



## FACTSHEET PROCESVERBETERING

### Uw klant goed bedienen

De klant vraagt om directe én correcte behandeling. Een functioneel ingerichte organisatie met goede mensen is daarvoor niet voldoende.

Om goed te kunnen reageren op de vragen van uw in- en externe klanten is een procesmatige benadering noodzakelijk. De vraag van de klant wordt gevolgd van binnenkomst totdat het antwoord of product bij de klant is aangekomen. Door dit procesdenken wordt uw organisatie effectiever en kan zij met minder inspanningen haar rol vervullen.

### Uw organisatie echt veranderd

Een nieuwe werkwijze introduceren vraagt niet alleen om een 'nieuw handboek'. Uw medewerkers gaan pas volgens nieuwe inzichten werken als :

- zij de toegevoegde waarde begrijpen
- de procedures praktisch zijn opgesteld
- de processen zich in de hoofden van hen hebben vastgezet
- zij de juiste hulpmiddelen hebben om snel de werkwijze terug te kunnen vinden

Daarnaast vraagt verandering om snelheid, om terugval op oude werkwijzen zoveel mogelijk te voorkomen.

Oppidum combineert haar kennis van de processen binnen organisaties met haar project management vaardigheden. Dit resulteert in een helder gestuurd veranderingsproces, wat in korte tijd vorm wordt gegeven, mede door de inbreng van uw eigen medewerkers.

### Onze aanpak

Het totaaltraject is onderverdeeld in:

1. Inventarisatie
2. Procesbeschrijving en borging
3. Auditing

#### *Inventarisatie*

De inventarisatie geeft een totaaloverzicht van de te beschrijven processen. Deze wordt opgesteld met de belangrijkste leidinggevenden. Leidend hierbij is de visie van het management. De processen moeten hieraan bijdragen.

#### *Procesbeschrijving*

De Procesbeschrijvingen worden in interactieve sessies met de uitvoerenden opgesteld. Hierbij worden de processen helder gevisualiseerd en intensief doorgesproken. Het resultaat wordt in een systeem ingebracht, wat later eenvoudig bijgehouden kan worden en door de hele organisatie kan worden geraadpleegd. De bijbehorende formulieren en andere documenten kunnen eenvoudig teruggevonden en, indien gewenst, via het systeem geraadpleegd worden. Hierdoor wordt het gebruik van de procedures vergemakkelijkt.

#### *Auditing*

De auditing vindt plaats na enige tijd gewerkt te hebben met de procedures. Doelstelling is eventuele praktijkproblemen op te sporen en de processen hierop aan te passen.

Deze werkzaamheden voeren wij veelal voor een vast bedrag uit. U weet wat u mag verwachten en wat het u kost.

De ervaring leert dat de kosten in de praktijk snel terugverdiend worden.