



Wat is de impact van ons digitaal initiatief op de organisatie? # process requirements

Project Management

01 Opstarten

02 Faseren

03 Organiseren

04 Requirements

05 Processen

06 Business Case

07 Make or Buy

08 Planning

09 Analyse

10 Implementatie


11 Testen

17 Waterfall vs Iteratief

18 Agile

12 Turnover

14 Anticiperen

 Herhaling, ev extra case, Q&A



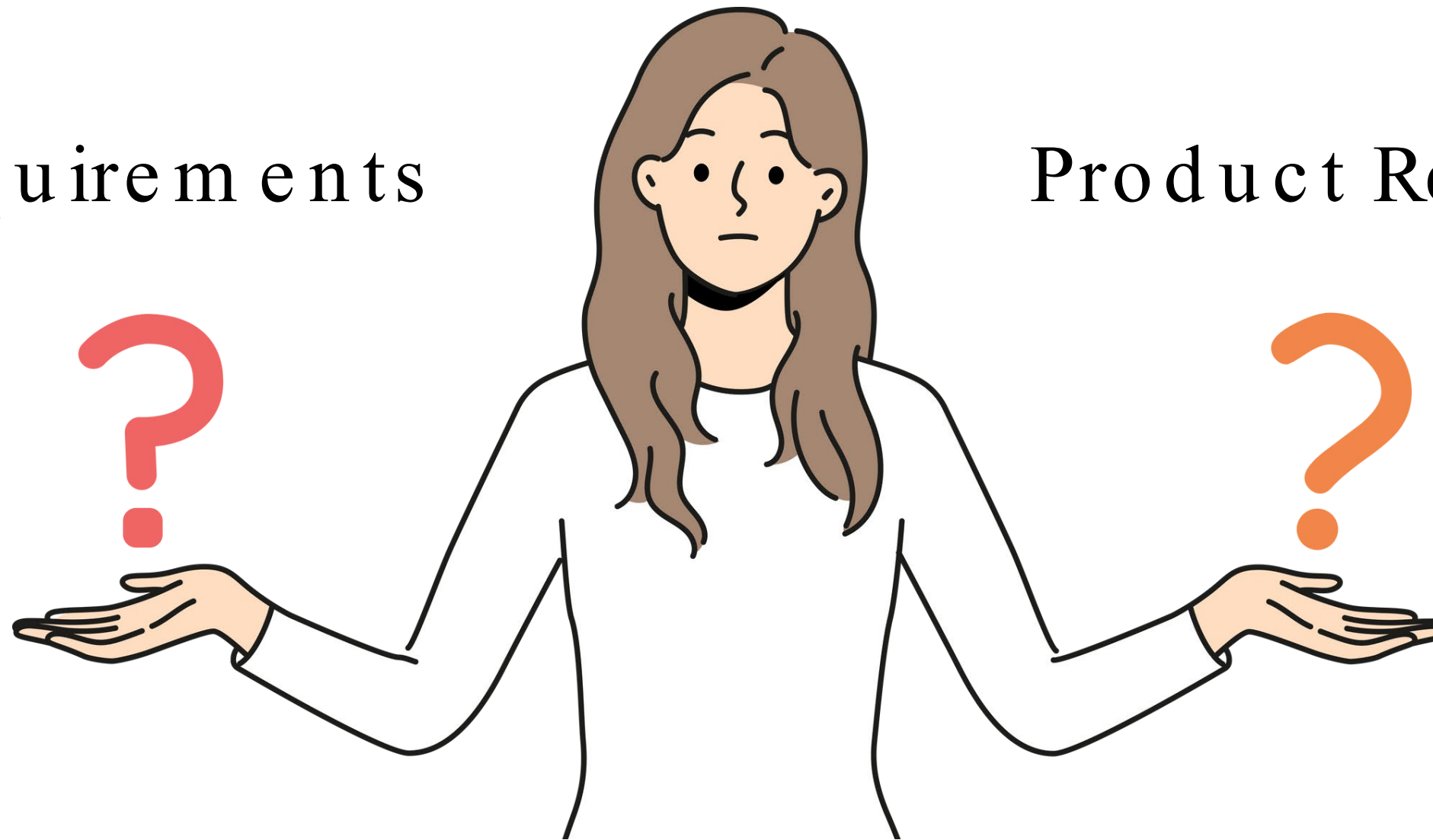
Ik begrijp het doel van process requirements

ik ken de verschillende rollen die bijdragen aan het opstellen van process requirements

ik kan de verschillende niveaus van bedrijfsprocessen benoemen

Process Requirements

Product Requirements



Process Requirements

***Process requirements** zijn de vereisten die een bedrijfsproces heeft ten aanzien van de ondersteunende digitale oplossing. Om die in kaart te brengen is het noodzakelijk de concrete bedrijfsprocessen uit te tekenen en te beschrijven zodat mogelijke optimalisaties in deze bedrijfsprocessen geïdentificeerd kunnen worden.*

