

Er bestaat geen eenduidige werkwijze voor een optimale dienstverlening. Omdat elke organisatie anders is, is het belangrijk te weten hoe uw afdeling werkt. Een procesvolwassenheidsmeting geeft inzicht in de staat van volwassenheid van uw werkprocessen. Hiermee creëert u bewustzijn over de huidige werkwijze en draagt u verbeterpunten aan voor het bewerkstelligen van een effectieve bedrijfsvoering.

In deze whitepaper:

- Doel van het onderzoek
- Procesvolwassenheid
- Werkwijze
- Extra mogelijkheden
- Resultaat
- Kosten

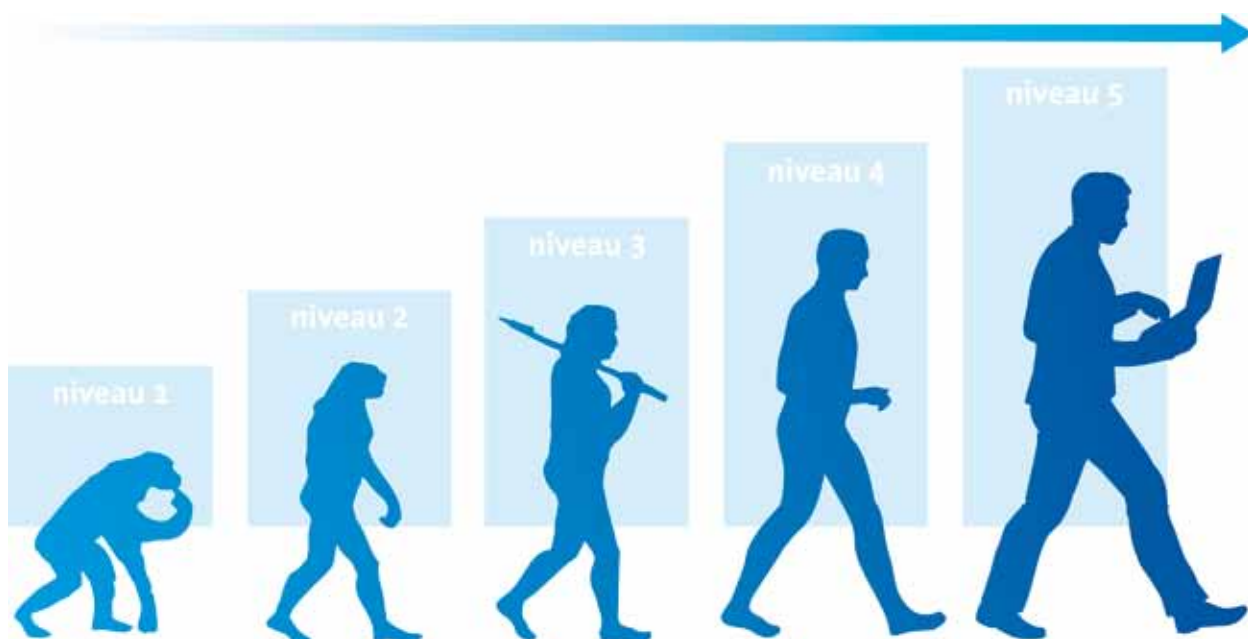
## DOEL VAN HET ONDERZOEK

De applicatie TOPdesk dient om mensen te ondersteunen in hun dienstverlening. De uiteindelijke dienstverlening naar klanten toe is opgebouwd uit een aantal onderliggende processen. Deze processen kunnen over een bepaalde mate van volwassenheid beschikken. Tijdens een procesvolwassenheidsmeting wordt de huidige volwassenheid van uw processen inzichtelijk gemaakt, waardoor bewustzijn wordt gecreëerd over de huidige werkwijze. Daarnaast worden verbeterpunten aangedragen voor de toekomst.

## PROCESVOLWASSENHEID

Een proces is een werkwijze om via een aantal activiteiten tot resultaten te komen. Het zijn de mensen die uiteindelijk invulling geven aan de werking van het proces. In organisaties leiden sommige processen tot gewenste resultaten, terwijl andere processen verzanden in ineffectiviteit.

De procesvolwassenheidsmeting is gebaseerd op het Capability Maturity Model Integration. Dit model bestaat uit 'best practices' voor softwareontwikkeling, maar het wordt ook toegepast in organisaties om procesverbeteringen door te voeren. Het model onderscheidt vijf niveaus waarop de volwassenheid van een proces zich kan bevinden. Het ene uiterste is een organisatie met een ad-hocwerkwijze, zonder structuur en waar iedereen er een eigen aanpak op nahoudt. Het andere uiterste is een zelfregulerende organisatie die zichzelf continu verbetert.



## WERKWIJZE

Een standaardtraject voor een procesvolwassenheidsmeting neemt vier dagen in beslag. De dagindeling ziet er als volgt uit:

- Dag 1: De opdrachtgever en de TOPdesk-consultant bespreken een plan van aanpak. Ze stellen de doelen en de opzet van het onderzoek vast. Er wordt een enquête opgesteld die via een mailing naar uw medewerkers kan worden verstuurd.
- Dag 2: De consultant draait de resultaten van de enquête uit. Hij analyseert de gegevens en verwerkt deze tot een rapport.
- Dag 3: De consultant stelt een rapport op waarin de resultaten en conclusies van het onderzoek worden toegelicht. De consultant voert deze werkzaamheden uit op het kantoor van TOPdesk.
- Dag 4: Presentatie van de conclusies van het onderzoek. De resultaten van het onderzoek kunnen als uitgangspunt voor een vervolgentraject dienen.

## EXTRA MOGELIJKHEDEN

Het standaardtraject voor de procesvolwassenheidsmeting kan worden uitgebreid met een aantal extra opties:

### Combinatie van enquête en interviews

Afhankelijk van het plan van aanpak voor het onderzoek kunnen er naast de enquête ook interviews worden afgenomen. Waar een enquête een globaal overzicht geeft van de situatie kunnen interviews gebruikt worden om diepte-informatie in te winnen. Een interview neemt gemiddeld twee uur in beslag; een uur voor het interview en een uur voor de verwerking van de resultaten. Per dag kunnen er drie interviews plaatsvinden.

### Verbetertraject

De procesvolwassenheidsmeting kan ook gebruikt worden als uitgangspunt voor een verbetertraject. In dit geval dient het onderzoek als een nulmeting, waarbij de resultaten worden gebruikt voor het opstellen van een plan van aanpak voor een verbetertraject. De procesvolwassenheidsmeting kan in een later stadium nogmaals worden uitgevoerd om de resultaten van de verbeteringen te meten.

## RESULTAAT

De procesvolwassenheidsmeting geeft in de vorm van een rapport en een presentatie inzicht in de huidige volwassenheid van uw processen. Knelpunten in de huidige werkwijzen zijn inzichtelijk gemaakt en er ontstaat een groeipad voor de ontwikkeling van uw werkprocessen.

## KOSTEN

De kosten voor een vierdaagse procesvolwassenheidsmeting bedragen €3.000,-. Genoemde kosten zijn exclusief BTW en reiskosten. De kosten voor de extra opties zijn op aanvraag verkrijgbaar.

### Andere relevante whitepapers:

- [Module Enquêtes](#)
- [TOPdesk-audit](#)
- [Training Klantgericht Werken](#)
- [Procesverbetertraject](#)
- [Klanttevredenheidsonderzoek](#)

## 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](mailto:consultancy@topdesk.nl). Neem ook eens een kijkje op onze website [www.topdesk.nl](http://www.topdesk.nl).