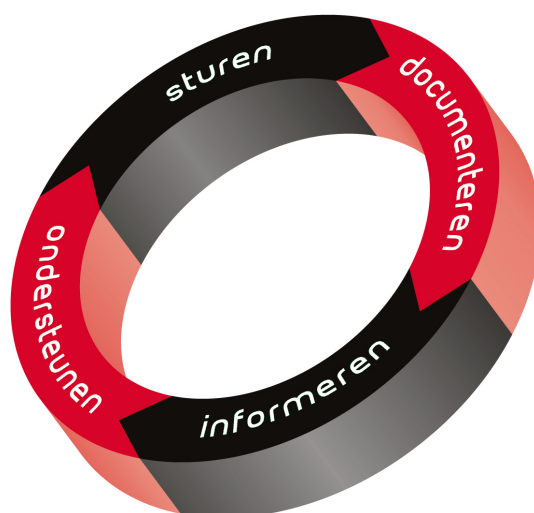




# **ManualMaster White Paper**

***Visie op marktontwikkelingen in  
Business Process Management***





## Waarom ManualMaster?

Organisaties hebben vaak tientallen, honderden of soms zelfs duizenden procesbeschrijvingen, werkprotocollen en formulieren. Deze worden bovendien beheerd door vele medewerkers, op verschillende afdelingen en locaties. Er zijn diverse niveaus van autorisatie en er vinden met enige regelmaat 'updates' en aanvullingen plaats. U begrijpt dat dan een inzet van uitsluitend tekstverwerking niet meer toereikend is.

Met de inzet van ManualMaster software maakt u uw interne kennis en regelgeving inzichtelijk, beheersbaar en beschikbaar voor iedere medewerker van uw organisatie.

In dit document treft u een visie aan van ManualMaster over het belang van Process Management en hoe software systemen uw organisatie daarbij kunnen helpen.

## Inhoudsopgave

Waarom ManualMaster? _____	2
Inhoudsopgave _____	2
Documenterend _____	3
Van Documenterend naar Informerend _____	3
Van Informerend naar Ondersteunend _____	4
Van Ondersteunend naar Sturend _____	4
Concluderend _____	5
Vragen? _____	5

## Documenterend

De afgelopen decennia zijn organisaties sterk bezig geweest om de primaire informatiestromen vast te leggen en de meest primaire bedrijfsprocessen te ondersteunen met software systemen. Het ging dus vooral om *registratieve* systemen en gericht op de *kerntaken* van een organisatie. Hierbij kunt u denken aan de ingebruikname van een Zorg-systeem, een ERP-systeem, een documentmanagementsysteem of een CRM-systeem.

Patiënt- en klantnummers, verrichtingen en handelingen, leverdata en allerlei financiële informatie wordt in dergelijke systemen perfect vastgelegd.

Organisaties hebben bepaalde doelstellingen die zij door het uitvoeren van allerlei werkzaamheden proberen te realiseren. Die werkzaamheden geschieden op een bepaalde manier, door bepaalde functionarissen. Daar hangen taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden aan.

Het ontwerp van de processen bepaalt, naast natuurlijk de manier van uitvoering ervan, in grote mate het succes van de organisatie. En het succes kan/moet worden afgemeten t.o.v. de doelstellingen. Deze doelstellingen gaan over zaken als efficiency, effectiviteit, kwaliteit en duurzaamheid.

## Van Documenterend naar Informerend

Afhankelijk van de grootte van de organisatie en de sector waarin men actief is werken organisaties minder of juist meer intensief met handleidingen, handboeken en procesbeschrijvingen. Voor commerciële organisaties is het een noodzaak om bijvoorbeeld überhaupt een goedkeurende verklaring van een accountant op de jaarstukken te kunnen krijgen. Medische organisaties krijgen richtlijnen waaraan ze aantoonbaar moeten voldoen willen ze geaccrediteerd worden. En voeding- of farmaciebedrijven worden met uitgebreide wet en regelgeving geconfronteerd i.v.m. product- en voedselveiligheid.

Initieel ervaren organisaties de noodzaak om zaken vast te leggen vaak als lastig. Weer een registratieplicht. Gaandeweg gaat men echter vaak de voordelen ervaren. De organisatie gaat haar werkwijze eens goed tegen het licht houden en ziet wellicht zelfs kansen om al iets te optimaliseren.

Door processen en werkinstructies vast te leggen ontstaat er helderheid en een eenduidige werking. Ook is het *informerend* van medewerkers via publicatie (papier of intranet) plotseling veel efficiënter te regelen.