- 90% van de digitalisering in bedrijven is ter ondersteuning van bedrijfsprocessen
- Optimalisatie en verbetering zijn belangrijke drivers van projecten

Beschrijving en doel

- Digitale tools zijn meestal niet de kernactiviteit van een onderneming maar zorgen ervoor dat de onderneming haar kernactiviteiten succesvol kan uitvoeren

Voorbeelden **kernprocessen** (~ core business IT-Org)

- In productiebedrijven worden de productielijnen en het warehousemanagement gestuurd door digitale toepassingen: order picking, voorraadbeheer, aansturen machines ...
- In transportbedrijven worden optimale bezetting en routes berekend.
- In verkooporganisaties wordt het verkoopproces ondersteund door facturatieprogramma's, online bestelmogelijkheden, CRM-systemen ...



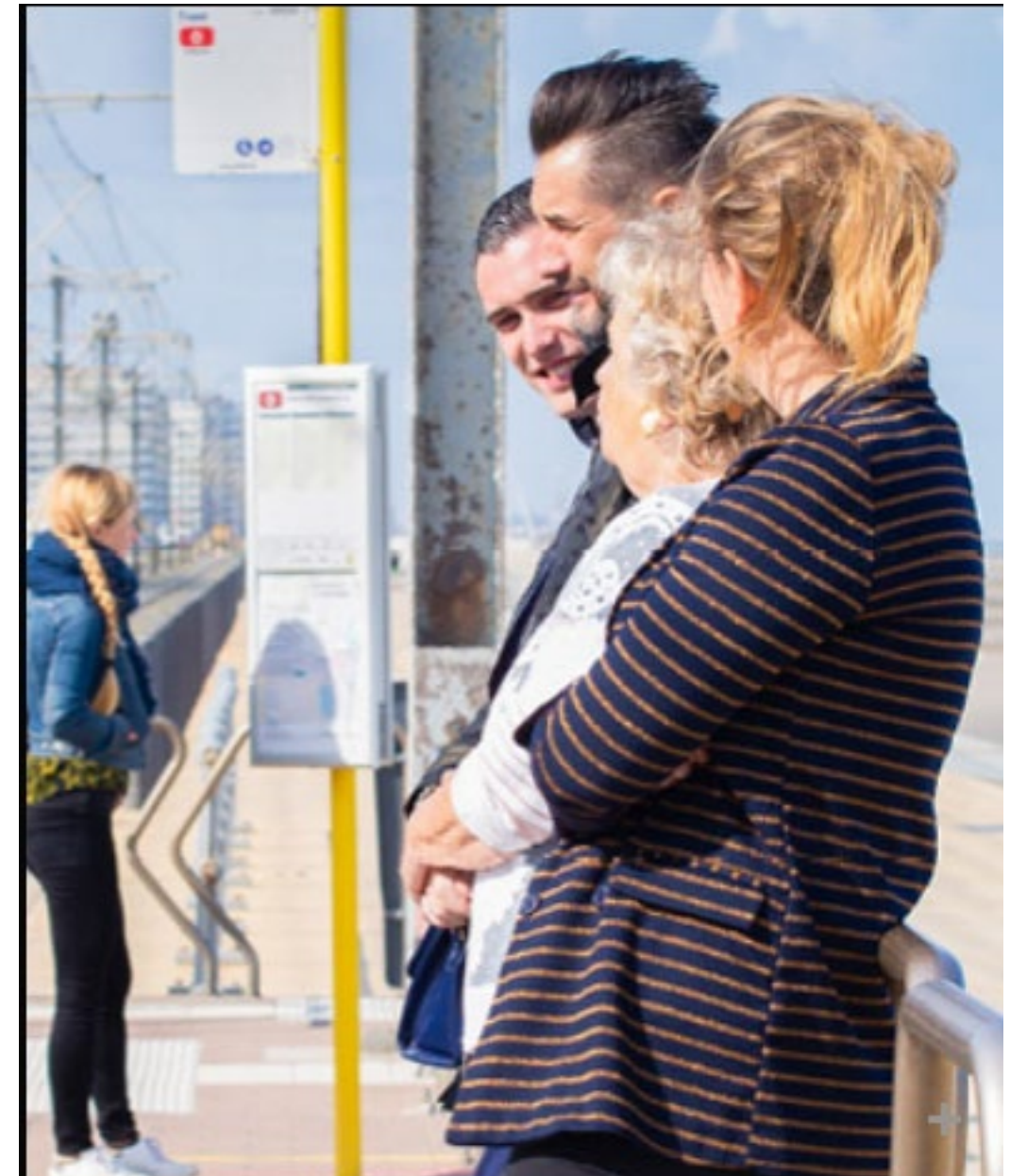
Voorbeelden: Wat zijn de kernprocessen van...



