



Professionaliseren en resultaten verbeteren

Focus op
bedrijfsondersteunende
processen



BEN JIJ KLAAR VOOR DE TOEKOMST?

DE WERELD WAARIN WE LEVEN VERANDERT ELKE DAG EN
DAAROM ZIJN OOK DE VERWACHTINGEN VAN DE KLANT EN
WERKNEMERS ANDERS.

VOEL JIJ DIT OOK?

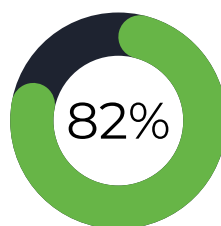


Als er iets heel duidelijk is, dan is het de snelheid waarmee de wereld om ons heen verandert.

Niet enkel de wereld verandert, ook de verwachtingen van de klant en de medewerkers. Zo blijkt dat wat ze willen en krijgen niet altijd op 1 lijn zit. En de gevolgen wanneer je bedrijf hieraan tekortschiet worden steeds groter. En dit moet ieder bedrijf goed wakker schudden. Of je het nu leuk vindt of niet, wie niet voldoet aan de verwachting zal klanten en medewerkers verliezen.

WELKE VERANDERING?

De grote vraag is welke verandering je als bedrijf moet doorvoeren om aan de verwachtingen te voldoen. Het antwoord hierop ligt voor iedere onderneming anders. Om hier duidelijkheid op te krijgen is het belangrijk om de verwachtingen van de klant na te gaan, de pijnpunten binnen het bedrijf op te zoeken en de happiness van iedere werknemer te kaderen. En dit onderzoek best ook nog zo natuurlijk mogelijk te laten verlopen.



Procesflow

82 % van de klanten verwachten een naadloze transactie en interactie en de lat ligt hierdoor zeer hoog. Een goede procesflow kan hierbij helpen.



Pro-actief

Om aan alle hoge verwachtingen van de klanten en medewerkers te voldoen, besluiten 94% van de bedrijven om mee te veranderen met de wereld.

"Doel van Lumeron, het realiseren van dit soort veranderingen met het belang van iedere klant en medewerker voorop!
Alles om goede relaties en groei voort te zetten."

FUNDAMENTELE VRAGEN

Herken jij je in 1 van deze uitspraken?

Dit is een greep uit de vraagstukken die klanten ons voorlegden



WE HEBBEN EEN GOEDE OMZET
MAAR ONZE WINST IS NIET IN
VERHOUDING ... WE WETEN NIET
GOED HOE HET KOMT.

IK ZOU ALS BEDRIJFSLEIDER
GRAAG WAT MEER TIJD VINDEN OM
MIJ MET ANDERE ZAKEN BEZIG TE
HOUDEN

WIJ DOEN ALLES VOOR ONZE
MEDEWERKERS MAAR VOELEN
GEEN APPRECIATIE. ZE BEGRIJPEN
NIET HOEVEEL TIJD EN ENERGIE
WIJ IN DIT BEDRIJF STEKEN. HOE
KUNNEN WE DIT OMBUIGEN?

WE WILLEN GROEIEN MAAR WETEN
NIET GOED HOE. EN ZIJN WIJ WEL
KLAAR VOOR EEN GROEI?

IK HEB GEEN TIJD OM MET
INNOVATIE EN ONTWIKKELING VAN
ONS BEDRIJF BEZIG TE ZIJN. DE
ZAKEN DIE IK OP VANDAAG HEB
KRIJG IK NIET GEDAAN EN
AANGEPAKT.

