

Heeft u moeite uw medewerkers procesmatig te laten werken? Loopt de implementatie van ITIL minder voorspoedig dan u had gehoopt? Het begeleidingstraject Procesmanagement helpt procesmanagers de mogelijkheden en valkuilen bij het beheren van een proces in te zien en hier op een adequate manier mee om te gaan.

In deze whitepaper:

- [Procesmanagement](#)
- [Programma](#)
- [Werkwijze](#)
- [Resultaat](#)
- [Kosten](#)

PROCESMANAGEMENT

Procesmanagers zijn de sleutelfiguren in het functioneren van een proces. Om ingewikkelde processen soepel te laten verlopen is goed management van doorslaggevend belang. Het beheren van een proces is een uitdaging. Het is vaak onduidelijk welke activiteiten van verschillende medewerkers precies tot het proces behoren en hoe het proces op een goede manier gecontroleerd kan worden. Verder is het voor de procesmanager meestal formeel niet mogelijk de medewerkers wier taken deel uitmaken van het proces, aan te sturen.

Tijdens het begeleidingstraject Procesmanagement krijgt de procesmanager zijn eigen proces onder controle. Daarnaast wordt een concrete verbeteringsslag doorgevoerd binnen dit proces. De procesmanager brengt het proces in kaart en leert omgaan met valkuilen. Hierbij wordt aandacht besteed aan het creëren van draagkracht en het geven van duidelijkheid aan alle betrokkenen over hun rol binnen het proces.

PROGRAMMA

Het begeleidingstraject doorloopt het volgende stappenplan:

1. In kaart brengen van het proces;
2. Overleg met alle betrokkenen over het ontwerp en uitvoering van het proces;
3. Maken van afspraken met betrokkenen over de uitvoering van het proces;
4. Mogelijkheden ontwikkelen voor proces-monitoring;
5. Live gaan en de uitvoering monitoren;
6. Bespreken van de voortgang met betrokkenen tijdens verschillende evaluatiesessies;
7. Finetunen van het ontwerp en de uitvoering.



WERKWIJZE

Het begeleidingstraject wordt op locatie uitgevoerd door een ervaren consultant van TOPdesk. Afhankelijk van uw specifieke situatie en wensen duurt het begeleidingstraject 5 tot 20 dagen. De consultant komt hierbij een dag per 1 of 2 weken bij u langs.

RESULTAAT

Tijdens het traject richt de consultant zich zowel op de procesmanager als de medewerkers. Dit leidt onder andere tot de volgende resultaten:

- Duidelijkheid over de doelen en scope van het proces;
- Draagkracht bij de medewerkers voor het uitvoeren van het proces;
- Inzicht in de performance van het proces;
- Gereedschap voor bijsturing van het proces bij de procesmanager;
- Basis om op eigen kracht verdere verbeteringen in het proces door te voeren;
- Een verbeterd proces.

KOSTEN

De kosten zijn afhankelijk van de intensiteit van het begeleidingstraject. Op basis van uw wensen ontvangt u een offerte waarin de kosten van het traject zijn opgenomen. Prijsindicatie: Voor een middelgrote organisatie bedragen de kosten voor een tiendaags begeleidingstraject Procesmanagement € 7.500,-. Genoemde kosten zijn exclusief BTW en reiskosten.



Andere relevante whitepapers:

- [Workshop Wijzigingsbeheer](#)
- [Procesverbetertraject](#)
- [Klanttevredenheidsonderzoek](#)
- [Procesvolwassenheidsmeting](#)
- [TOPdesk-audit](#)

MEER INFORMATIE

Bij u op locatie of bij ons in Delft bespreken we graag wat TOPdesk voor uw organisatie kan betekenen.

U kunt contact met ons opnemen via telefoon (015) 270 09 09 of e-mailen naar consultancy@topdesk.nl. Neem ook eens een kijkje op onze website www.topdesk.nl.