Walibi



Bozar



De Lijn

Beschrijving en doel



Voorbeelden ondersteunende processen

- **HR-toepassingen** zorgen ervoor dat lonen berekend worden, vakantie kan worden aangevraagd en kandidaten online kunnen solliciteren;
- De **boekhouding** verloopt in elk bedrijf via gespecialiseerde software;
- De **IT-dienstverlening** wordt op haar beurt weer ondersteund door IT-toepassingen: opvolgen incidenten, aanvraag materiaal ...

Waarom
process
requirements?

Wat zijn de
voordelen?

Het geeft input en helpt bij

1. het opmaken van de **business case**
2. het opmaken van een **analysedocument**
3. de **testfase**
4. het **change management**

Voordelen

1. Input opmaak business case

- Bepaalt de return on investment van een project
- Helpt bij beslissingen om het project al dan niet te laten doorgaan
- Een duidelijke winst in de processen kan de ROI verhogen
- Goede kennis van de processen is nodig: in kaart brengen van de huidige processen en de gewenste veranderingen
- Links tussen processen kunnen belangrijk zijn

2. Input analysedocument

- Het analysedocument dient gevalideerd te worden
- Veranderingen kunnen geïdentificeerd worden
- Ook hier een duidelijk beeld van de huidige en gewenste situatie
- Helpt de developers omdat de flow duidelijker wordt
- Als de process flow goed gedocumenteerd wordt, is er meestal minder input nodig van de sleutelgebruikers

Voordelen

3. Input testfase

- De testscenario's kunnen zich baseren op de business flow
- Wanneer we werken met swimlanes, zijn ook de verantwoordelijkheden duidelijk en is het makkelijk terug te vinden wat automatisch gebeurt en waar er nog een actie vereist is
- Er wordt vermeden dat er delen van het proces vergeten worden
- Gebruik van process flows voor testing vergroot de herkenbaarheid van de scenario's voor de eindgebruikers

4. Input change management

- Door het gebruik van swimlanes weten we wie welke rollen zal uitvoeren in de vernieuwde processen
- Als we deze vergelijken met de huidige processen, wordt snel duidelijk waar er grote veranderingen zullen optreden bij gebruikers
- Sommige rollen zullen misschien volledig geautomatiseerd worden
- Dit kan een input zijn voor training of zelfs een wijziging van de jobinhoud
- Tijdig inspelen op deze wijzigingen verlaagt de weerstand tov verandering

Rollen: wie stelt process requirements op?

Business analist

- Zal de procesbeschrijving opmaken en adviezen formuleren naar verbetering
- Interviews met gebruikers, haalt informatie uit bestaande documenten,...
- Past eventueel **best practices** toe

Process owner

- Verantwoordelijk voor een proces of subproces
- Geeft initiële input over het proces
- Neemt eindbeslissingen bij mogelijke wijzigingen

Eindgebruikers

- Ze voeren de taken uit in het proces
- Kunnen vaak meer detail geven dan de proces owner
- Vaak verschillen de uitgevoerde taken van wat er beschreven staat

Sleutelgebruikers

- Specifieke groep van eindgebruikers met een zeer goede kennis van het proces
- Nemen deel aan het project als vertegenwoordigers van de eindgebruikers



Best practices

Zoek uit: Wat is een “best practice” ?



