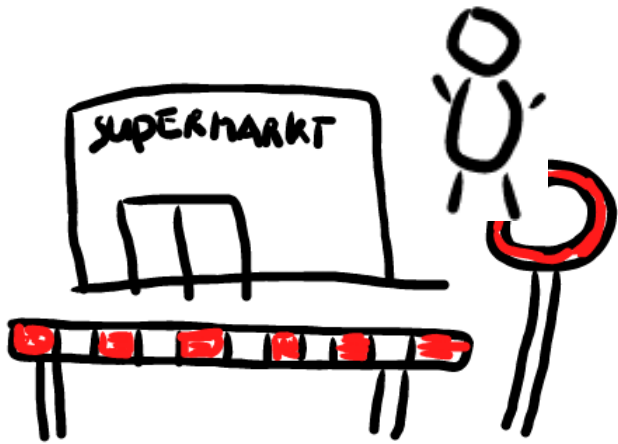
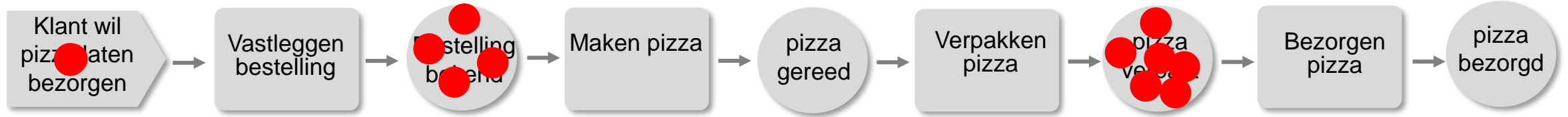
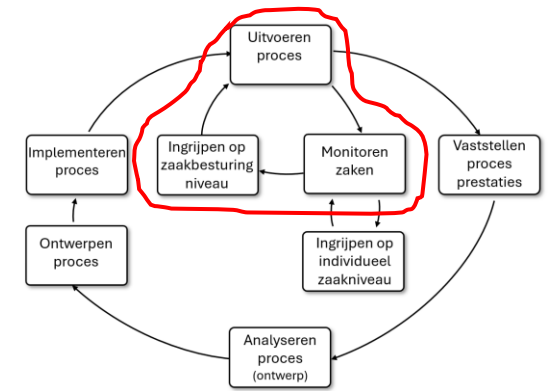
**ZONDER REM- OF  
GASPEDAAL**