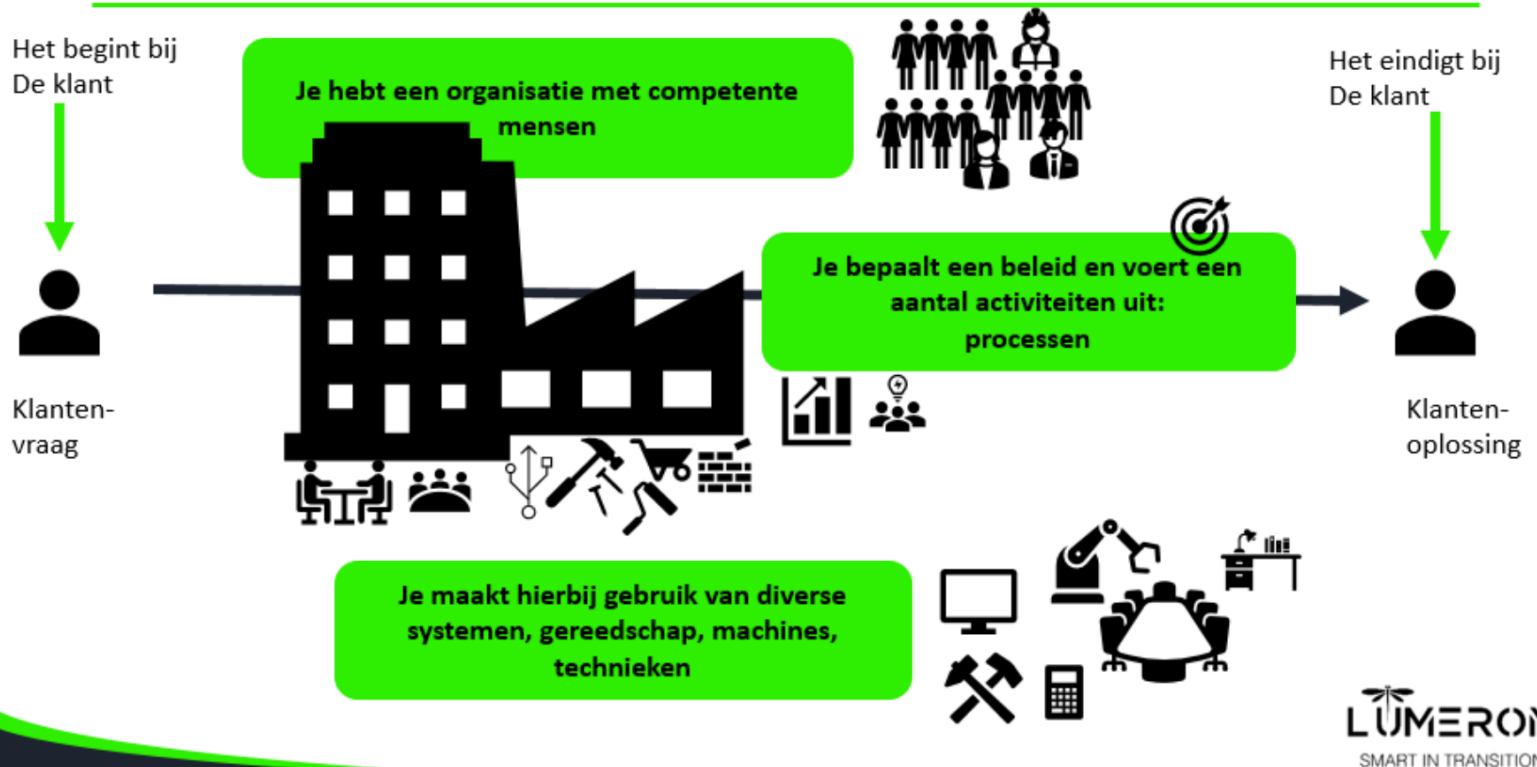
ONZE KINDEREN LEIDEN NU HET
BEDRIJF MAAR ONZE VISIE OVER
DE AANPAK STEMPT NIET OVEREEN.
HOE PAKKEN WE DIT AAN?

IK WIL EIGENLIJK MINDER WERKEN
MAAR IK KRIJG STEEDS MEER
WERK EN KRIJG DIT NIET GEDAAN
IN DE VOORZIENE TIJD.