1. Geef een voorbeeld

- In software ontwikkeling
- In game development
- In de bouw
- Social media content creation

2. Waarom spreken we over best practices in de context van process requirements? Wat is het voordeel?



Deliverables

Process flowcharts

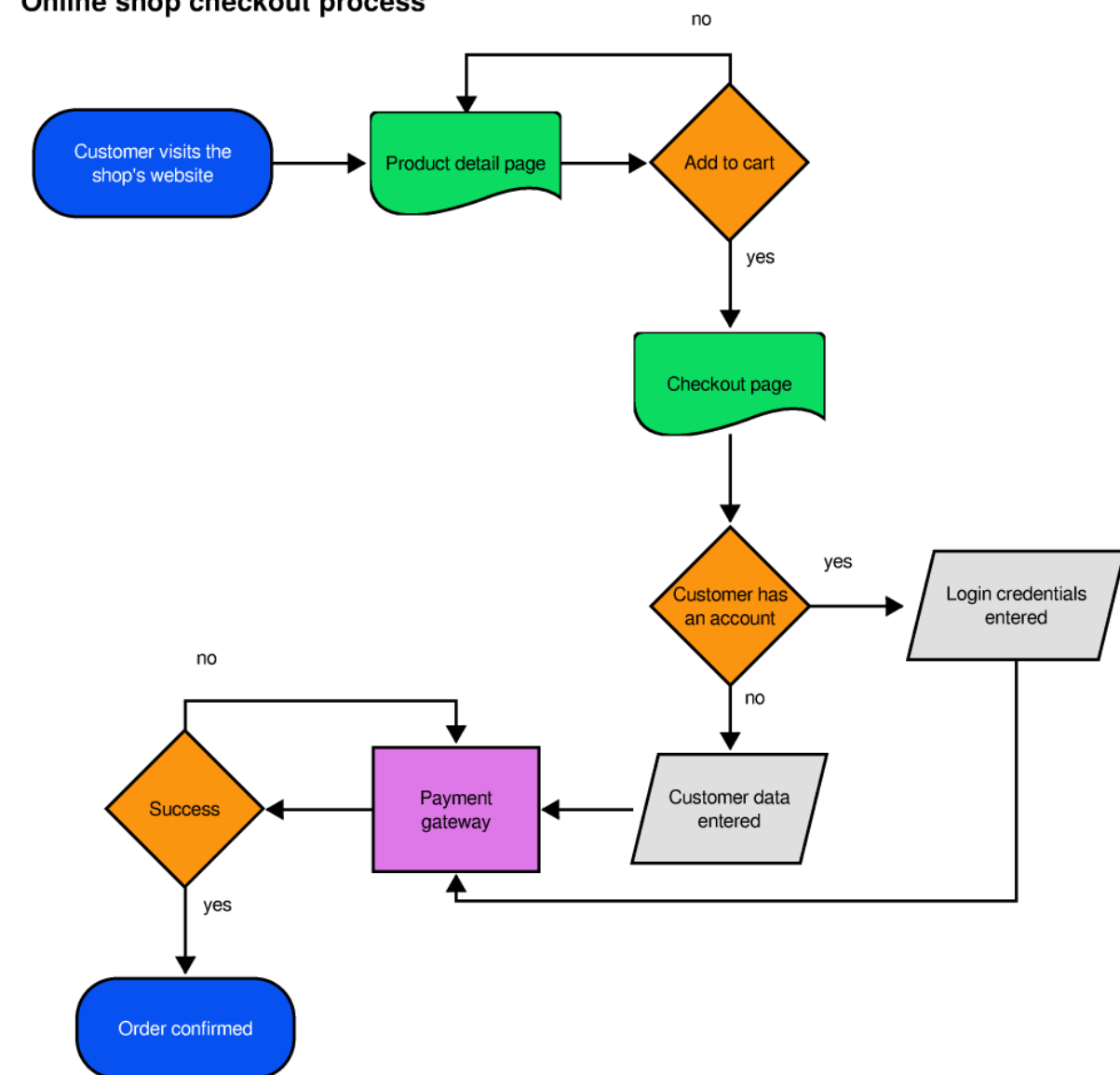
- Beschrijft de verschillende stappen van een proces
- Beschrijft welke gegevens er worden doorgegeven
- Beschrijft welke output er gegenereerd wordt
- Geeft afhankelijkheden weer met andere processen
- Geeft de verschillende rollen weer aan de hand van swimlanes

