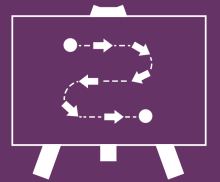


PROCESKAART



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 het 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.

Neem een groot vel papier of whiteboard waarop je alle processtappen kunt weergeven. Gebruik post-its om activiteiten of processtappen eenvoudig toe te voegen of te verplaatsen. Tegenwoordig zijn er ook goede digitale oplossingen voor het uitschetsen van processtromen. Kijk voor inspiratie naar de proceskaart van Pizzeria Toscana.

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'. Zo ver in detail gaan maakt je procesbeschrijving erg lang en is in veel gevallen niet

nodig. Voer de volgende stappen uit om jouw proces in kaart te brengen.

Bepaal de start en het einde van je proces

Start met het kiezen van het proces dat je wilt gaan analyseren. 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.

Bepaal de activiteiten in je proces

Maak hierna een lijst van alle activiteiten in je proces, oftewel alle taken uitgevoerd door jou, je werknemers en je machines. Houd hierbij het vastgestelde detailniveau goed in de gaten: niet te veel details, maar wel voldoende informatie.

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 vier bouwstenen, die helpen om het proces en de procesgang helder in beeld te brengen.



Gebruik een cirkel om het begin en het einde van een proces aan te geven;



Gebruik rechthoeken (of post-its) voor de activiteiten;



Gebruik pijlen 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.

