



C O R A

The logo consists of the letters C, O, R, and A in a bold, black, sans-serif font. Each letter is contained within a white rectangular box. These boxes are arranged horizontally and separated by vertical dashed lines. The entire set of boxes is enclosed within a thin blue border.

WONINGCORPORATIE REFERENTIE ARCHITECTUUR



Workshop Proces- en
informatiemanagement

The background of the slide is a photograph of a modern building with a glass facade, taken from a low angle looking up. The sky is a clear, pale blue. The glass reflects the sky and some interior lights. The text is overlaid on the right side of the image.

Feike Verweij

+ Voorstellen



Feike Verweij

- Achtergrond
 - KUN Planologie / Beleidswetenschappen
 - Marktonderzoek & ICT
 - Business Consultant Centric Woningcorporaties
 - HC&H Consultants
- HC&H Consultants, Hendrik-Ido-Ambacht
 - Opgericht 2002
 - 22 medewerkers
 - Snijvlak ICT & Organisatie woningcorporaties
 - HC&H Competenties & HC&H Klantadvies
- Proces- & Informatiemanagement
- Selectie & Begeleiding
- Business Intelligence & Informatievoorziening
- ...
 - Artikel in Business & IT Trends bij Woningcorporaties



samen denken
&
samen doen!

www.hcenh.nl

Twitter @HCenH



+ Agenda



- Proces- en informatiemanagement; wat is het?
- Klantgerichtheid; als voorbeeld
- Het juiste doen op het juiste moment;
proces- en informatiemanagement en 'volwassenheid'

Doel: Informatiemanagement toegepast in "de business"
Wanneer zet je welke middelen in ?



Proces- en Informatiemanagement



Procesmanagement

Het (kunnen) beheersen, beïnvloeden en controleren, naar de hand zetten en voorspelbaar maken van processen.

Procesmanagement omvat het zorgen dat de inrichting van de processen continu wordt verbeterd en de uitvoering voldoet aan de gestelde eisen, waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van de beschikbare resources (medewerkers, middelen, applicaties, informatie) [[Kars&Evers](#)]

Informatiemanagement

“Informatiemanagement is het vak dat zich bezighoudt met de vraag hoe informatievoorziening van een organisatie aangestuurd moet worden teneinde optimale ondersteuning te leveren richting bedrijfsprocessen en de besturing van de organisatie”

+ Proces- en Informatiemanagement

Proces vs Ondersteuning

Leer je partner vinden in 6 weken!

[home](#) | [daten](#) | [blog](#) | [over](#) | [contact](#)

- ▶ **Als je het vinden van je partner een lastige opgave vindt,** dan ga je hier ontdekken hoe simpel het eigenlijk is.
- ▶ **Als je alles al hebt geprobeerd en nog geen partner hebt,** dan ga je hier lezen waarom het je nu wel gaat lukken.
- ▶ **Als je denkt dat dit een van de vele datingsites is,** dan kun je beter [doorklikken](#) naar één van die sites.

Als je toch hebt doorgelezen,
dan heb je de goede keuze gemaakt.

Want [hier leer je je partner vinden in 6 weken!](#)

Lees [hier](#) alles wat je wilt weten.