**HEB JE OOK  
GEEN**

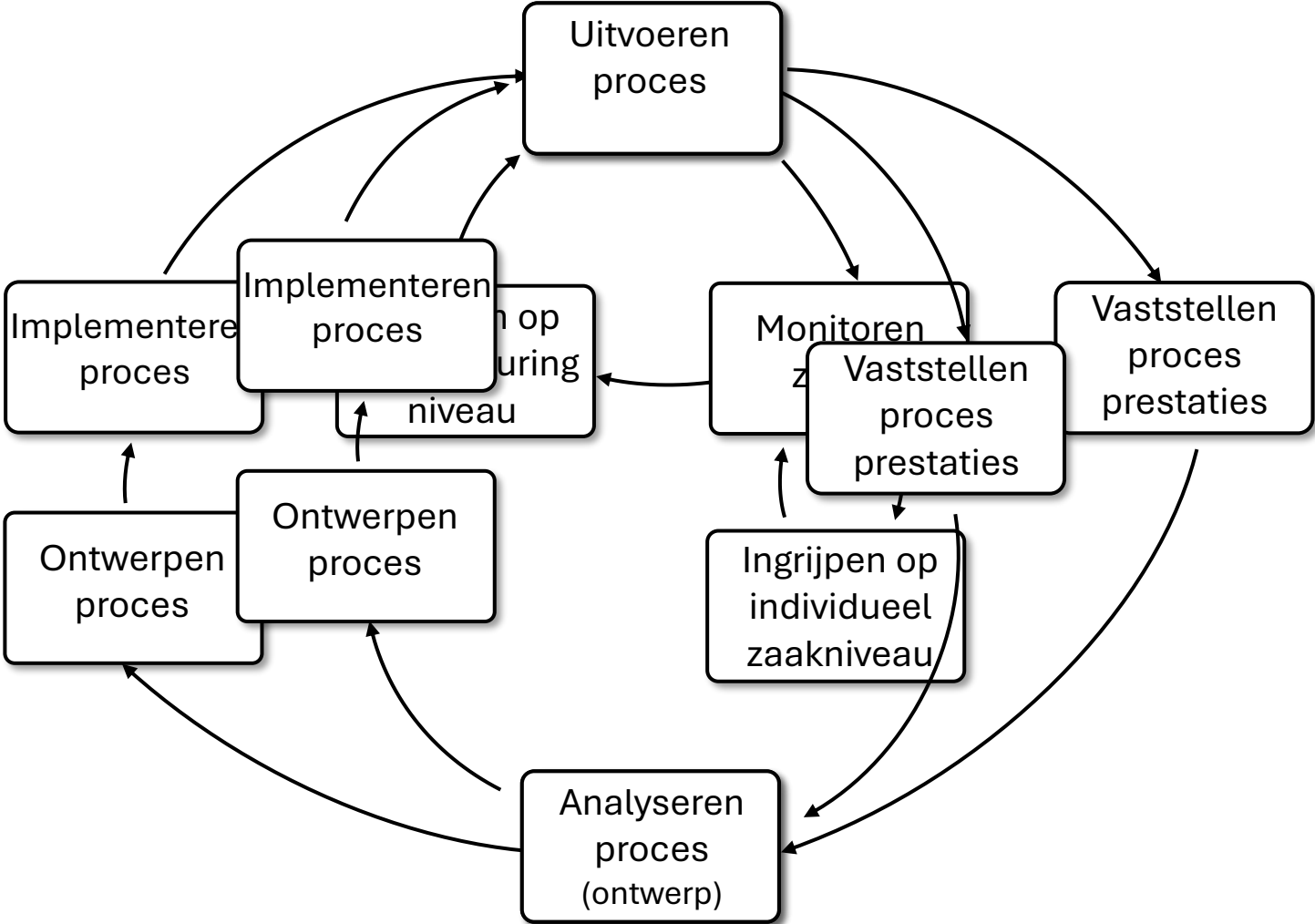
**SNELHEIDSMETER  
NODIG**

*Procesje*

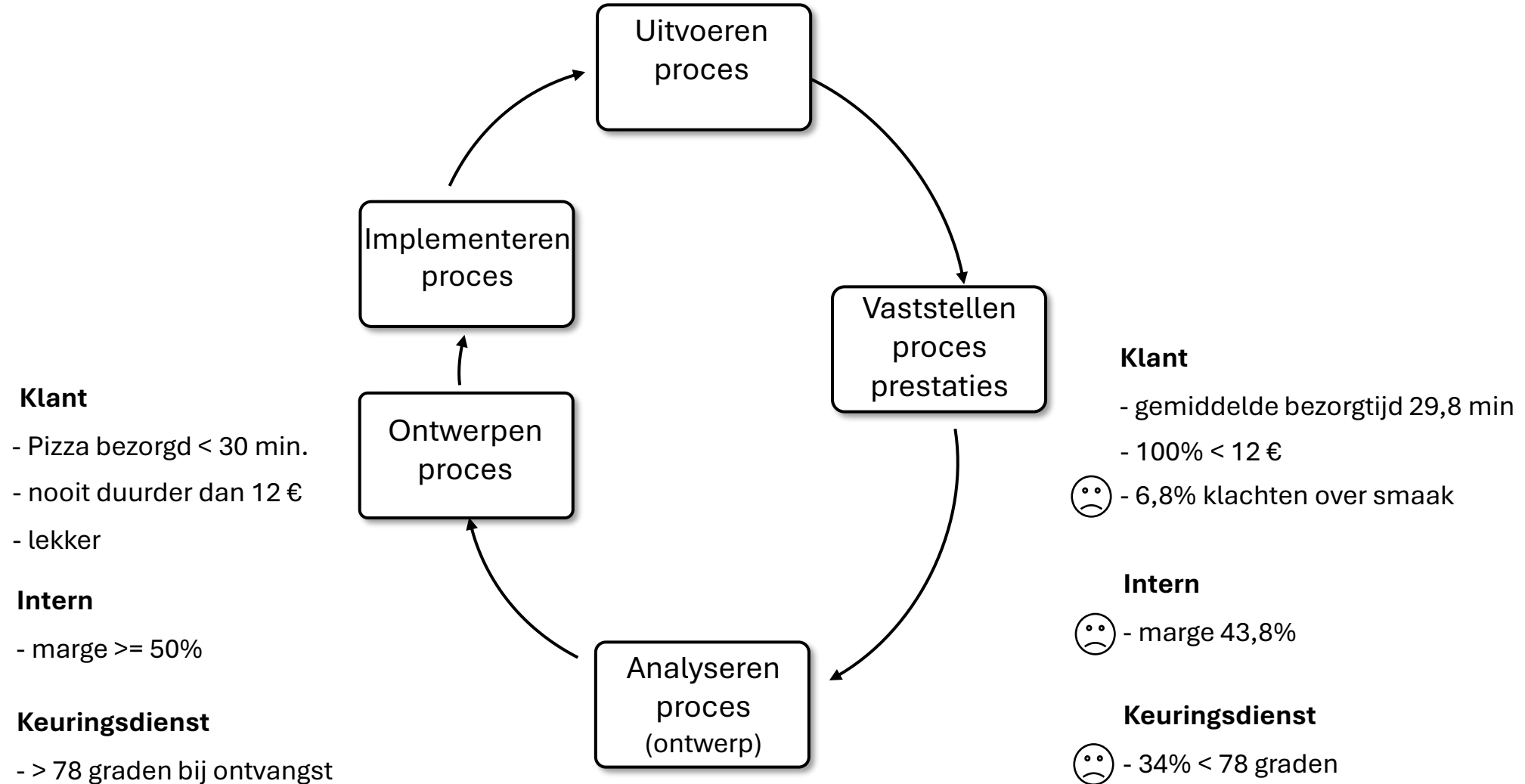
# MONITOREN VAN ZAKEN



# HOE GOED PRESTEERT DIT PROCES EIGENLIJK?



# HOE GOED PRESTEERT DIT PROCES EIGENLIJK?



# HET PROCES MOET BETER, LATEN WE HET IN KAART BRENGEN!

**EEN PROCES?**

**DAT ZIJN TOCH**

**VIERKANTJES**

**MET PIJLTJES**

**ERTUSSEN?**

*Procesje*

**OVEREENKOMST TUSSEN**

**DE MONA LISA**

**EN EEN PROCESMODEL IN  
BPMN?**

**DE LIEFHEBBERS VINDEN HET  
EEN KUNSTWERK,**

**DE MEESTEN BEGRIJPEN  
DE BEDOELING NIET**

**EN UITEINDELIJK IS HET  
GEWOON EEN  
TEKENING AAN DE MUUR**

*Procesje*

**WAT IS DAT CLUBJE  
DAT AAN IEDERE MEDEWERKER  
VRAAGT WAT IE DOET**

**DAARNA EEN PAAR DAGEN  
ACHTER EEN LAPTOP ZIT**

**EN DAN KLAAGT DAT NIEMAND  
DIE MOOIE PROCESMODELLEN  
OP INTRANET BEKIJKT?**

**OH, DAT ZIJN DE  
VISIO-THERAPEUTEN**

*Procesje*

**OP PAPIER**

**ZIJN**

**ONZE PROCESSEN**

**HEEL EFFICIËNT**

**ZE PASSEN OP EEN**

**A4-TJE**

*Procesje*

**DE SNELSTE MANIER**

**OM GELD TE  
BESPAREN MET**

**PROCESSEN  
IN KAART BRENGEN?**

**ER DIRECT  
MEE STOPPEN**

*Procesje*

Alles goed hier! Over de discussie: ik vind dat je in het algemeen een goed punt hebt over procesmodellen in de zin dat mensen er te veel van verwachten en soms het model verwarren met het echte proces. Maar ik vind ook dat je wel eens doorslaat - misschien om je punt te maken - en dat je dan ten onrechte doet alsof modellen bijna waardeloos zijn. Ik blijf reageren. :-)



