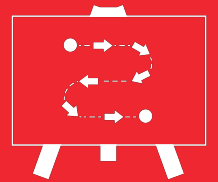


PROCESKAART



Gebruik van de tool
Voorbeeld

Proceskaart

De Proceskaart helpt je om je processen in kaart te brengen. Een proces is een set van activiteiten die elkaar op volgen om een bepaald resultaat te behalen. Elk proces heeft een begin en een einde. Een proces wordt door een trigger in gang gezet en heeft altijd een resultaat. Met de Proceskaart krijg je een helder beeld van je processen. Zo kun je analyses doen en je processen verbeteren.

Tips voor gebruik

Je kunt zelf een Proceskaart maken, mits je goede kennis hebt van de processen in je bedrijf. Zorg er anders voor dat je mensen met kennis over het proces betreft.

Kijk voor inspiratie naar de Proceskaart van Pizzeria Toscana om te zien hoe een proces wordt weergegeven met de Proceskaart.

Gebruik van de tool

Bedenk eerst hoe gedetailleerd je je bedrijfsprocessen wilt omschrijven. Bijvoorbeeld, de activiteit 'schrijf bestelling op' kun je nog verder opsplitsen in 'het zoeken van een pen' en 'het halen van het papier om op te schrijven'. Zoveel details maakt je procesbeschrijving erg lang en is in veel gevallen niet nodig. Voer de volgende stappen uit om jouw proces in kaart te brengen.

Stap 1: bepaal de start en het einde van je proces

Een proces is een aantal activiteiten achter elkaar met een duidelijk begin en einde. het begin is een evenement dat het proces veroorzaakt, ook bekend als input. Het einde van een proces is het resultaat van alle activiteiten in het proces, ook wel output genoemd. Om een Proceskaart te maken begin met het kiezen van het proces dat je wilt gaan analyseren. Bepaal het begin en het einde van dat proces. Een proces heeft een begin en een einde. De start is een trigger die het proces in gang zet: de input. Ook heeft ieder proces een resultaat.

Stap 2: bepaal de activiteiten in je proces

Om van het begin naar het einde van je proces te komen moet je actie ondernemen. Activiteiten worden uitgevoerd om ervoor te zorgen dat aan het einde van het proces het gewenste resultaat ontstaan is. Een product creëert zichzelf niet, activiteiten zijn hiervoor nodig. Maak een lijst van alle activiteiten in je proces. De activiteiten zijn alle taken uitgevoerd door jou, je werknemers en je machines. Geef hierbij niet te veel details, maar wel voldoende informatie.

Stap 3: schets je proces

Pak een pen, een stuk papier en wat post-its en schrijf elke activiteit op een post-it. Plaats vervolgens alle activiteiten in de juiste volgorde op een groot stuk papier of een whiteboard.

Hierbij kun je gebruik maken van de volgende drie bouwstenen, die helpen om het proces en de procesgang helder in beeld te brengen.



Om het begin en het einde van een proces aan te geven



Voor activiteiten (dit kan ook met Post-its)



Om stromen tussen activiteiten te tekenen.
De stromen laten zien welke activiteiten op elkaar volgen

Houd bij het intekenen ook rekening met punten in het proces waar verschillende processtromen mogelijk zijn. Een klant kan bijvoorbeeld bij het bestellen van een pizza kiezen voor thuisbezorging of zelf ophalen. Dit heeft verschillende vervolprocessen tot gevolg.

Voorbeeld Pizzeria Toscana

industrie	Restaurant
producten & diensten	Italiaanse gerechten
bedrijfs-grootte	7 medewerkers
omzet	€245.000
locatie	Breda



Pizzeria Toscana is opgezet door Lorenzo en zijn vrouw. Het restaurant is succesvol geworden door haar pizza's met authentieke smaak en verse gerechten. Vooral in het weekend zit het restaurant en het terras met mooi weer bomvol.

Proceskaart van Pizzeria Toscana

Omdat het zo druk is wil de pizzeria een duidelijk beeld hebben van de processen die plaatsvinden bij het uitserveren van een pizza. Dit is een proces dat getriggerd wordt door de actie: "klant besteld pizza" en een duidelijk einde heeft bij "klant eet pizza". Op de proceskaart heeft Lorenzo alle stappen opgeschreven die doorlopen moeten worden om "klant eet pizza" te bereiken. Nu heeft hij goed inzicht gekregen in alle acties die plaatsvinden in dit proces. Met dit inzicht kan hij bijvoorbeeld een Verspillingscheck doen om zijn processen beter in te richten.

