



Professionaliseren en resultaten verbeteren

Focus op PROCESSEN



BEN JE ECHT TEVREDEN?

STERKE GROEI, MAAR HET KRAAKT.
HET KABBELT VOORT EN GAAT NIET ECHT VOORUIT.
VERANTWOORDELIJKHEDEN EN PROCESSEN ZIJN ONDUIDELIJK.

HERKEN JE DIT?

Zicht op de totale keten Procesinzicht als fundament

Waarom is werken aan processen zo krachtig?

Wendbare bedrijven kunnen

- snel anticiperen op veranderingen
- vlot hun strategie omzetten in concrete acties
- telkens opnieuw betrouwbare resultaten voorleggen.
- terugvallen op flexibele en visuele bedrijfsprocessen.

Is dit enkel een flowchart maken of zit er toch meer achter? ➤



Waarom processen in kaart brengen en optimaliseren?

Organisaties die nog niet beschikken over wendbare en visuele processen, krijgen te maken met **uitdagingen** zoals:

- Het **lanceren** van een nieuwe dienst of product **duurt te lang**.
- **Een verandering** in een deelproces betekent een rollercoaster aan **onverwachte wijzigingen in andere processen**.
- Goede en betrouwbare **resultaten** kunnen **niet gegarandeerd** worden.
- Er is **geen transparantie** over het dagelijkse werk en projecten.
- **Niemand** voelt zich **verantwoordelijk** voor het grotere geheel.
- Op de werkvloer ontstaat er **frustratie tussen de afdelingen**.
- **Als iemand wegvalt** gebeuren overdrachten niet of mondeling