<https://procesje.nl/procesmodelleren.pdf>

# WAAROM PRESTEERT DIT PROCES NIET?

**WAAROM WORDT**

**INZICHT  
IN EEN PROCES**

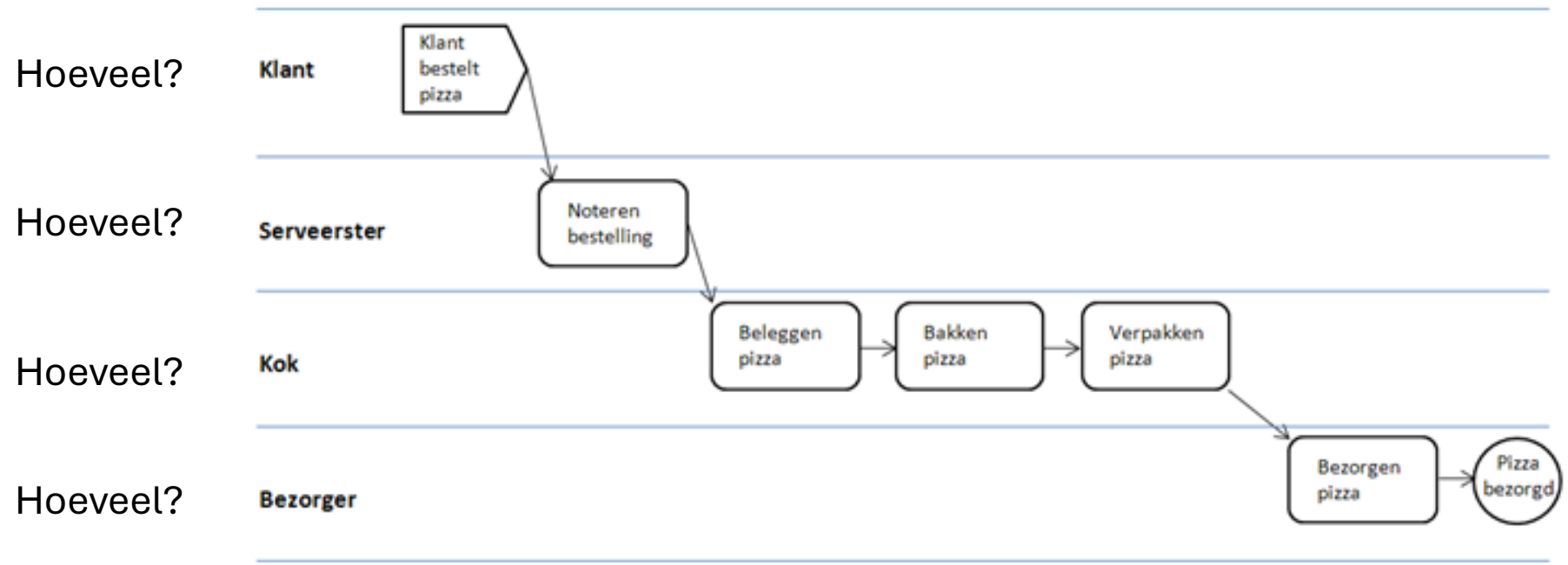
**ZO VAAK**

**VERWARD MET**

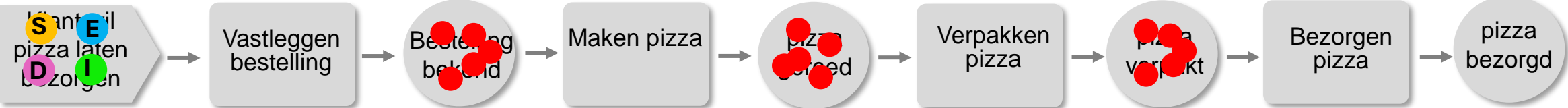
**HET HEBBEN VAN  
PROCESMODELLEN?**

*Procesje*

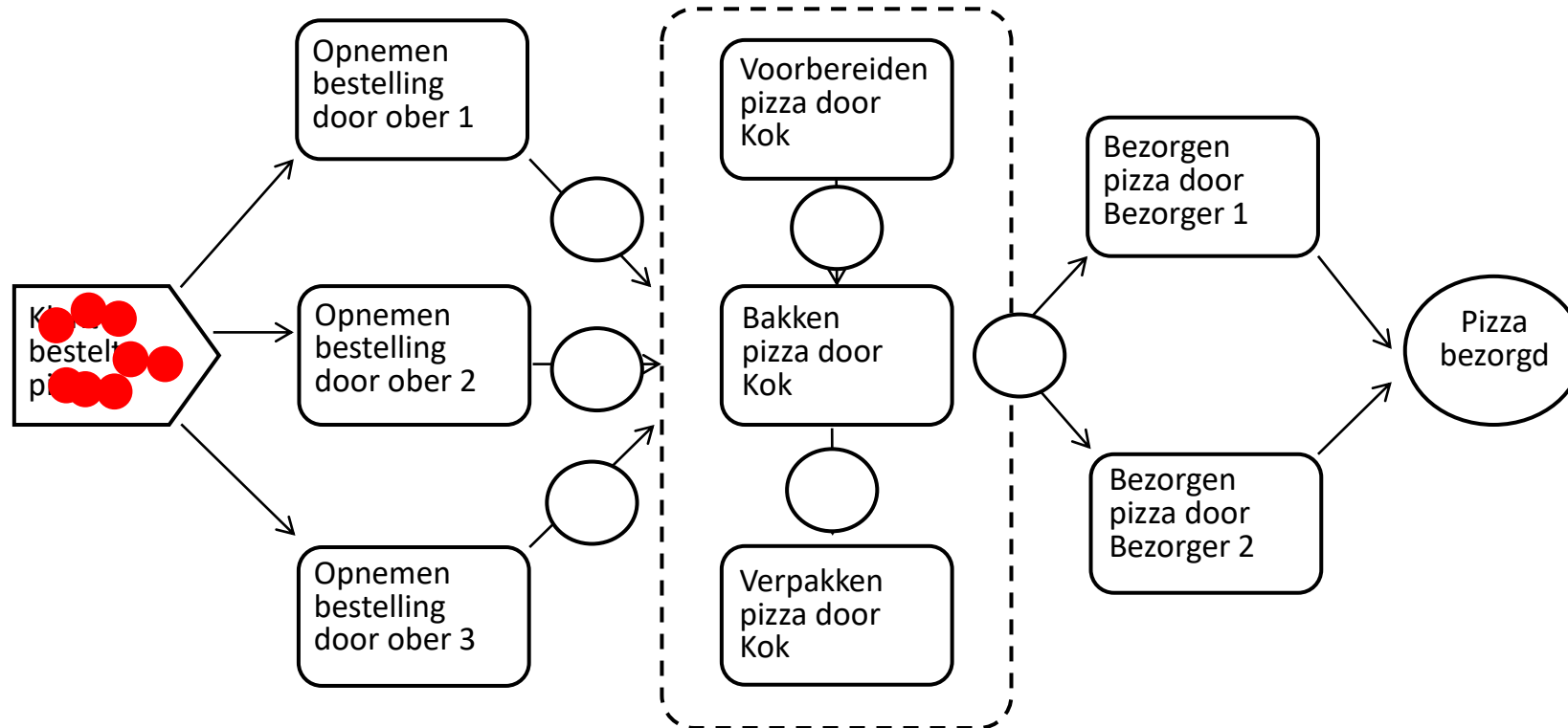
# PROCESMODELLEN BIEDEN VAAK TE WEINIG INFO



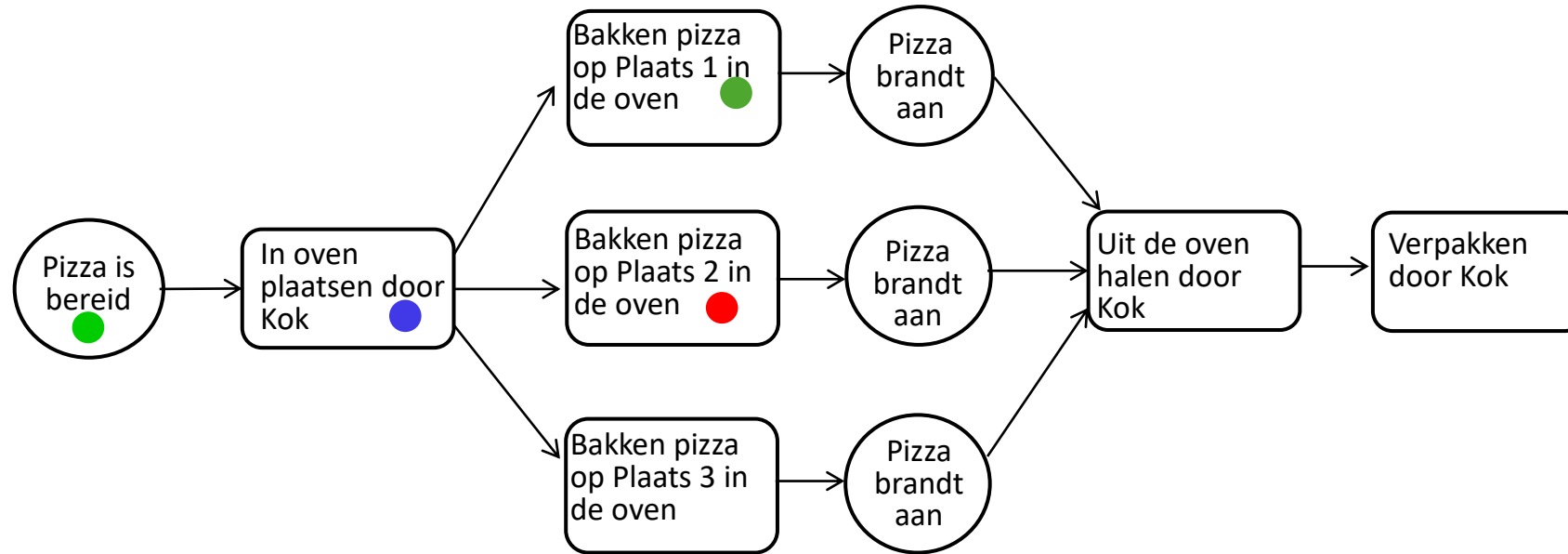
# BEN DOL OP “ZAKEN LATEN STROMEN”