Deliverables

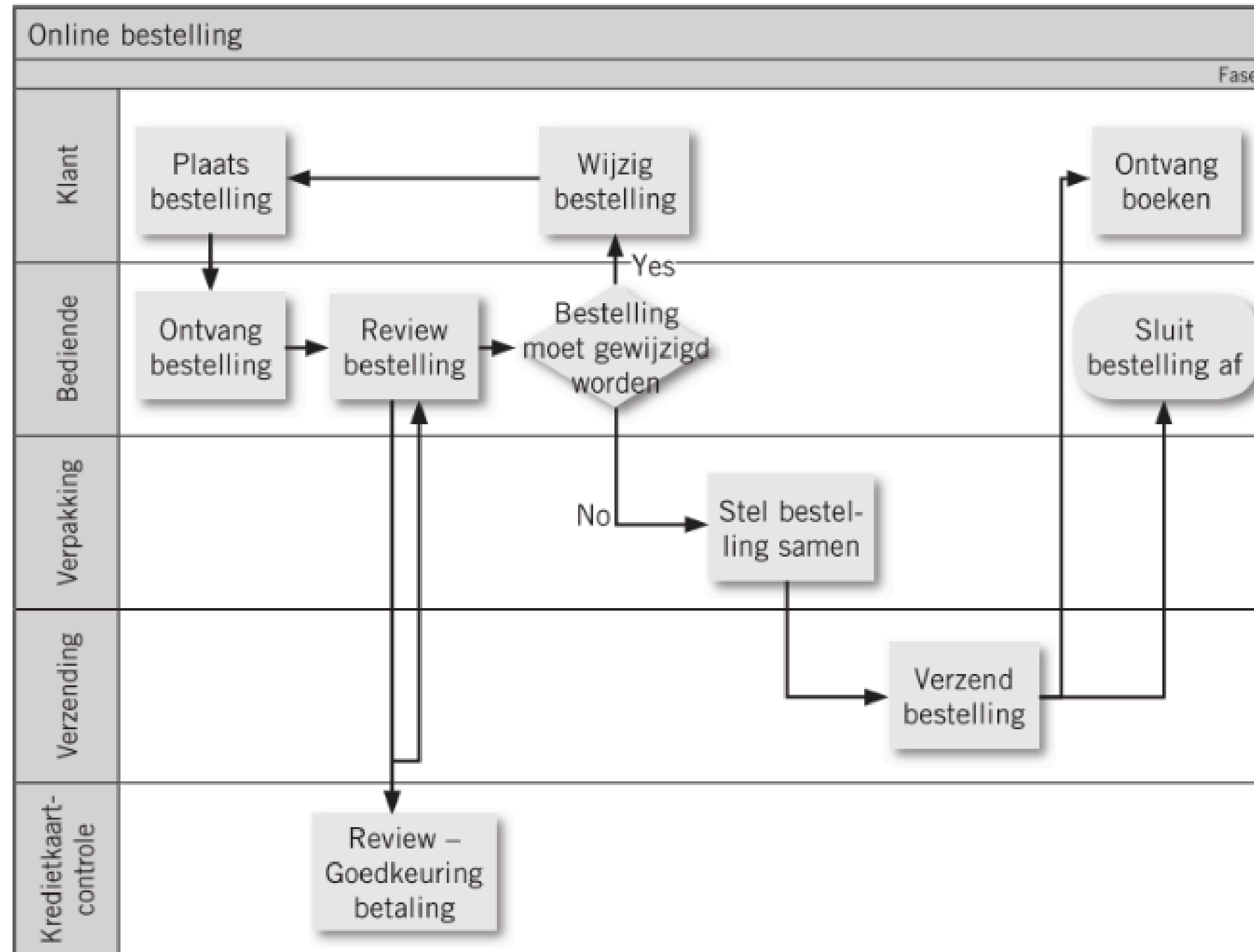
Process flowcharts

- Beschrijft de verschillende stappen van een proces
- Beschrijft welke gegevens er worden doorgegeven
- Beschrijft welke output er gegenereerd wordt
- Geeft afhankelijkheden weer met andere processen
- Geeft de verschillende rollen weer aan de hand van swimlanes