ONZE KRACHT IS MAATWERK

SCAN →

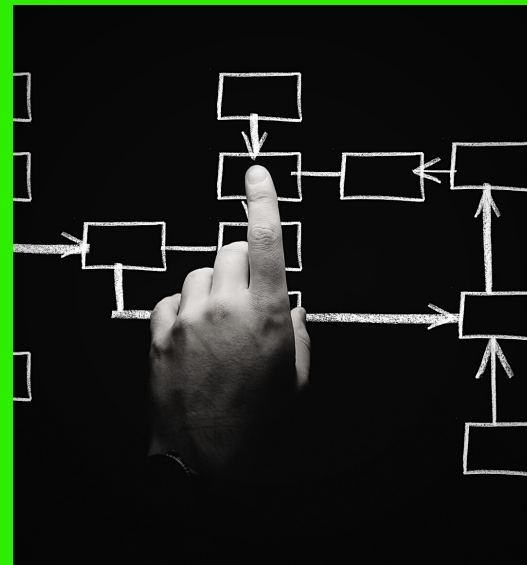
KLANKBORD →

BUSINESS PARTNER →

REALISATIE VAN PROJECTEN →

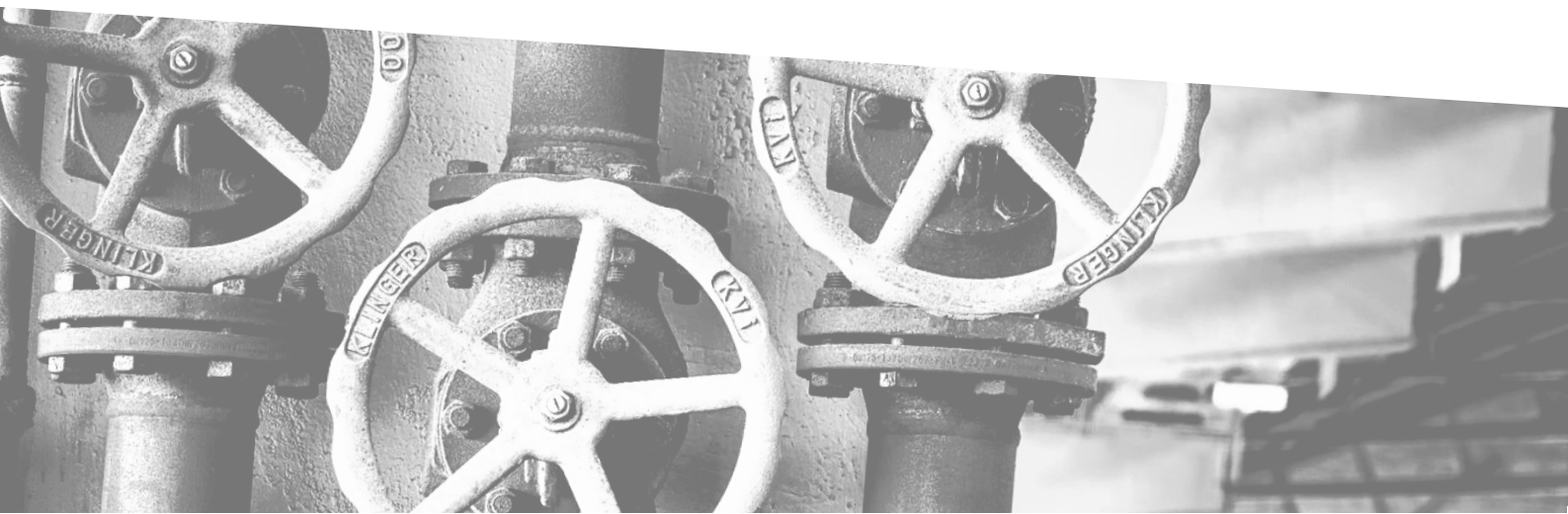
WERKEN OP DRIE GEBIEDEN

IT'S NOT ABOUT IDEAS, IT'S ABOUT MAKING IDEAS HAPPEN



Organisaties die in blakende conditie verkeren, slagen erin om op 3 niveaus het beste uit zichzelf te halen en 3 maal uit te blinken

- Strategisch
- Operationeel
- Procesmatig





BPMN-the-Lumeron-way

Processen doeltreffend in kaart brengen met meerwaarde voor de medewerkers



PROFESSIONALISEREN DOOR PROCESSEN TE OPTIMALISEREN

Ook al gedacht aan het **in kaart brengen van de processen om organisatieverbetering vast te pakken?** De vraag is dan, hoe zorg je dat dit ook op de werkvloer landt bij zowel de CEO als de productiemedewerker. Elk heeft een ander doel als je over procesmatig werken spreekt. En niet iedereen heeft behoefte aan een doorgedreven opleiding om een proces of instructie te snappen en vooral toe te passen.

Zelfs een goed uitgedachte structuur moet je leren kennen

De basis BPM, voor sommigen betekent dit Beats Per Minute. In procesland staat dit voor **Business Process Management**. Aan de universiteit kan je dit zelfs als één van de vakken volgen... Het gebruik ervan kan je vergelijken met een spreektaal. Op school leerde je naast Nederlands ook Frans, Engels, of andere taalvakken. Voor de één ging dit makkelijk, voor de andere was dit toch puffen en zweten om de woordjes van buiten te leren. Bij BPMN zijn het geen woorden maar **iconen**.

Moeten we dan iedereen eerst een opleiding BPMN geven?

Iedereen eerst in alle detail de nieuwe taal aanleren is eigenlijk een onbegonnen werk. Niet alleen omwille van de kostprijs, ook omwille van het feit dat je een taal pas goed kan onderhouden als je die ook frequent spreekt. Niet iedereen moet in staat zijn om processen uit te tekenen.

De processen kunnen lezen en vooral begrijpen en toepassen is voor heel wat mensen in de organisatie al voldoende. Wil je toch eens weten hoe de BPMN regels in alle geuren en kleuren uit zien, check dan even de [BPMN poster](#). Je zal meteen begrijpen waarom we hier met een afgeleide versie werken...

**Officiële
BPMN Poster**



Miserie informatiseren...
is nog grotere miserie



...maar
als je eerst begint
met **het proces**
dan spat de goesting
om te verbeteren
ervan af

LUMERON
SMART IN TRANSITION

Als beide moeite doen, en de wil is er om samen te werken, dan kan er veel

Dat is nu net wat we willen doen als we vanuit Lumeron aan de slag gaan met processen. Eenmaal een proces duidelijk dan is het belangrijk dat iedereen hiermee verder kan. Met **BPMN-the-Lumeron-way**, maken we de BPMN-taal verstaanbaar voor iedereen door gebruik te maken van een **basis iconenset** en die aan te vullen met een aantal specifieke afspraken. Net zoals de handgebaren van vroeger.

Hoe doen we dat?

De procestekening is geen doel op zich. Je kan deze onmogelijk alleen van achter de bureau maken. Dit doe je samen met alle procesbetrokkenen en daarbij is de weg ernaartoe nog belangrijker dan de tekening zelf.

Het is de onderlinge interactie en vaak ook het ontstaan van het wederzijds begrip voor elkaars taken en complexiteit van die taken die enorm verhelderend werkt.





ONZE MOTIVATIE

Organisaties 'echte' stappen voorwaarts laten zetten en de juiste omstandigheden creëren zodat ze alle hindernissen kunnen wegwerken en weer in blakende conditie verkeren.