# AANTAL UITVOERDERS ALS OORZAAK BOTTLENECK?

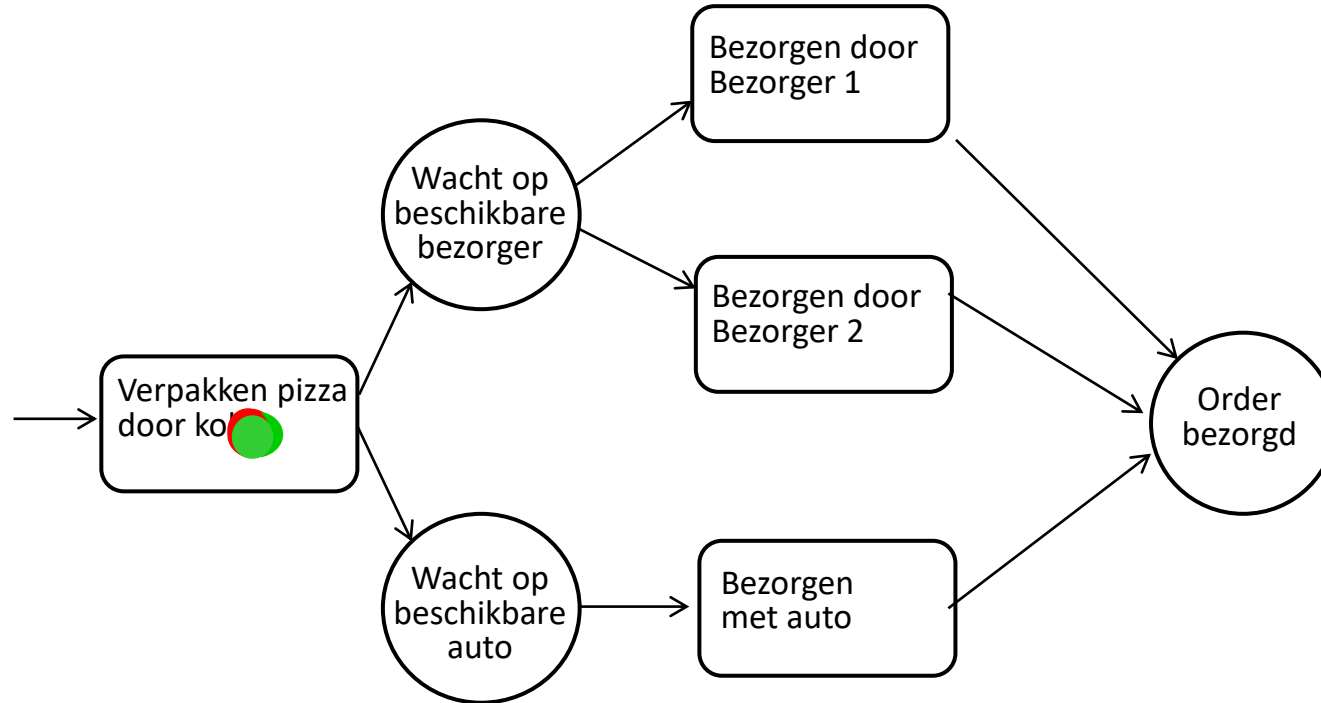


# AANTAL HULPMIDDELEN ALS OORZAAK BOTTLENECK?

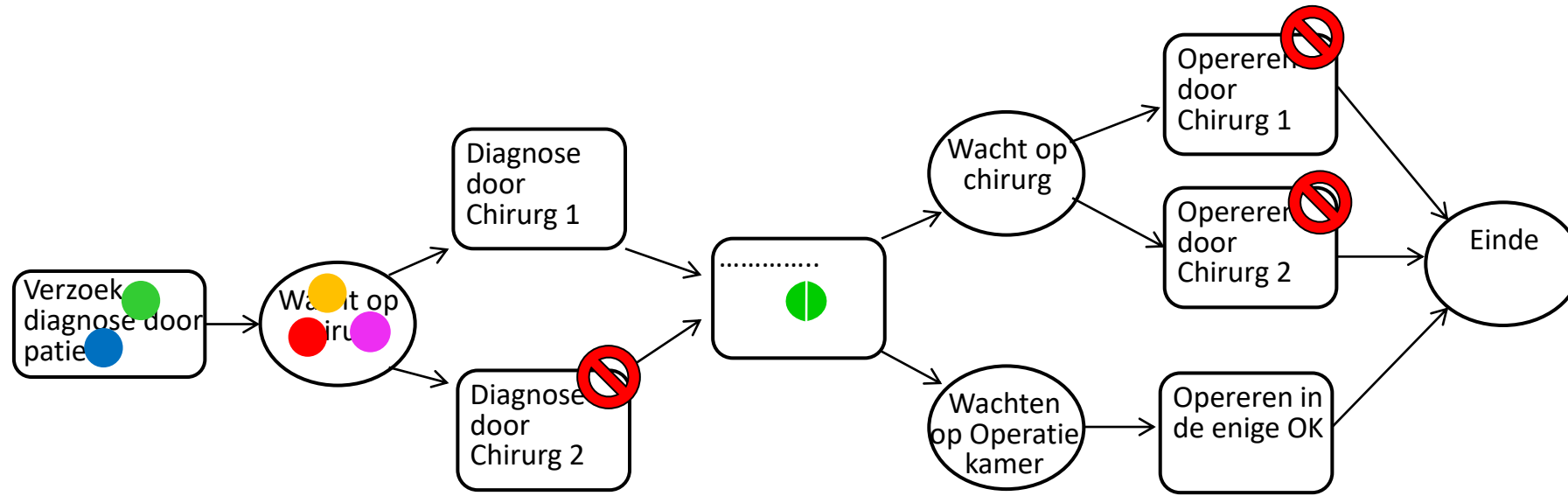


# MEERDERE HULPMIDDELEN NODIG VOOR 1 ZAAK

Petri-netten!



# MEDEWERKERS, HULPMIDDELEN EN PLANNING



# ALS JE DAN TOCH MODELLEN WILT MAKEN

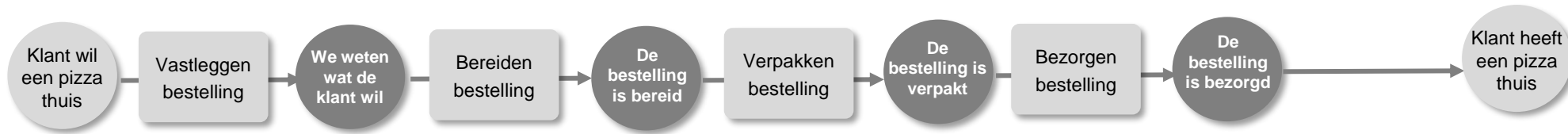
**DE REIS  
BELANGRIJKER  
DAN DE BESTEMMING?**