DE MEDEWERKERS ZEGGEN DAT
ZE GEEN APPRECIATIE VOELEN
TERWIJL WE NIETS ANDERS DOEN
DAN SCHOUDEKLOPPJES GEVEN
EN AANMOEDIGEN

IK MERK MEER EN MEER DAT MIJN
PERSONEEL MINDER
GEMOTIVEERD IS EN DAT ZE HET
VEEL TE DRUK HEBBEN. IK WEET
ALLEEN NIET HOE IK VERDER KAN
OPTIMALISEREN EN ONTLASTEN.
NOG MEER PERSONEEL
AANVAARDEN LIJKT ONS OOK NIET
HAALBAAR.

HOE WERKT EEN ORGANISATIE?



PROCES & AFDELING

Elk bedrijf of organisatie levert op de één of andere manier producten of diensten aan zijn klanten. Of die klant een B2B of B2C klant is, speelt op zich geen zo'n grote rol. Beide klanten hebben specifieke verwachtingen waar de organisatie zich dient op te organiseren.

Dat organiseren gebeurt in processen. Dit is niet hetzelfde als een organigram. Bij een organigram wat vaak afdelingsgericht is. Een proces kan beperkt zijn tot de medewerkers van één afdeling maar heel vaak zal je merken dat er ook collega's uit andere afdelingen betrokken zijn om een deel van de taken uit te voeren. In dat geval is het van belang dat iemand het totale proces over de afdelingen overziet.



Toekomst

**Waar moeten wij klaar
voor zijn?**



Schaarste grondstoffen



Psycho-sociaal worden belangrijker



Schaarste arbeidsmarkt



Verandering verwachting klant/
werknemer



Energiecrisis



Informatie is het nieuwe goud

WAAR VERANDEREN?



Psycho-sociaal worden belangrijker

Het psychosociale welzijn op de werkvloer is van cruciaal belang omdat het de mentale gezondheid, tevredenheid en productiviteit van werknemers beïnvloedt. Door aandacht te besteden aan psychosociale aspecten zoals een goede work-life balance, een positieve werkcultuur en effectieve communicatie, kunnen bedrijven de betrokkenheid en motivatie van werknemers vergroten. Dit resulteert in een gezondere en productievere werkomgeving, waar werknemers zich gewaardeerd voelen en beter in staat zijn om hun potentieel te benutten.



Verandering verwachting klant/werknemer

Meer dan ooit verwachten klanten persoonlijke, altijd beschikbare en proactieve service. Bijna 75% van de klanten zegt dat het dankzij huidige technologie eenvoudiger is om van aanbieder - service over te stappen. Dat maakt meteen duidelijk waarom velen van de IT-managers aangeven dat de IT-afdeling momenteel de grootste verandering in haar geschiedenis doormaakt.



Schaarste arbeidsmarkt

De schaarste op de arbeidsmarkt heeft een significante impact op bedrijven. Het wordt steeds uitdagender om gekwalificeerd personeel aan te trekken en te behouden, wat kan leiden tot vertragingen in de groei en belemmeringen voor innovatie. Bedrijven moeten zich richten op het ontwikkelen van aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden, het investeren in opleiding en ontwikkeling, en het aantrekken van diverse talenten om concurrerend te blijven in een krappe arbeidsmarkt.



"Doel van Lumeron, het realiseren van dit soort veranderingen met het belang van iedere klant en medewerker voorop! Alles om goede relaties en groei voort te zetten."



Schaarste grondstoffen

De grondstoffenmarkt is wereldwijd flink in beweging. Zo zijn grondstoffen door een combinatie van verschillende factoren schaars. Vraag en aanbod blijven niet in balans en zo krijgen we ongekende prijsstijgingen. Het is onduidelijk wat de markt in de toekomst zal meemaken, daarom is een goede aanpassing / voorbereiding nodig.



Energiecrisis

De gevolgen en impact van de huidige energiecrisis komen vaak genoeg in beeld. Bedrijven moeten proactief investeren in veerkrachtige energiesystemen en alternatieve energiebronnen om de negatieve gevolgen van een energiecrisis te minimaliseren. Daarnaast is het belangrijk om energie-efficiëntie te bevorderen en een robuuste crisisresponsplanning te implementeren om de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen.