ONZE PASSIE

Uw medewerkers meepakken in ons verhaal door trajecten te initiëren, te sturen en kennis over te dragen zodat de verbetercultuur stapsgewijs in de genen en het DNA van het bedrijf landt

Met een open en constructieve mindset benoemen we de opportuniteiten.

Vanuit een hands-on mindset realiseren we samen de gewenste veranderingen.

Samen bouwen aan de toekomst van uw bedrijf

SCHAKELN NAAR EEN MODERN & DYNAMISCH KWALITEITSMANAGEMENT

Het zal u niet verbazen dat de wereld van brand-, gas- en CO-detectiesystemen een strikt gereguleerde markt is. Een sector waarin het belang van topkwaliteit zowel een noodzaak als een evidentie is.

“Lumeron stimuleerde ons om na te denken over hoe we onze job efficiënter kunnen uitvoeren”



Limotec, een toonaangevende fabrikant van dergelijke systemen, gaat nog een stap verder dan andere organisaties: “Kwaliteit is enorm belangrijk, we zijn erin geslaagd om iedereen in onze organisatie te betrekken bij het versterken van onze organisatie en processen”.

De reflex om continu te willen verbeteren is er niet gekomen van vandaag op morgen”, aldus Jan Herreman. “Vanuit Halma, onze moederorganisatie, kwam op een bepaald moment de vraag om een business continuity plan op te stellen.

Door gesprekken te voeren met mensen binnen elke afdeling heeft Lumeron een risicoanalyse gemaakt én een actieplan uitgewerkt om deze risico's weg te werken. We gingen hierbij niet uit van een standaard template, maar focusten ons op reële risico's voor Limotec, zoals het uitvallen van een medewerker in een sleutelpositie, brand in onze productie-afdeling of een ICT-hack.

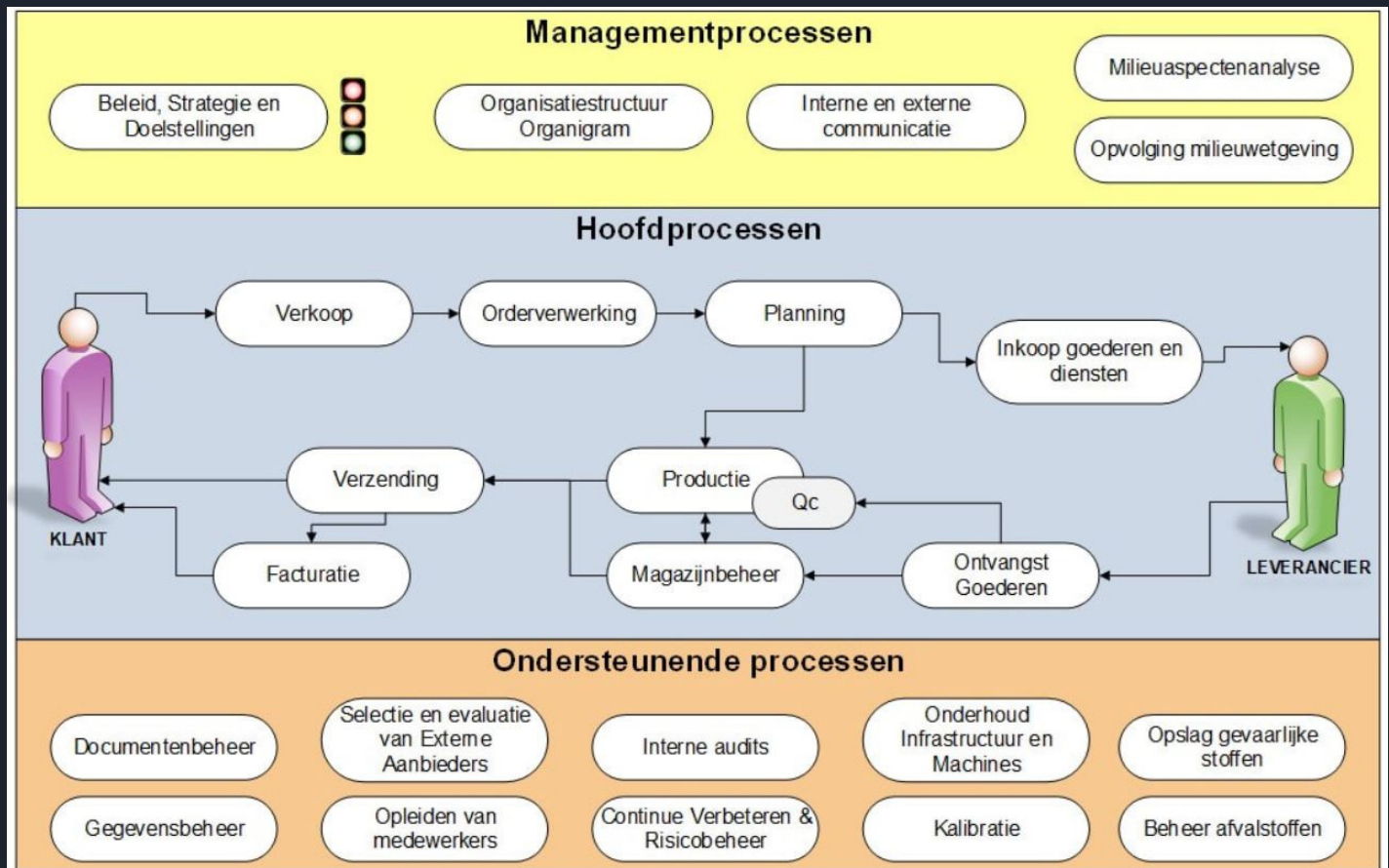
Benieuwd naar het volledige verhaal?
Scan de QR-code en lees verder