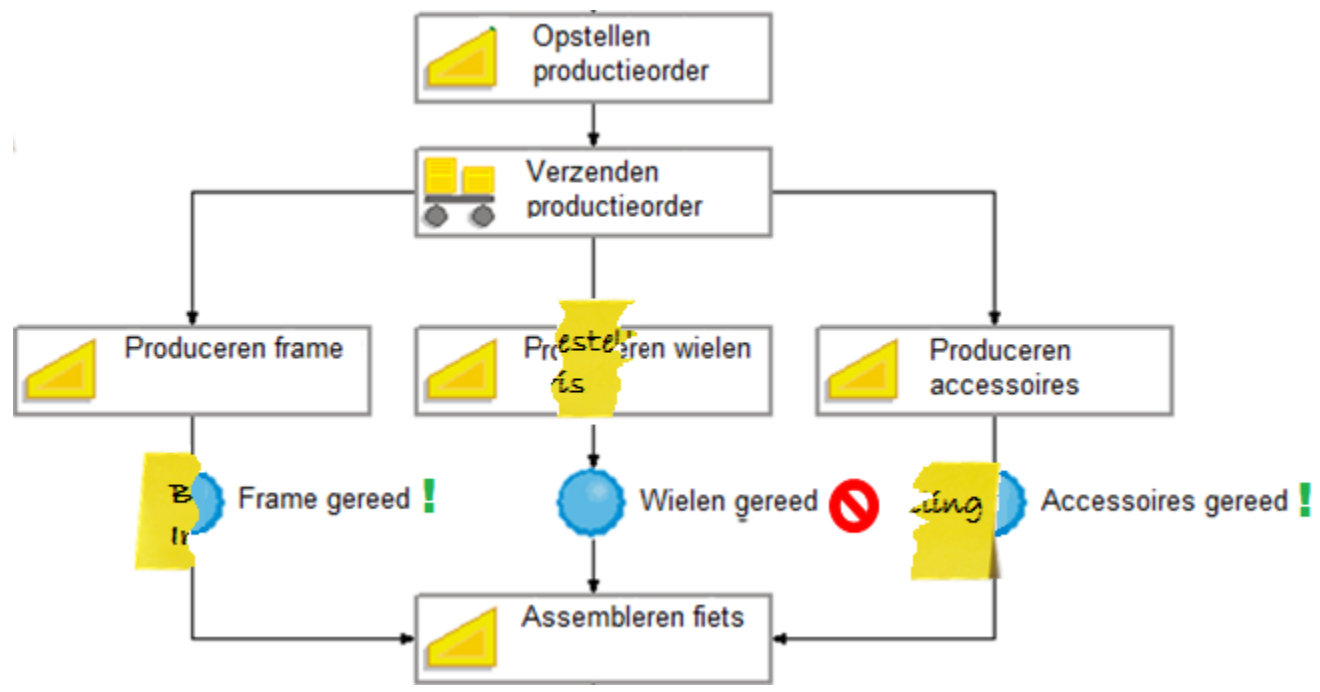
**LEUK OP  
INSTAGRAM**

**NIET IN PROCESSEN**

*Procesje*

# TOCH PROCESSEN MODELLEREN? BEGIN MET MIJLPALEN





# MIJLPALEN: HULMIDDEL OM DE GOEDE KANT OP VERBETEREN

**WIJ ZIJN**

**BEST WEL  
GOED**

**IN DE**

**VERKEERDE DINGEN  
DOEN**

*Procesje*

# BETER BEGINT BIJ EEN ZINVOLLE BESTEMMING

**EIND**

**AAN HET**

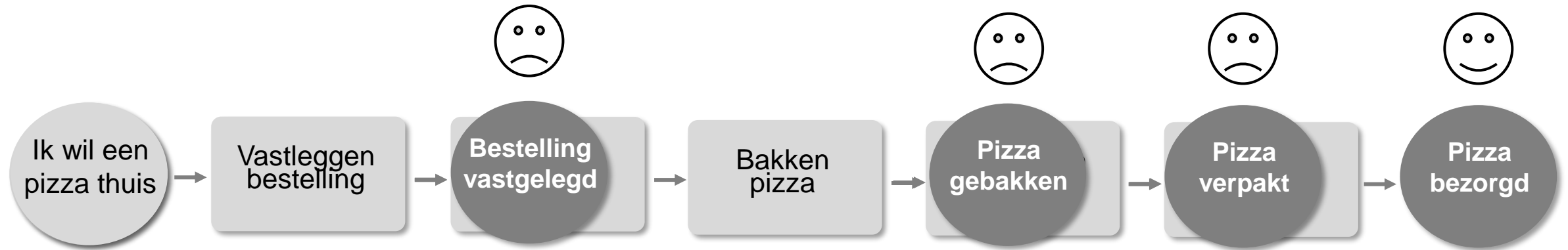
**START**

**PROCES**

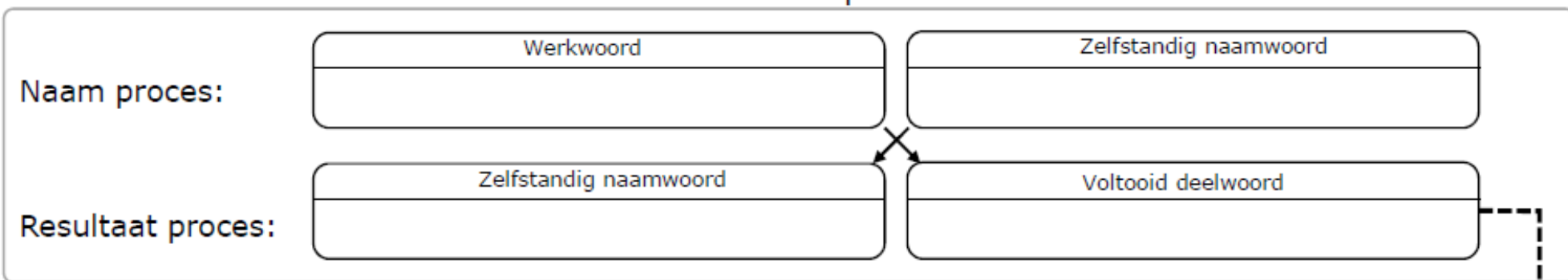
**EEN GOED**

*Procesje*

# PROCES IS EEN MIDDEL. WAT IS HET DOEL?



## Is dit resultaat een proces waard?



### Kan ik hier op sturen?

Kunt u er eentje  
aanwijzen van:

?

Kunt u het aantal

tellen?

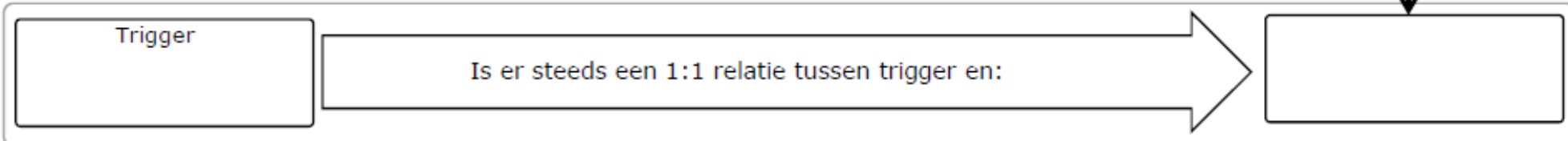
### Wil ik hier op sturen?

Willen uw klanten  
betalen voor:

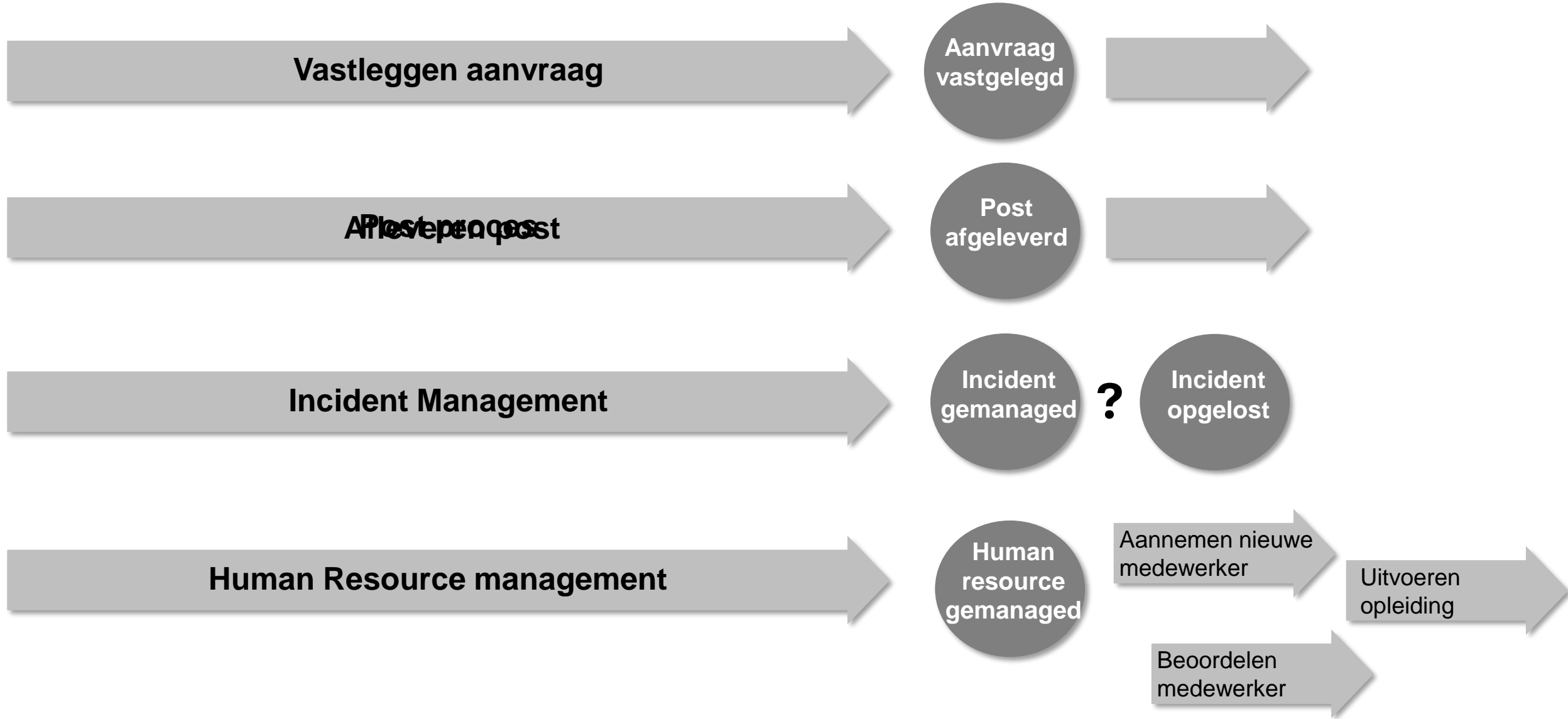
Zou u zelf willen  
betalen voor:

