

Heeft u het idee dat uw afdeling beter zou kunnen functioneren dan het nu doet, maar weet u niet precies hoe dit te verbeteren? Een procesverbetertraject kan daar verandering in brengen. Tijdens dit traject begeleidt een TOPdesk-consultant uw medewerkers om stapsgewijs concrete verbeteringen door te voeren in de dagelijkse werkzaamheden. Hiermee verhoogt u de kwaliteit van uw dienstverlening.

In deze whitepaper:

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

Het doel van het procesverbetertraject is het bereiken van een procesmatig effectieve werkwijze. TOPdesk Consultancy heeft met 5.000 implementaties ruime ervaring opgebouwd met het implementeren van een procesmatige werkwijze bij een grote verscheidenheid aan organisaties. Onze consultants zijn door opleiding en ervaring gespecialiseerd in het inrichten en beheren van processen.

TOPdesk Consultancy onderscheidt zich door een pragmatische en resultaatgerichte aanpak. Onze consultants leveren diensten die de kwaliteit van de dienstverlening aantoonbaar verbeteren. TOPdesk heeft geleerd dat een organisatie vanuit haar eigen kracht moet verbeteren. Daarom is het belangrijk dat medewerkers worden betrokken bij het verbetertraject en daar zelf een actieve rol in spelen.

PROGRAMMA

Het traject wordt afgestemd op uw specifieke situatie en wensen. De consultant inventariseert samen met u wat de huidige en wat de gewenste situatie is. Op basis daarvan worden verbeterpunten in kaart gebracht. Vervolgens begeleidt de consultant uw medewerkers bij het bereiken van de gestelde doelen door middel van coaching en opleiding.



Het verbetertraject gaat van start met een kick-off meeting waarin een projectgroep wordt opgestart en de basis wordt gelegd voor een concreet plan van aanpak. Tijdens deze bijeenkomst kan eventueel ook een praktijkgerichte Proces Awareness-presentatie plaatsvinden.

Na het inventariseren van verbeterpunten worden prioriteiten gesteld. Vervolgens worden processen ingericht en/of aangescherpt. Hierbij kunnen de volgende activiteiten aan bod komen:

- vaststellen van doelstellingen en KPI's
- beschrijven van rollen
- opstellen van procedures en werkinstructies
- vertalen van het procesontwerp naar dagelijkse werkzaamheden
- meten van prestaties aan de hand van duidelijke overzichten en rapportages
- coachen van de procesmanager
- opleiden van medewerkers in het werken volgens de nieuwe werkwijze

Tot slot is het belangrijk dat de nieuwe werkwijze periodiek wordt geëvalueerd, zodat deze waar nodig kan worden bijgesteld.

Naast het optimaliseren van uw processen en procedures, helpt onze consultant uw medewerkers dus ook om de verbeterde werkwijze daadwerkelijk in praktijk te brengen.

WERKWIJZE

Het procesverbetertraject wordt op locatie uitgevoerd door een ervaren consultant van TOPdesk. Afhankelijk van uw specifieke situatie en wensen, neemt het verbetertraject 5 tot 20 adviesdagen per proces in beslag. In overleg komt de consultant 1 keer per 1 à 2 weken bij u langs. In de tussentijd gaan medewerkers zelf aan de slag met het verbetertraject aan de hand van opdrachten van de consultant.

RESULTAAT

Na afloop van het verbetertraject zijn uw processen effectief ingericht en zijn eventuele knelpunten weggenomen. Afhankelijk van de focus van het traject, beschikt u over:

- heldere werkbare processen en overzichtelijke werkinstructies
- managementrapportages die de organisatiedoelen meetbaar maken
- kennis bij de medewerkers zodat zij kunnen werken volgens de nieuwe procesgang
- kwalitatieve verbetering van de dienstverlening in de perceptie van de klant

KOSTEN

De kosten zijn afhankelijk van de intensiteit van het verbetertraject. 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 procesverbetertraject € 7.500,-. Prijzen zijn exclusief BTW en reiskosten.



Andere relevante whitepapers:

- [Begeleidingstraject Procesmanagement](#)
- [TOPdesk implementeren](#)
- [Procesvolwassenheidsmeting](#)
- [Training Process Awareness](#)

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.