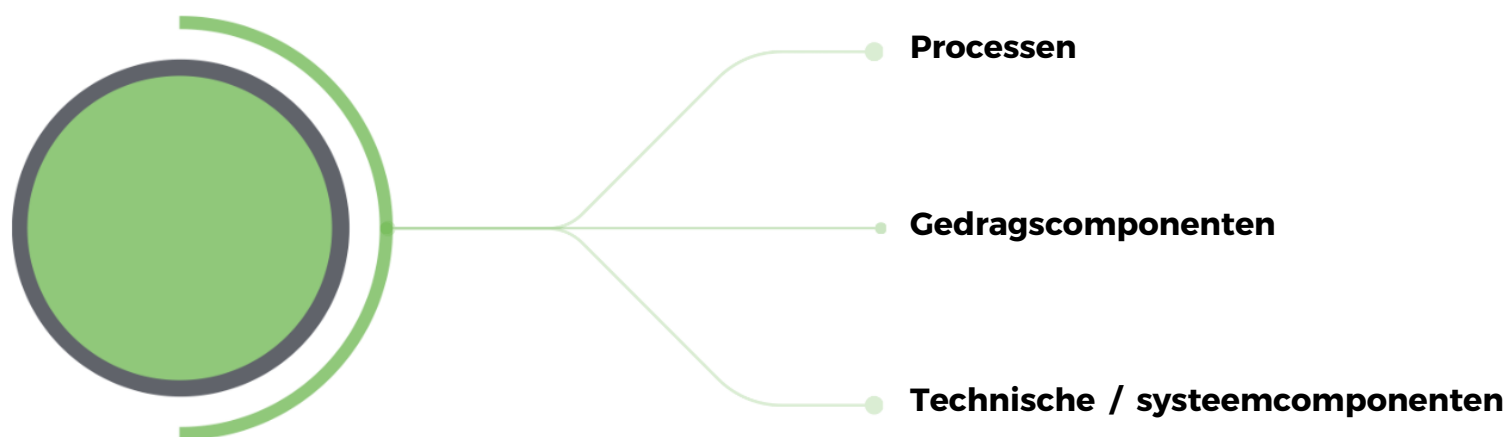
Informatie is het nieuwe goud

Informatie is het nieuwe goud, zowel intern als extern. Het slim gebruik van interne data geeft bedrijven een concurrentievoordeel, terwijl externe informatie hen helpt zich aan te passen en kansen te identificeren. In dit tijdperk van informatieovervloed is het effectieve gebruik van informatie van onschatbare waarde voor bedrijfssucces.

KLAAR VOOR DE TOEKOMST

Dat betekent verandering, wij pakken dit aan op 3 niveau's.

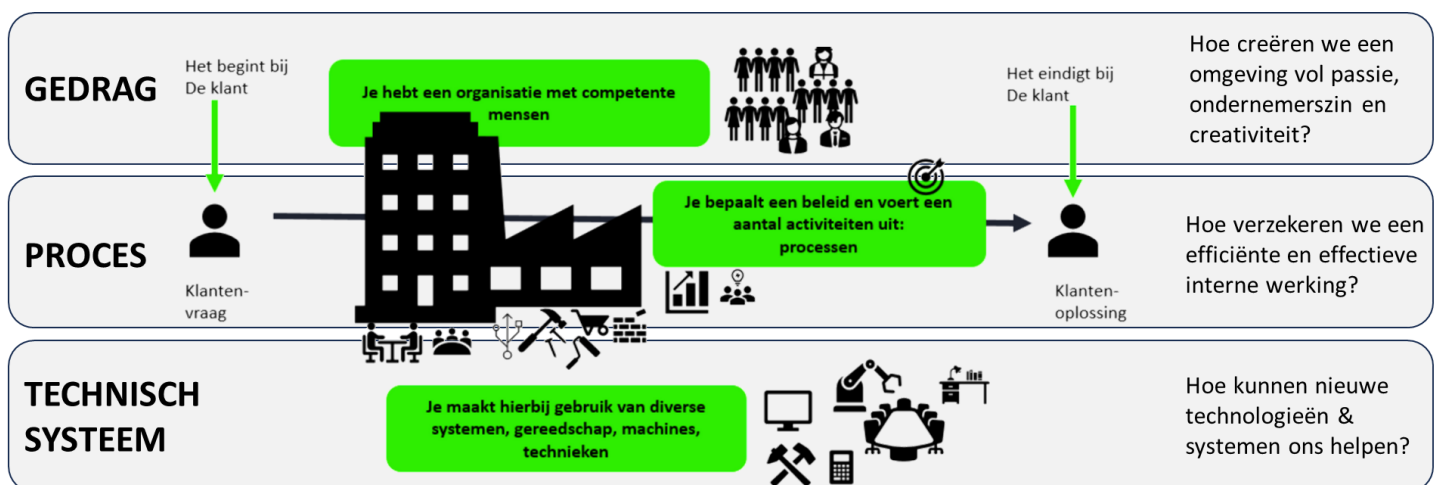
Organisaties die elke dag opnieuw een stap voorwaarts zetten, slagen erin om op 3 niveaus het beste uit zichzelf te halen en 3 maal uit te blinken.