SCAN ME

ZELFS VOOR EEN KIND VAN 7 JAAR....

BLIJKT EEN PROCESMODEL VERHELDEREND



EEN WAARGEBEURD VERHAAL ROND HET PROCESMODEL

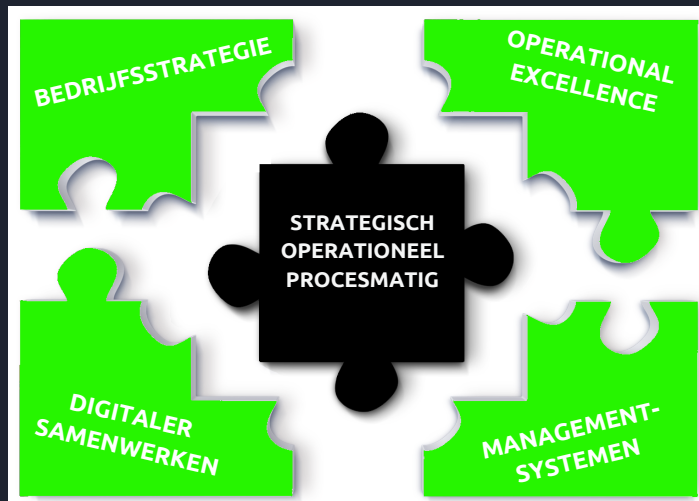
Beeld je een wereld in zonder die tekeningen, afbeeldingen, foto's... het zou het leven toch wat ingewikkelder maken, niet? Eigenlijk is dit hetzelfde voor een organisatie. Hoe kan je makkelijk uitleggen hoe jouw organisatie werkt?

Katrien nam de proef op de som bij haar zoontje van 7 jaar toen hij wilde weten waar zijn mama werkte en wat ze precies deed. Om het hem klaar en duidelijk uit te leggen, nam Katrien het procesmodel van haar organisatie erbij en legde ze uit hoe ze van een vraag van de klant naar de levering van hun product kwamen en waar zij in deze ketting betrokken was. Hij bekeek, verwerkte en stelde wat vragen.

Een week later hoorde Katrien hem aan zijn vriend uitleggen wat zijn mama deed en zij was enigszins verbaasd over hoe goed hij alles begrepen had. Toen ze hem daar achteraf een "dikke duim" voor gaf, zei hij: "maar mama, het is toch simpel..." en hij legde aan zijn mama het procesmodel van haar bedrijf uit en wist exact waar zij een rol in speelde. Hij zag het visueel voor zich en dat maakte het voor hem echt gemakkelijk.

De echte kracht van een afbeelding...het geeft duiding, het verklaart, het maakt duidelijk. Het is net zo met een procesmodel.

VIA
STABIELE
PROCESSEN



NAAR
MATURE
ORGANISATIES

OP ZOEK NAAR EEN IN-COMPANY OPLEIDING

Omdat wij sterk geloven in de meerwaarde om opleidingen meteen te koppelen aan de praktijk, bieden wij onze opleidingen specifiek aan als incompany sessies.

Deze passen we naar wens aan met voorbeelden uit uw organisatie, om zo het draagvlak bij de deelnemers te verhogen.

De meeste van onze opleidingen zijn zowel in klassikale als online vorm beschikbaar.

Processen in kaart brengen
ISO 9001 kwaliteitssysteem
Masterclass operational Excellence



Interne auditor kwaliteit
Interne auditor milieu
Auditeren met meerwaarde



ONS AANPAK

**VIA STABIELE PROCESSEN
NAAR EEN MATURE ORGANISATIE**

Een proces dient om gestructureerd van af te wijken



EEN PROCEDURE OF PROCESBESCHRIJVING: VAN MOETEN, VAN MOGEN, OF... NIET NODIG?