THE ORIGINAL MAGIC KNICKERS

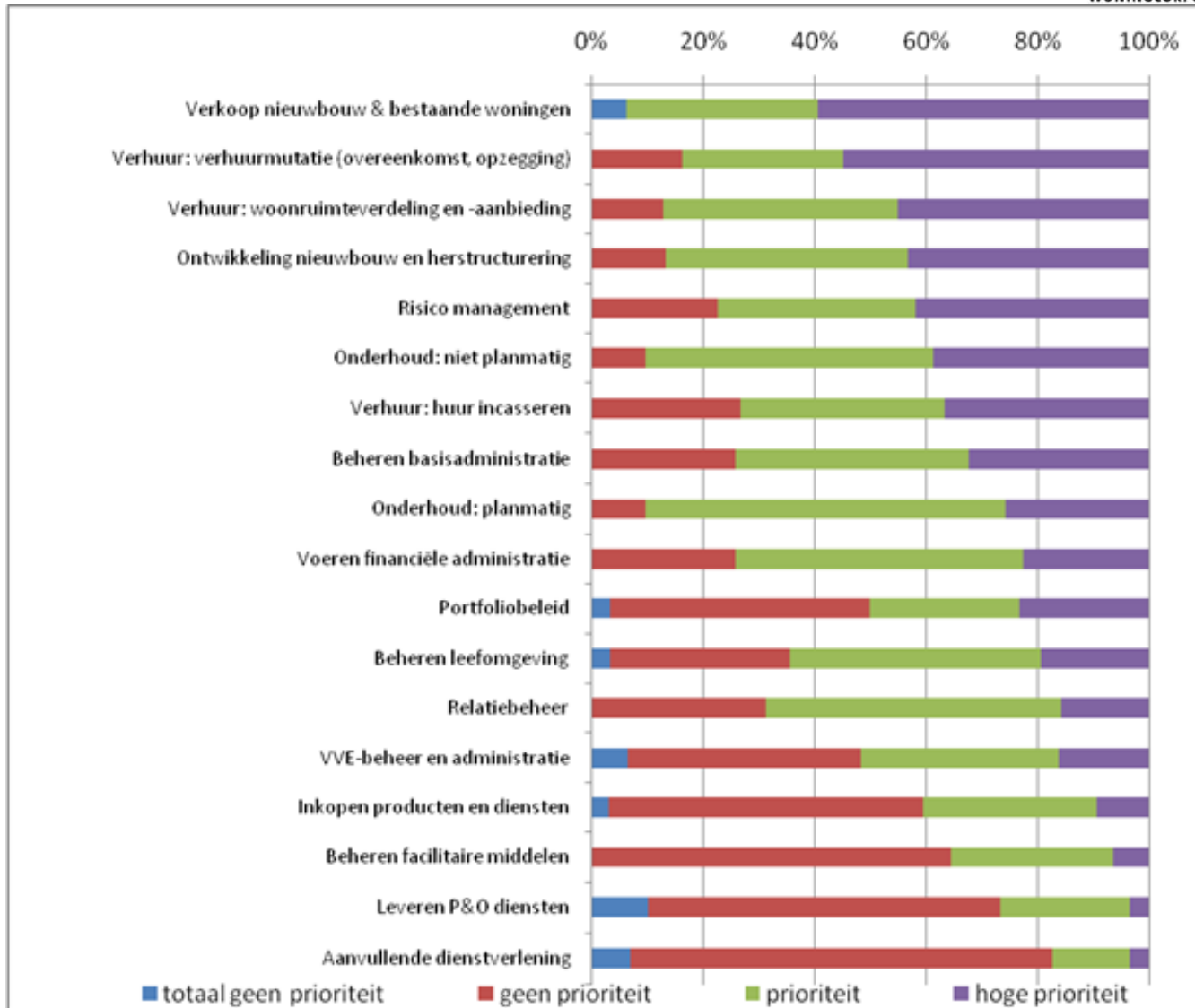
TRINNY &
SUSANNAH
THE MAGIC SHAPE UP
SHORTIE
seamless



+ Procestrends



WONINGCORPORATIE REFERENTIE ARCHITECTUUR



Bron: Prioriteit processen op CORA (branche: corporatie, N= 59) (Business & IT Trends Institute 2011)

+ Klantgericht werken

... als voorbeeld



Klantgerichtheid is 99% gedrag en 1% ICT !

Wat ervaart u in de praktijk ? (wat verandert?)

- Processen
- Informatievoorziening en ICT
- Organisatie

Zijn **we allemaal** al zover?

Lopen "ze", Wonen, Financiën, ICT, directie en werkvloer
gelijk op?

+ Groeien naar klantgerichtheid



Business wil "klantgericht"



Nieuwe eisen; nieuwe ondersteuning. Wat bedoelen we?



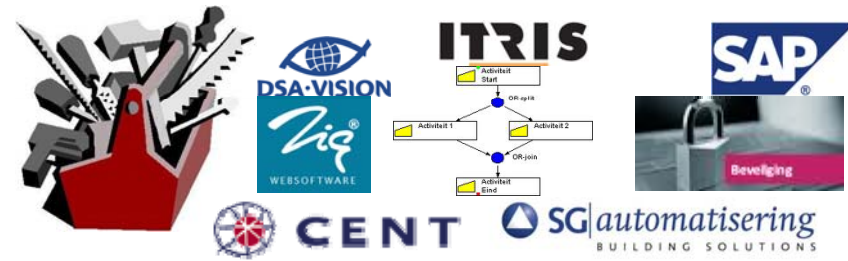
Aanpassingen, maar welke en hoe?



Dit werkt prima, maar dat krijgen we niet voor elkaar. Waarom?



"De juiste dingen doen" Wat werkt op welk moment en waarom?