Een ander, zeer belangrijk aspect is dat kennis binnen organisaties geborgd wordt. De tijd dat medewerkers 30 jaar voor 1 baas en dan ook nog in 1 functie werken is voorbij. Hierdoor ontstaat een enorme uitdaging om de individuele en collectieve kennis in organisaties te verankeren en beschikbaar te hebben voor nieuwe of incidentele gebruikers.

## **Van Informerend naar Ondersteunend**

De genoemde proces-, document- en kwaliteitssystemen evolueren. Door de realiteit te toetsen tegen de vastgelegde processen en werkinstructies kan een beeld worden verkregen over de kwaliteit. Welke norm hierbij als uitgangspunt geldt, is vaak branche- en organisatieafhankelijk. Maar ook per type activiteit kan een verschillende normering relevant zijn. Zo zijn er voedselveiligheidsnormen, algemene kwaliteitsnormen en vele normstelsels voor verschillende type zorgorganisaties, overheden en milieuaspecten.

De software moet organisaties snel in staat stellen o.b.v. verschillende normstelsels (vaak ook gelijktijdig voor diverse werkterreinen in de organisatie) haar zaken te registreren en te onderhouden.

Via toetsing kan veel informatie worden verkregen over hoe de organisatie werkt. Gaandeweg krijgen organisaties de wens om de Business Processen te ondersteunen met formulieren/registraties die bijvoorbeeld via het intranet door de gehele organisatie beschikbaar worden gesteld. De vorm van deze ondersteuning is divers, zo kan er gedacht worden aan de registraties van incidenten, verbetervoorstellen of medewerkertevredenheid. Maar ook via toetsingen met checklisten en controlelijsten.

Door vooraf goed na te denken over prestatie indicatoren en de relevante informatie gaande de processen te verzamelen kan ook worden gekeken hoe uw organisatie presteert.

## **Van Ondersteunend naar Sturend**

Informatie via de procesondersteunende systemen wordt verkregen uit- en teruggestuurd naar de primaire bedrijfsondersteunende applicaties (als ERP, Zorg, CRM etc.). Op basis van zogenaamde XML-koppelingen wordt de informatie uit de verschillende delen van uw organisatie en vanuit de verschillende afdelingen en systemen uitwisselbaar.

De management informatie die u verkrijgt via uw primaire applicaties en de prestatie indicatoren modules van de processystemen, geven u de gelegenheid de processen verder te optimaliseren. Indien de systemen juist zijn opgezet kan hierbij sprake zijn van een continu systeem. Via management dashboards kunt u direct en voortdurend de zaken in de gaten houden en optimaliseren.

Op basis van de inzichten die u opdoet over hoe uw organisatie optimaal functioneert, kunt u de processen en werkinstructies aanpassen.

De collectieve kennis en ervaring van uw organisatie wordt via Business Process Management gekoppeld aan uw doelstellingen in een gesloten lussysteem. U kunt uw organisatie vervolgens aanzienlijk ondersteunen door dergelijke systemen verder uit te breiden met de inzet van werkstroomautomatisering (workflow management).



Van oorsprong waren werkstroomsystemen complex en stonden ze min of meer los van uw primaire bedrijfsapplicaties en uw process management software. Steeds meer wordt dergelijke software gebruiksvriendelijk en betaalbaar. Indien het dan ook nog eens aansluit op uw primaire (proces)applicaties dan ontstaat een zeer interessante mogelijkheid om impliciet tot borging van kwaliteit en efficiency te komen.

We mogen nooit vergeten dat het hierbij wel de mensen zijn die uiteindelijk de handelingen en communicatie uitvoeren. De systemen moeten dus ten optimale aan hun ten dienste staan.

## Concluderend

Business Process Management is een logische volgende stap die organisaties zetten om vanuit document management en kwaliteitsbeheer te komen tot echte sturing op kwaliteit, efficiency, effectiviteit en duurzaamheid.

Via intranetpublicaties, geïntegreerd formulierenbeheer, xml-integratie, prestatie-indicatoren en workflow management wordt de collectieve kennis en ervaring van uw organisatie geborgd. De huidige generatie applicaties is daarbij eenvoudiger in gebruik, betaalbaar en meer geïntegreerd.

## Vragen?

Hebt u nog vragen over ManualMaster, of wilt u graag de mogelijkheden met ManualMaster zien tijdens een demonstratie bij u op locatie? Neem dan contact op met uw Account Manager of met ons kantoor via het telefoonnummer 078- 6446888 of via [info@manualmaster.com](mailto:info@manualmaster.com).