Dat zelf kiezen maakt het voor velen lastig. Moet ik nu wel of niet een procedure hebben om vast te leggen hoe een proces loopt. Wat is procesmatig werken? Van langgerekte proza zal al lang niemand meer warm lopen. Daarom kiezen we doelbewust voor visuele procesbeschrijvingen.

Waarom? Omdat dit transparant, toegankelijk en vaak ook overzichtelijker is om zicht te krijgen op wat er wanneer door wie moet gebeuren. Toch blijft de vraag die we vaak krijgen: "hoe ver moeten we gaan in onze documentering?". Dit duidt eigenlijk op het feit dat de belangrijkste vraag nog niet gesteld is: "wat kan er fout lopen als we de afspraken niet vastleggen?" Het ene proces is niet het andere. De impact van een potentiële fout varieert evenzeer.

Er zijn verschillende manieren om deze informatie vast te leggen. Maar eenmaal een proces vast ligt komt er ook een ander misschien nog belangrijker voordeel boven. Je hebt nu een kapstok om er gestructureerd van af te wijken...

Vreemd statement? Kijk even naar de realiteit.

95% van de tijd is het proces heilig en willen we echt wel dat iedereen dit volgt. Maar er gebeurt altijd wel iets onverwacht in de dagdagelijkse werking. Dan is een proces dankbaar om als analysemiddel te gebruiken en de risico's van de shortcuts die je neemt goed in te schatten

Wanneer documenteren? Een paar stelregels zijn handig

- Wat als een medewerker van de ene op de andere dag plots voor lange duur uit valt? Kunnen we dan op een aanvaardbare manier verder?
- Werken in verschillende ploegen is vaak ook een trigger voor het vastleggen van een aantal afspraken zodat in elke shift het werk op dezelfde manier verloopt.
- Naast werken op verschillende tijdstippen is werken op verschillende locaties zeker ook een belangrijk aandachtspunt.
- En de laatste is misschien nog de meest onverwachte: Als iemand een taak volledig alleen uitvoert, dan is de kans groot dat die kennis puur in het hoofd van die medewerker zit. En laat net daar soms het probleem zitten dat die medewerkers soms het idee hebben "als ik mijn kennis vastleg of deel, dan wordt ik misschien vervangbaar/misbaar".

2 verschillende manieren om met procesafspraken om te gaan

- Stick-to-the-process, en soms is dat ook de enige oplossing
- In andere gevallen zal inspelen op de nood die zich op dat moment stelt de beste optie zijn. Dan neem je de vastgelegde afspraken erbij, kijk je met alle betrokkenen wat de impact is als je doelbewust en in teamverband beslist om af te wijken van het proces en leg je vast waarom en hoe je die een uitzondering hebt gemaakt. Zo blijft de flexibiliteit en wendbaarheid toch aanwezig binnen een afgesproken kader

Zicht hebben op de processen is dus niet enkel om afspraken vast te leggen, of als input naar procesverbetering, maar ook een werkkader voor de dagdagelijkse realiteit.

STABIELE PROCESSEN

Initiëren

Sturen

Kennisoverdracht



Continu verbeteren

integreren in het

bedrijfsDNA

MATURE ORGANISATIES

OVER ONS

Onze motivatie

Organisaties 'echte' stappen voorwaarts laten zetten en de juiste omstandigheden creëren zodat ze alle hindernissen kunnen wegwerken en weer in blakende conditie verkeren.

Onze passie

Medewerkers meepakken in ons verhaal door trajecten te initiëren, te sturen en kennis over te dragen zodat de verbetercultuur stapsgewijs in de genen en het DNA van het bedrijf landt.

ONZE AANPAK ZIT IN ONZE NAAM



LUISTEREN

tot we begrijpen wat het probleem is en niet enkel om te antwoorden



MEEDENKEN

wat de juiste richting is voor uw specifieke case... niet vanuit een standaardoplossing



REFLECTEREN

om het probleem om te buigen in een oplossing voor de toekomst



ONTZORGEN

door met uw interne organisatie aan de slag te gaan

MEER INFO GEWENST? KENNISMAKING? AFSPRAAK?

Lumeron NV
Bedrijvencentrum De Punt
Kerkstraat 108
9050 Gent
België

info@lumeron.be
Tel: +32 9 396 39 50

BTW BE0746.562.577




LUMERON
SMART IN TRANSITION

www.lumeron.be