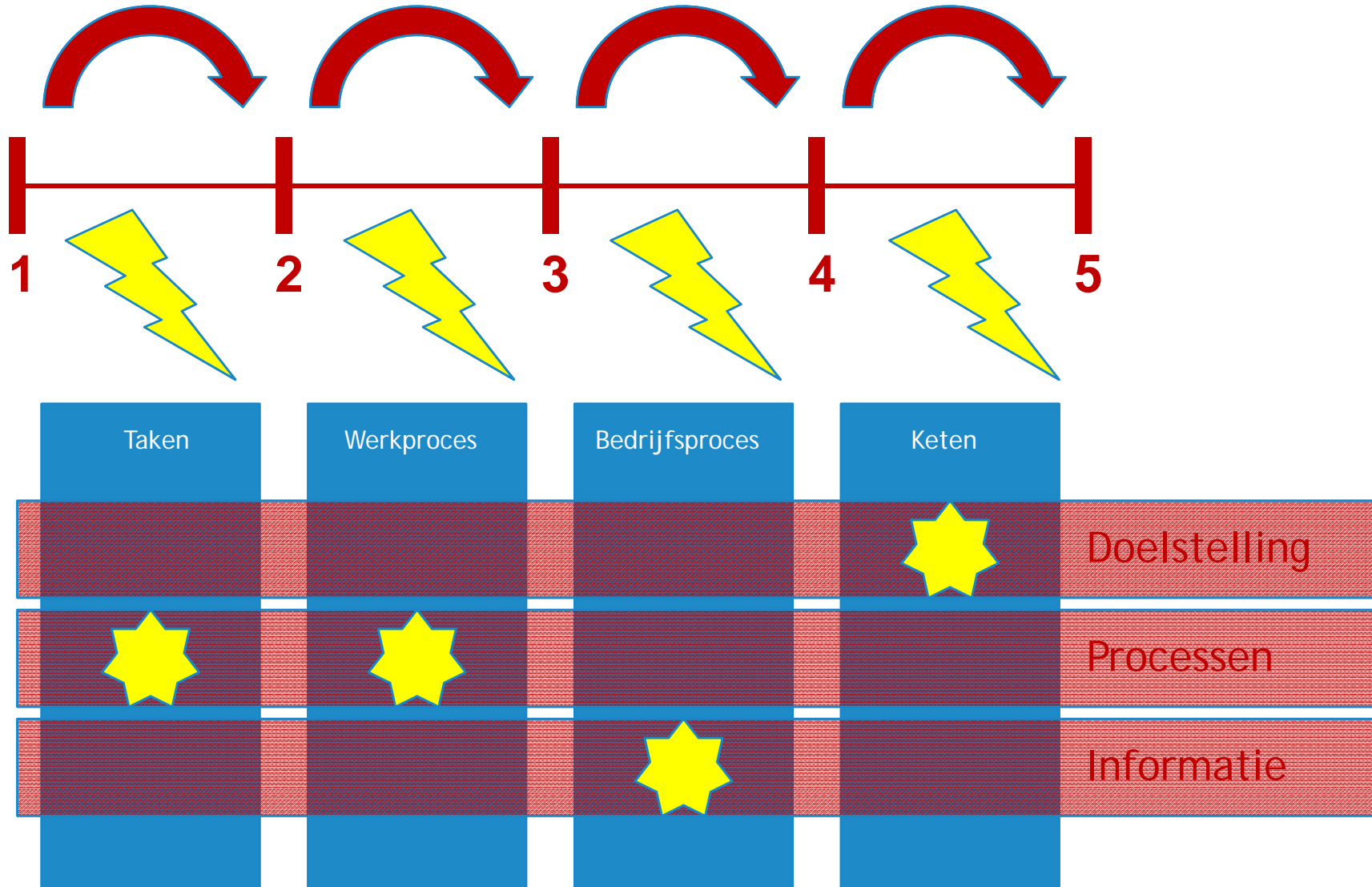
<i>Strategie Visie</i>	Bedrijfsstrategie	Informatiestrategie	ICT-strategie
<i>Structuur Inrichting</i>	Bedrijfsinrichting	Informatieinrichting	ICT-inrichting
<i>Operatie Uitvoering</i>	Bedrijfsoperatie	Informatieverwerking	ICT-operatie
	<i>Bedrijfs-domein</i>	<i>Informatie/ Kennis en Communicatie domein</i>	<i>Technologie domein</i>





+

Groeien en verbeteren





Passende maatregelen

Van activiteit-gericht naar werkproces



Werkproces

Beschrijven van bedrijfsprocessen
Taken en verantwoordelijkheden (RACI)