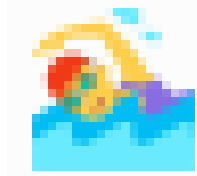
Online shop checkout process



Voorbeeld process flowchart



Eventueel a.h.v. swim lane diagramma's

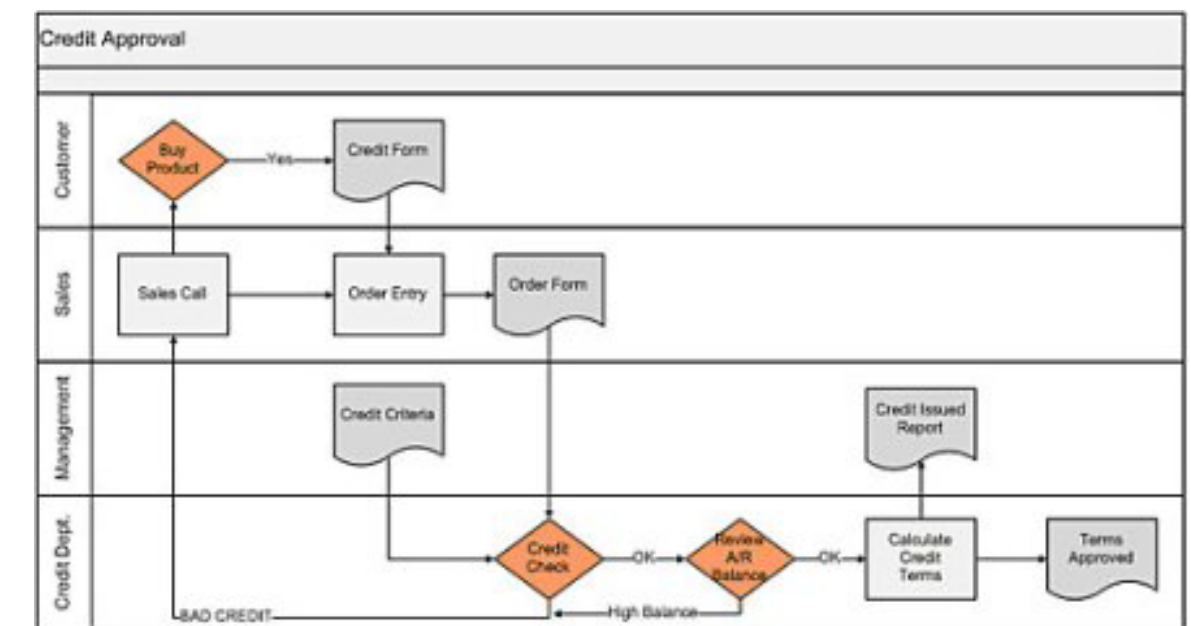


Swim lane diagram

Een swim lane diagram is een processtroombiagram, of cross-functional diagram, waarbij het proces onderverdeeld wordt in categorieën.

www.toolshero.nl

- Een swim lane diagram is een processtroombiagram waarbij het proces onderverdeeld wordt in categorieën.
- Het verschil met een normale flowchart is dat een swim lane diagram precies laat zien wie wat moet doen in een proces.
- Een zwembaan of stroom vertegenwoordigt de activiteiten die uitgevoerd moeten worden door een afdeling of entiteit. De naam is gekozen door de gelijkenis tussen de horizontale lijnen van het diagramma en de banen in een zwembad.



Process flowchart: 4 niveaus

Opmaak van een flowchart kan complex zijn, daarom opsplitsing in deelprocessen of niveaus

- Niveau 1: ondernemingsprocessen
 - Grote processen zoals productie, sales, warehousing,...
 - Geeft vooral volgorde en afhankelijkheden weer
 - Nog geen rollen
- Niveau 2: afdelingsprocessen
 - Verschillende processen per afdeling
 - Bv. binnen sales onderscheiden we bestelling, facturatie, dienst-na-verkoop
- Niveau 3: deelprocessen
 - Wanneer we kijken naar het proces van de bestelling kan dit bestaan uit: bestelbon opmaken, bestelling klaarmaken, bestelling verzenden
- Niveau 4: taken
 - Hier bekijken we dan één deelproces in detail met de taken die tot dat deelproces behoren en de rollen die nodig zijn om deze taken uit te voeren