Moet u dit verplicht  
opleveren:

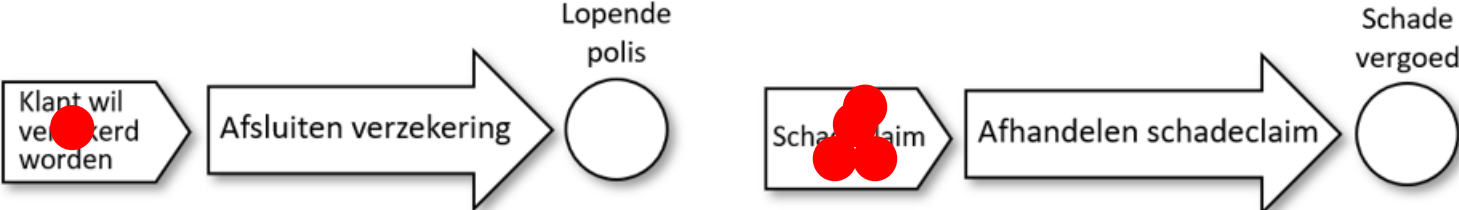
?



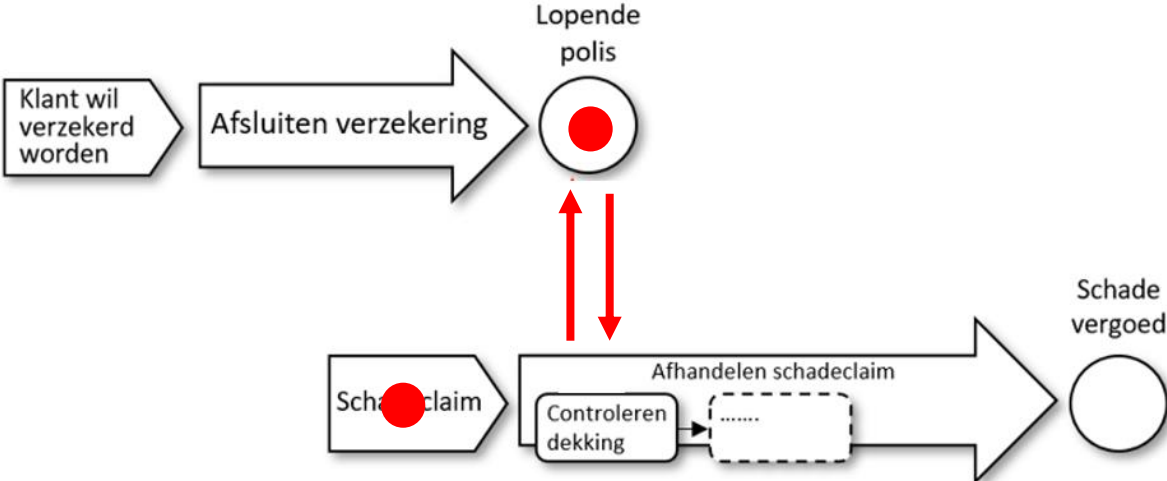
# Zinvol procesresultaat?