3 componenten

Nadat we deze processen / componenten benoemd hebben, willen we graag een duidelijk beeld geven van de huidige locaties van de drie essentiële processen / componenten. Door middel van visualisaties hebben we deze hieronder in kaart gebracht, zodat je een visueel idee krijgt van hun posities en begrijpt waarom het cruciaal is om eraan te werken. Daarbij hebben we bij elke visualisatie een duidelijke vraagstelling geplaatst, zodat je kunt zien hoe we hieraan moeten werken of welk belang deze verandering heeft.

WAAR BEVINDEN ZICH DEZE COMPONENTEN?



GEDRAG - PROCES - TECHNISCH

Waarom moeten we veranderen?

Het structureren van workflows en het opzetten van een efficiënte workflow is belangrijk, niet alleen voor zichtbare en directe processen, maar ook voor achterliggende processen zoals IT en administratie. Hier zijn een paar redenen waarom het belangrijk is om aandacht te besteden aan de workflow van deze processen:

Efficiëntie:

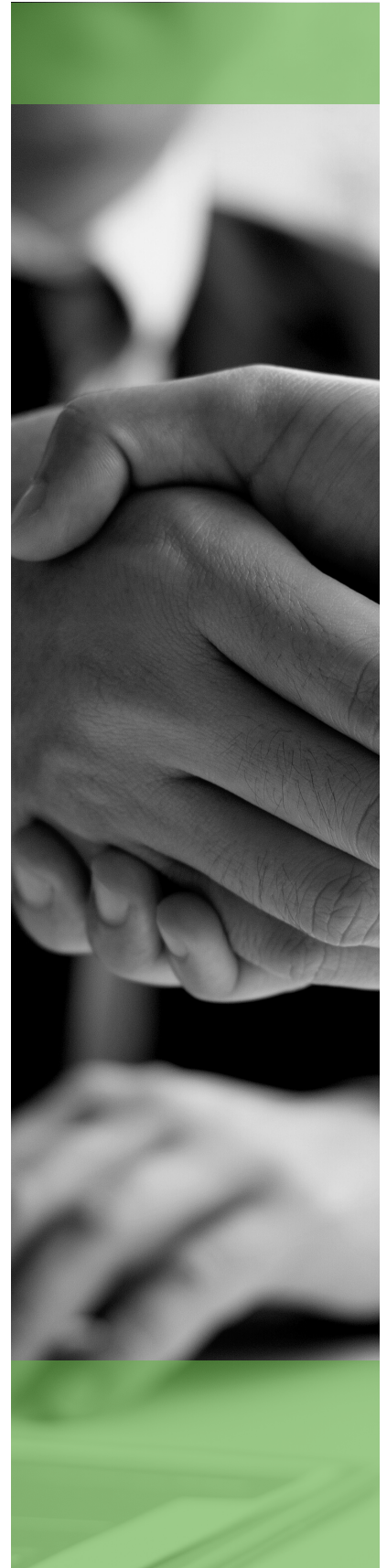
Een gestructureerde workflow zorgt voor efficiëntie in de uitvoering van taken. Door duidelijke procedures en processen op te stellen, kunnen medewerkers hun werk sneller en met minder fouten uitvoeren. Dit vermindert de verspilling van tijd, middelen en energie.