Afhankelijkheden

- In deze fase worden **niet alle vereisten in detail** bepaalt. Het maken van proces requirements is vooral belangrijk om de opportuniteiten te identificeren voor het project. Het bepalen van de functionele requirements is onderdeel van de requirementsanalyse.
- Procesbeschrijvingen kunnen in de volgende fases gebruikt worden als **input voor analyse, testen en change management**
- Het is wel belangrijk te onthouden dat dit **voorbereidend werk** is en verder zal uitgewerkt worden als het project effectief wordt uitgevoerd

BPMN

Zoek uit:

1. Waarvoor staat BPMN?
2. Wat is het voordeel van BPMN?
3. Wat is het verschil of verband tussen een swimlane en BPMN?
4. Wordt BPM nog veel gebruikt in 2024 en waarom zou het nog belangrijk zijn?
5. Waarom zouden programmeurs geïnteresseerd zijn in BPMN?

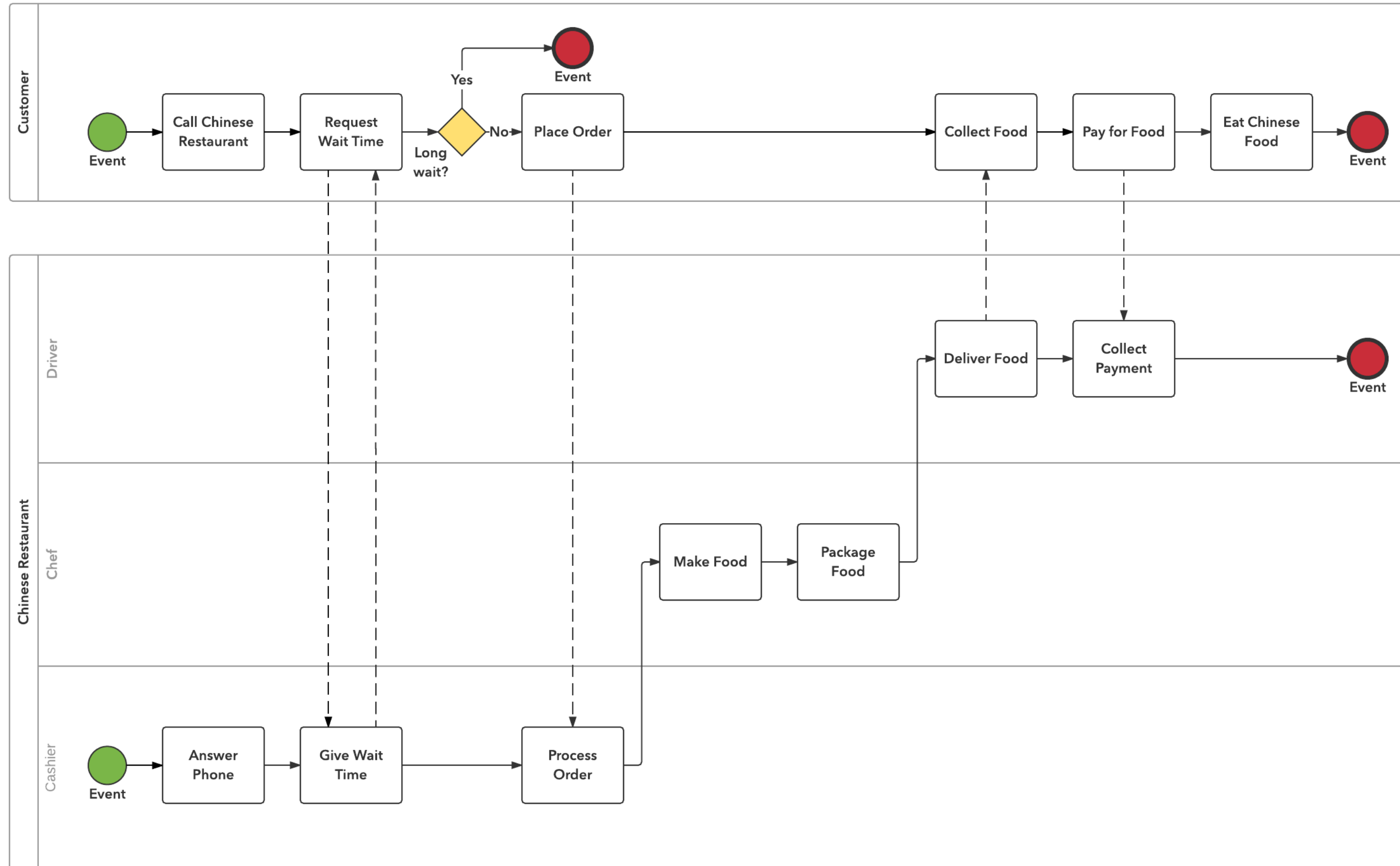


BPMN

***BPMN** is een standaard in business process modeling ontwikkeld door de Object Management Group die tracht de kloof tussen het ontwerpen van bedrijfsprocessen en het implementeren ervan te overbruggen. BPMN maakt businessprocessen begrijpelijk voor zowel business analisten als ontwikkelaars en zorgt ervoor dat de processen gemakkelijk te onderhouden zijn door eindgebruikers en managers.*



Voorbeeld BPMN



Aandachtspunten

- **Reserveer voldoende tijd** voor het analyseren van processen
 - Opstellen van processen kan zeer veel tijd kosten
 - Het hoe en waarom van bepaalde taken is niet altijd duidelijk