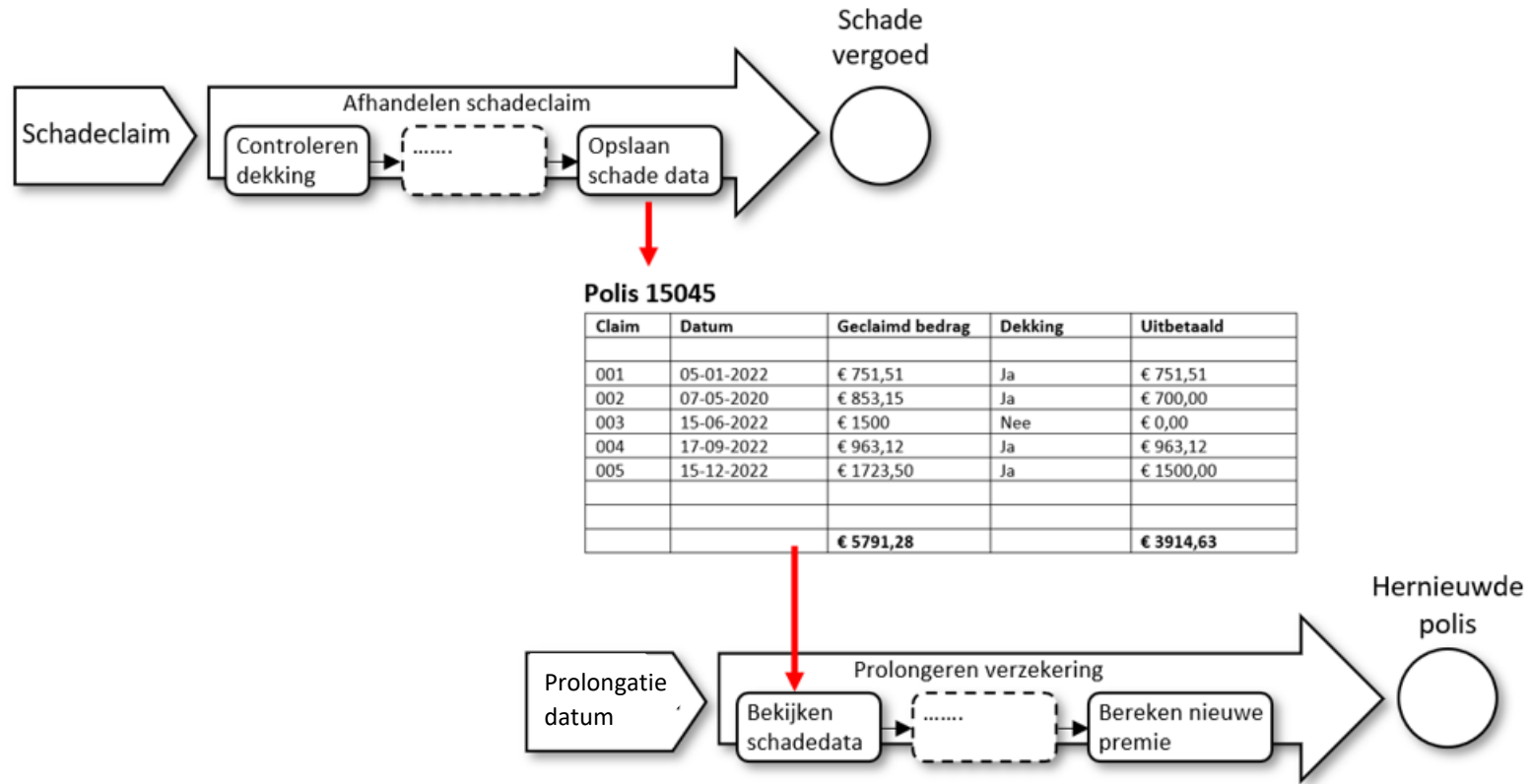
# 1:1 KETENS EN PROCESSEN



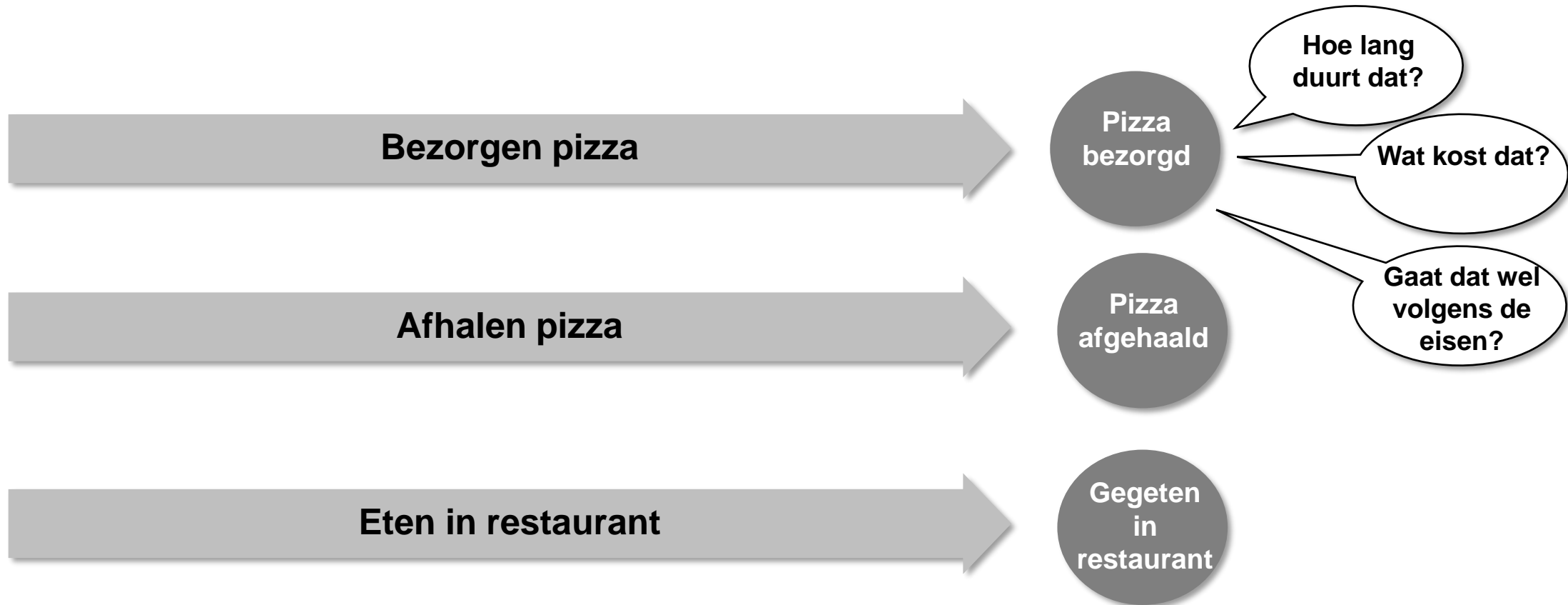
# 1:1 KETENS EN PROCESSEN



# 1:1 KETENS EN PROCESSEN



# ZINVOLLE RESULTATEN BIJ DE PIZZERIA



# ALS JE BEGRIJPT WAAR JE HEEN WILT...



## Procesresultaat

## Doel(en)

### Klant

- binnen 30 minuten na bestellen
- nooit duurder dan 10 €
- lekker

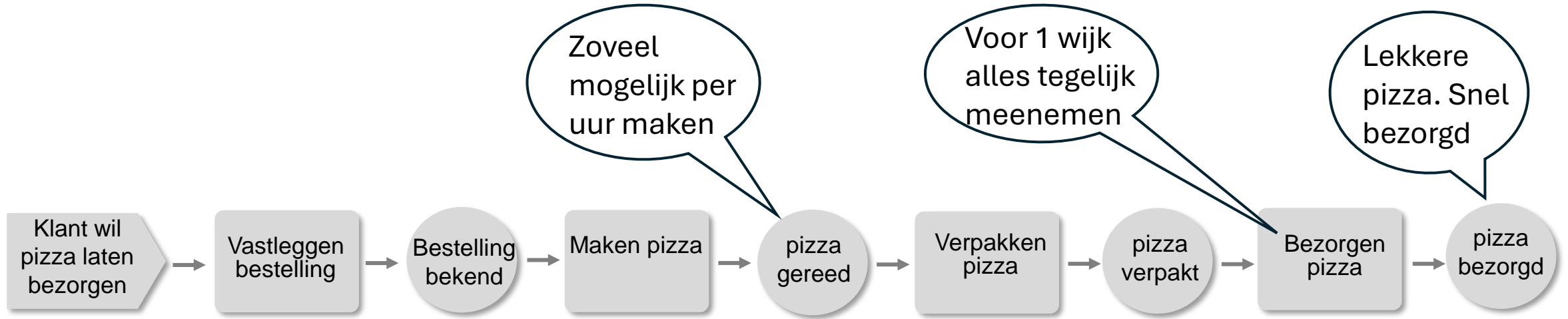
### Intern

- marge  $\geq$  50%

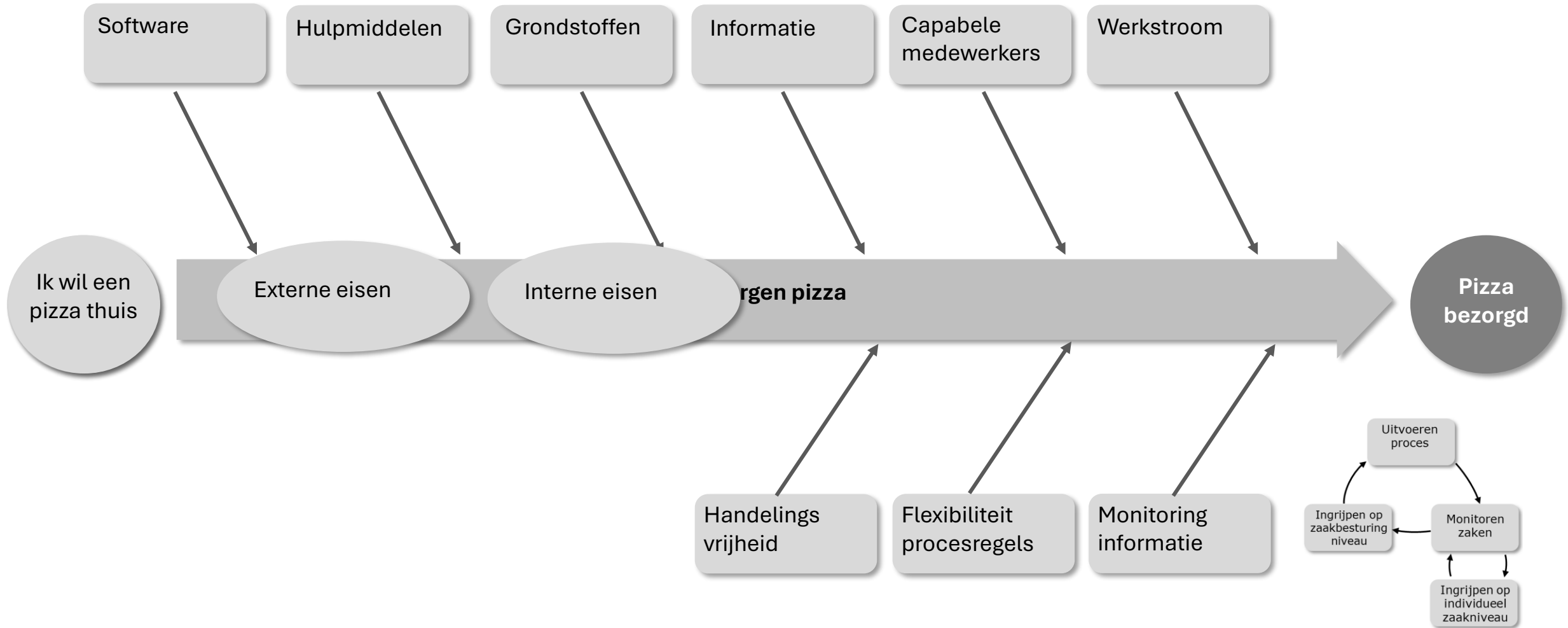
### Keuringsdienst

- > 78 graden bij ontvangst

# ZORG OOK VOOR BALANS IN DOELEN

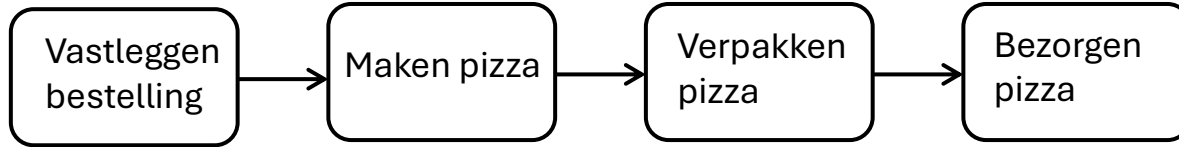


# DAT VALT NOG NIET MEE; EEN PROCES INRICHTEN



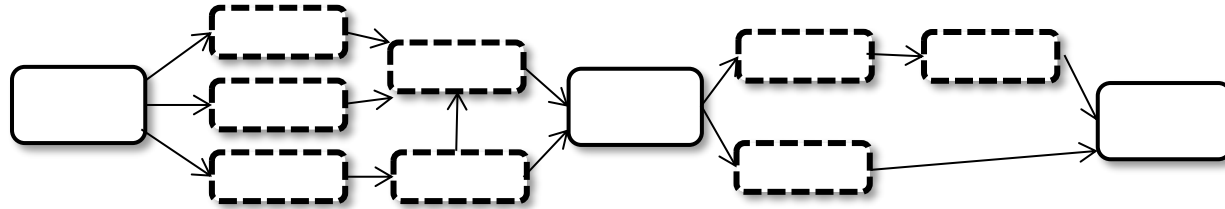
# NOG EVEN OVER DIE BESTURING

Klant wil pizza laten bezorgen



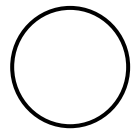
Elke zaak volgt hetzelfde pad. Geen uitzonderingen

Huur opzegging

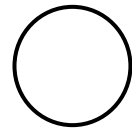