Afspraken tussen afdelingen
Overdracht, checklists, werkbeschrijvingen
Functioneel beheerders
Proces indicatoren, KPI's

selectie proces-modelleer tool
selectie helpdesk tool



Passende maatregelen

Van werkproces naar proces-gericht



Bedrijfsproces

Verbeteren van effectiviteit en efficiëntie in proces
Klanttevredenheid, - gerichtheid

Samenhang tussen (interne) processen; sturen

Borging en beheer

Proceseigenaren

Standaardisatie, afspraken, definities

Architectuurdenken, modellen

Samenhang bedrijfsdoelstellingen en KPI's

CORA

Process-mining en –simulatie

ERP, workflow

+ Passende maatregelen

Van proces-gericht naar keten-gericht



Keten

Samenwerken met 'buitenwereld' in een keten Maatschappelijke verantwoording

End-to-end processen

Bijdrage aan maatschappelijke meerwaarde meten

Ketenintegratie en keten-architectuur

Keten risico-management

Specialisatie en rolbepaling, samenwerkingsvormen

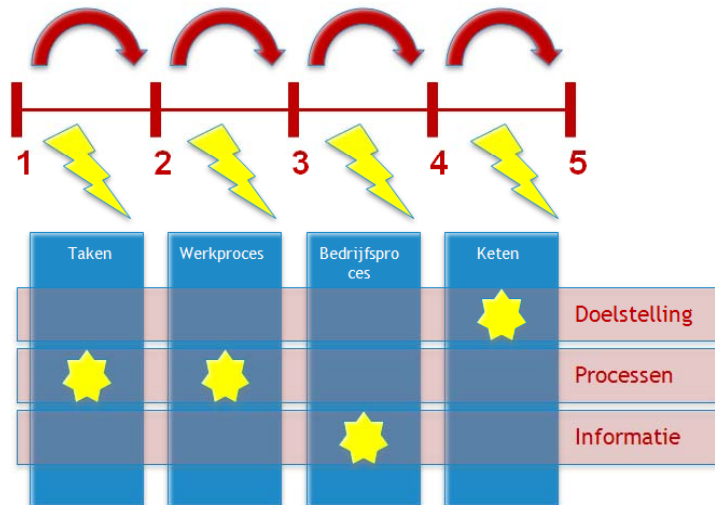
BAG

Portalen

Benchmarking

Shared Service Centers

+ Groeien en verbeteren



<i>Strategie Visie</i>	Bedrijfsstrategie	Informatiestrategie	ICT-strategie	
	<i>Structuur Inrichting</i>	Bedrijfsinrichting	Informatieinrichting	ICT-inrichting
	<i>Operatie Uitvoering</i>	Bedrijfsoperatie	Informatieverwerking	ICT-operatie
	<i>Bedrijfs- domein</i>	<i>Informatie/ Kennis en Communicatie domein</i>	<i>Technologie domein</i>	

+ Conclusie



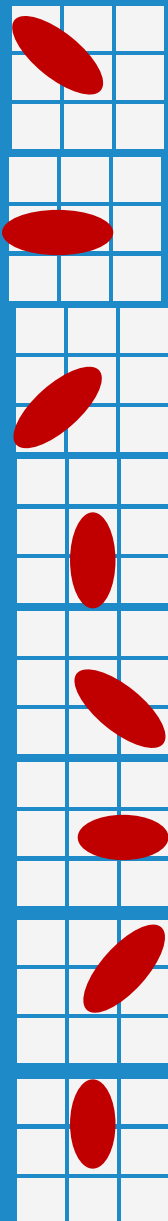
- Verbeteren > groeien > volwassenheid
- Volwassenheid kan helpen bij bepalen wat (al) wel en (nog) niet (meer) werkt
- Gereedschap proces- en informatiemanagement gericht inzetten
- Bewustzijn van voorwaarden die fasen stellen
- Afstemming is een belangrijke rol voor de informatiemanager

+ Einde



Welke stenensjouwers werken er bij U ?

Dank u voor uw bijdrage in deze workshop!



ICT partner in strategie

Alignment manager

Business partner

Gebruikers ambassadeur

Applicatie manager

ICT Facility manager

ICT Trendwatcher

Informatie beleids maker

Welke rollen:

- worden als belangrijk gezien?
- kunnen bijdragen?
- hebben welke verantwoordelijken?
- worden door wie uitgevoerd?
- kunnen 'sponsors' opleveren?

+ Einde



Dank u voor uw bijdrage in deze
workshop!