Kwaliteitsborging:

Het structureren van workflows helpt bij het waarborgen van de kwaliteit van het werk. Door duidelijke stappen en verantwoordelijkheden vast te stellen, kunnen fouten en inconsistenties worden verminderd. Dit draagt bij aan de consistentie en betrouwbaarheid van de output.

En nog veel meer ...

Ontdek hieronder onze 10 belangrijkste redenen waarom je de workprocessen in je bedrijf moet aanpakken.



Snellere workflow

Duidelijke communicatie

Betere documentatie

Optimale middeleninzet

Vermindering werkdruk

Positieve impact op het kernproces

Verbeterde rapportage

Hogere klanttevredenheid

Verhoogde werknemerstevredenheid

Toekomstbestendigheid

10 redenen om in te zetten op procesverbetering

in bedrijfsondersteunende
processen

Zicht op de totale keten

Procesinzicht als fundament

Waarom is werken aan processen zo krachtig?

Wendbare organisaties kunnen

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

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 **introduceren** van een nieuwe werkwijze **duurt te lang**.
- **Eén verandering** zorgt voor een rollercoaster aan **onverwachte wijzigingen**.
- Goede en betrouwbare **resultaten** zijn **niet gegarandeerd**.
- Er is **geen transparantie** over het dagelijkse werk en lopende 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 →

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

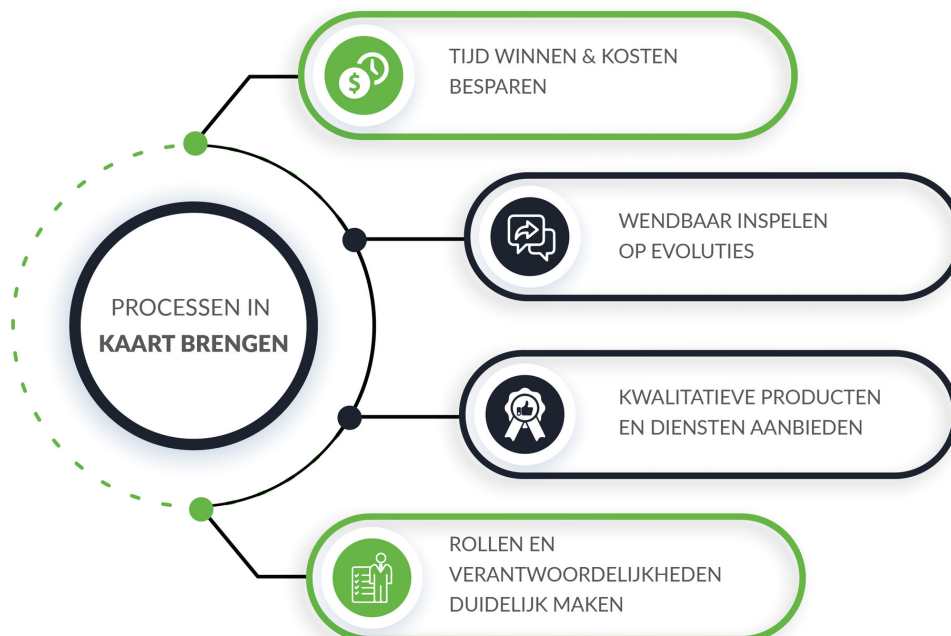
Dat is nu net wat we willen doen als we vanuit Lumeron aan de slag gaan met processen. Eenmaal een proces duidelijk dan is het belangrijk dat iedereen hiermee verder kan.