Mogelijke paden voor zaaktype zijn bekend. Voor individuele zaak bepalen eigenschappen van zaak het daadwerkelijke pad

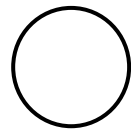
Klant wil training



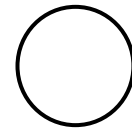
Mijlpaal 1



Mijlpaal 2



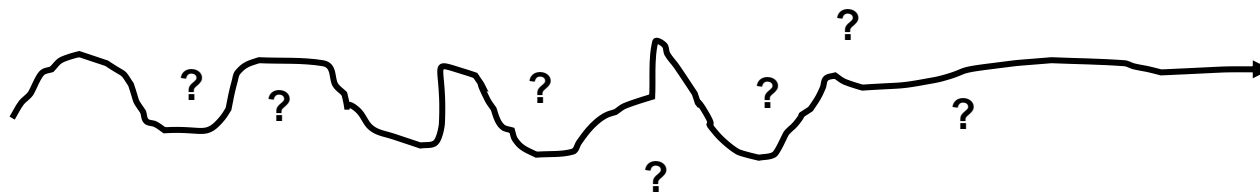
Mijlpaal 3



Mijlpaal 4

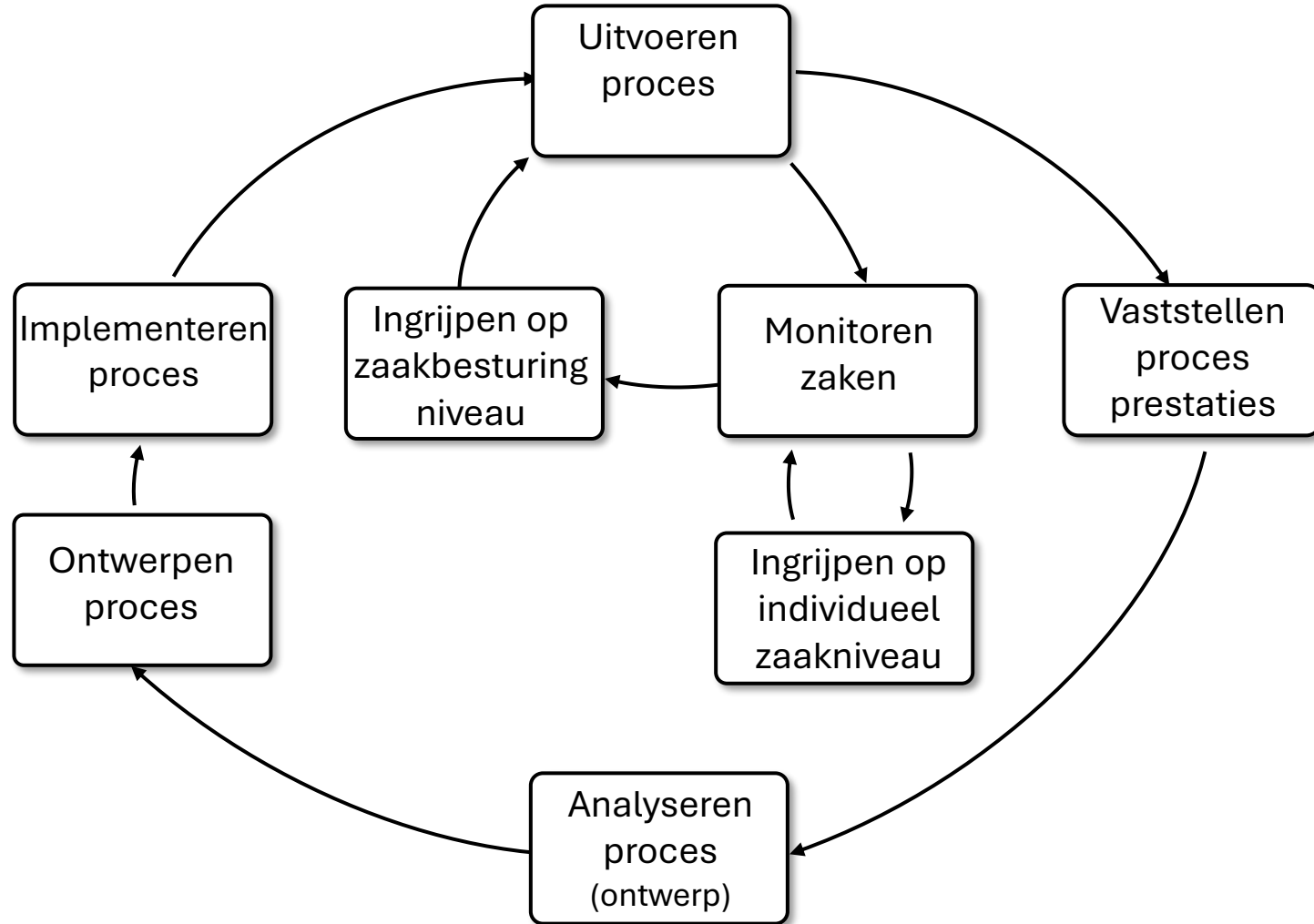
Mijlpalen voor zaak(type) vastgesteld. Uitvoerders bepalen zelf weg er naartoe

Patiënt heeft hoofdpijn



Pad voor individuele zaak wordt 'real time' ontworpen door uitvoerder op basis van zaakeigenschappen en voortgang

# EVEN HIP DOEN; DATA EN AI



# KORTOM; PROCESSEN ZIJN EEN MIDDEL OM TE DOEN WAT JE BELOOFT

Visie, Missie, Doelen, etc



Op te lossen problemen



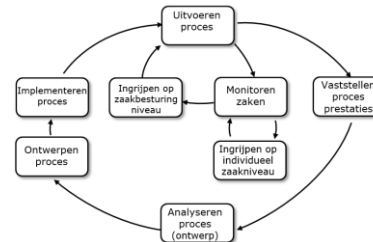
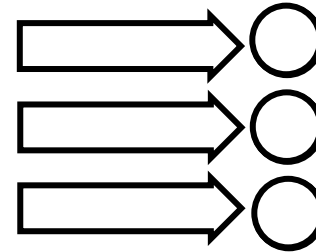
(Informatie)producten, diensten



Processen



Inrichten, Uitvoeren, Besturen en Verbeteren



**PROCESSEN?**

**IK BEN  
ER WEL**

**KLAAR MEE**

**JULLIE OOK?**

*Procesje*