Met **BPMN-the-Lumeron-way**, maken we de procestaal begrijpbaar voor iedereen door gebruik te maken van een **basisset** 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 betrokkenen 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.





SLEUTELPROCESSEN

Om het met beeldspraak te zeggen: Als de deur goed stevig is en het glas in de deur nog mooi transparant dan lijkt alles perfect maar als de sleutel om de deur te openen ondertussen versleten is, dan zal de deur toch niet open gaan.

BEDRIJFS- ONDERSTEUNEND

De kernprocessen van een organisatie, deze die finaal het product of de dienst creëren waarvoor het bedrijf gekend is, krijgen vaak de hoogste aandacht. En het is ook terecht om hier continu op te verbeteren.

Ook alle 'bedrijfsondersteunende processen' zijn van cruciaal belang. Als daar de motor sputtert, zal ook de het kernproces er last van ondervinden. Dus focus ook hier op continu verbeteren

VIA
STABIELE
PROCESSEN



NAAR
MATURE
ORGANISATIES

EN WAT ALS HET PROCES GOED ZIT...

Miserie informatiseren is alleen maar nog grotere miserie. Het is een stelling die we graag gebruiken. Zorg **eerst** dat het **proces goed** zit. Op een bepaald ogenblik ligt de **volgende efficiëntiestap** in het goed inzetten van de **bestaande tools**. Veel organisaties beschikken over **Microsoft 365** maar benutten dit niet altijd ten volle.

Een eerste stap hierin is geen doorgedreven tooltraining. Wel de verantwoordelijken **inspireren en enthousiasmeren** om actief mee te denken in deze nieuwe mogelijkheden.

INSPIRATIESESSIES
'Efficiënt digitaal samenwerken'





ONS AANPAK

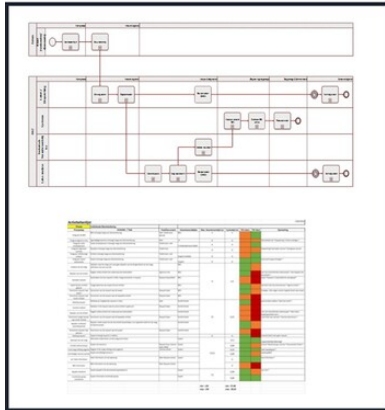
VIA STABIELE PROCESSEN
NAAR EEN MATURE ORGANISATIE

VAN NU NAAR STRAKS

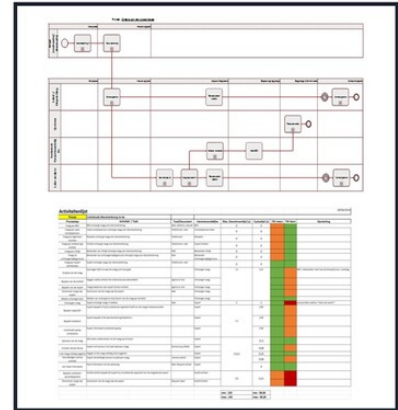
De verandering managen... Dat betekent continu oog hebben voor de medewerkers en betrokkenheid verhogen door zowel kleine frustraties en verbeteringen aan te pakken waar iedereen meteen het resultaat van ziet, en parallel fundamentele verbeteringen door te voeren.

Het stappenplan transparant maken en opvolgen, zet de verandering op gang.

NU



STRAKS



UW TEAM ONDERSTEUNEN

- Interne medewerkers kennis bijbrengen rond de procesinzichten en visualisatie
- Werkgroepen faciliteren om de huidige situatie transparant te maken
- Uw medewerkers uitdagen om de toekomstige situatie vorm te geven door het proces kritisch in vraag te stellen
- Het bijhorend actieplan en de prioriteiten helpen opstellen
- Managen van de change
 - Het opvolgen van de realisatie van het actieplan
 - Het coachen van de verbeterteams bij de uitwerking van de acties

Procesinzicht als fundament

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 de organisatie 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
Kerkstraat 108
9050 Gent
België

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

BTW BE0746.562.577




SMART IN TRANSITION

www.lumeron.be