 - Processen worden uitgevoerd door verschillende personen die allemaal moeten betrokken worden
- **Betrek de juiste gebruikers**
 - Diegenen die het hardst roepen zijn vaak ontevreden
 - Onderscheid maken tussen proces en persoonlijke problemen



Aandachtspunten

- **Beheers de complexiteit**
 - Te complexe procesbeschrijvingen zijn niet leesbaar door alle deelnemers aan het project
 - Gebruik software of splits processen op in deelprocessen
 - Gebruik een gemeenschappelijke terminologie en stem het gebruik van iconen af
- **Houd rekening met de vervaldatum van de processen**
 - Beperkte houdbaarheid: reorganisatie of wettelijke wijzigingen wijzigen ook de processen
 - Zeker wanneer er een lange tijd zit tussen de voorbereiding en het eigenlijke project

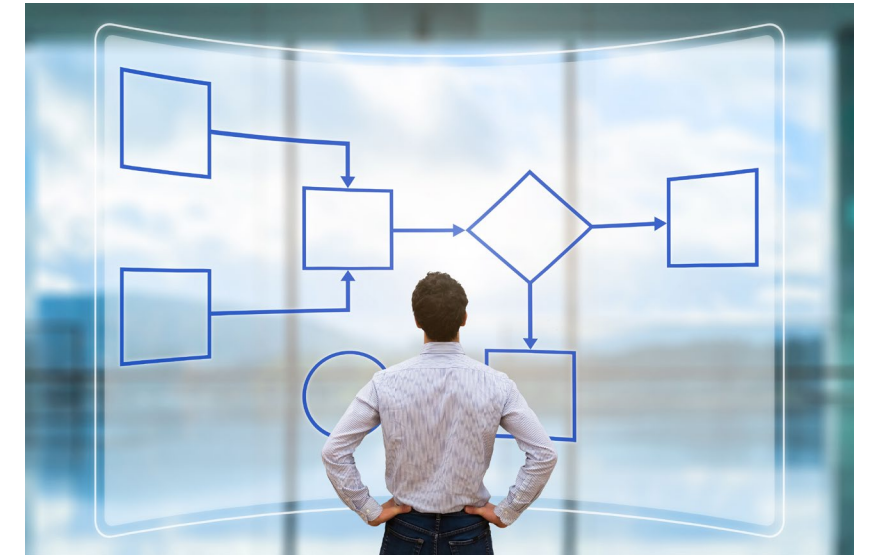
“Simplicity is
complexity resolved.”

Constantin Brancusi

Aandachtspunten

- **Controleer afhankelijkheden met andere processen**

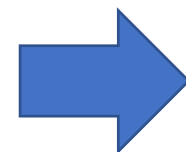
- Een proces staat zelden op zichzelf
- Breng de impact in kaart van wijzigingen in het proces op andere processen
- Belangrijk voor de business case!



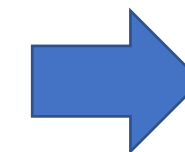
- **Bevraag de behoeftes, niet de oplossing**



Ik heb een rode Ferrari nodig...
“Waarom?”



Ik heb een vervoermiddel nodig om
op het werk te geraken.



Fiets?
Bus?
Kleine wagen?
Sportieve wagen?

Healthy Food





Healthy Food Company

1

Producing Healthy Food in European Farms

2

Packaging Healthy Food

3

Selling Healthy Food

4

Writing Cook Books

5

Day Care for employee's children

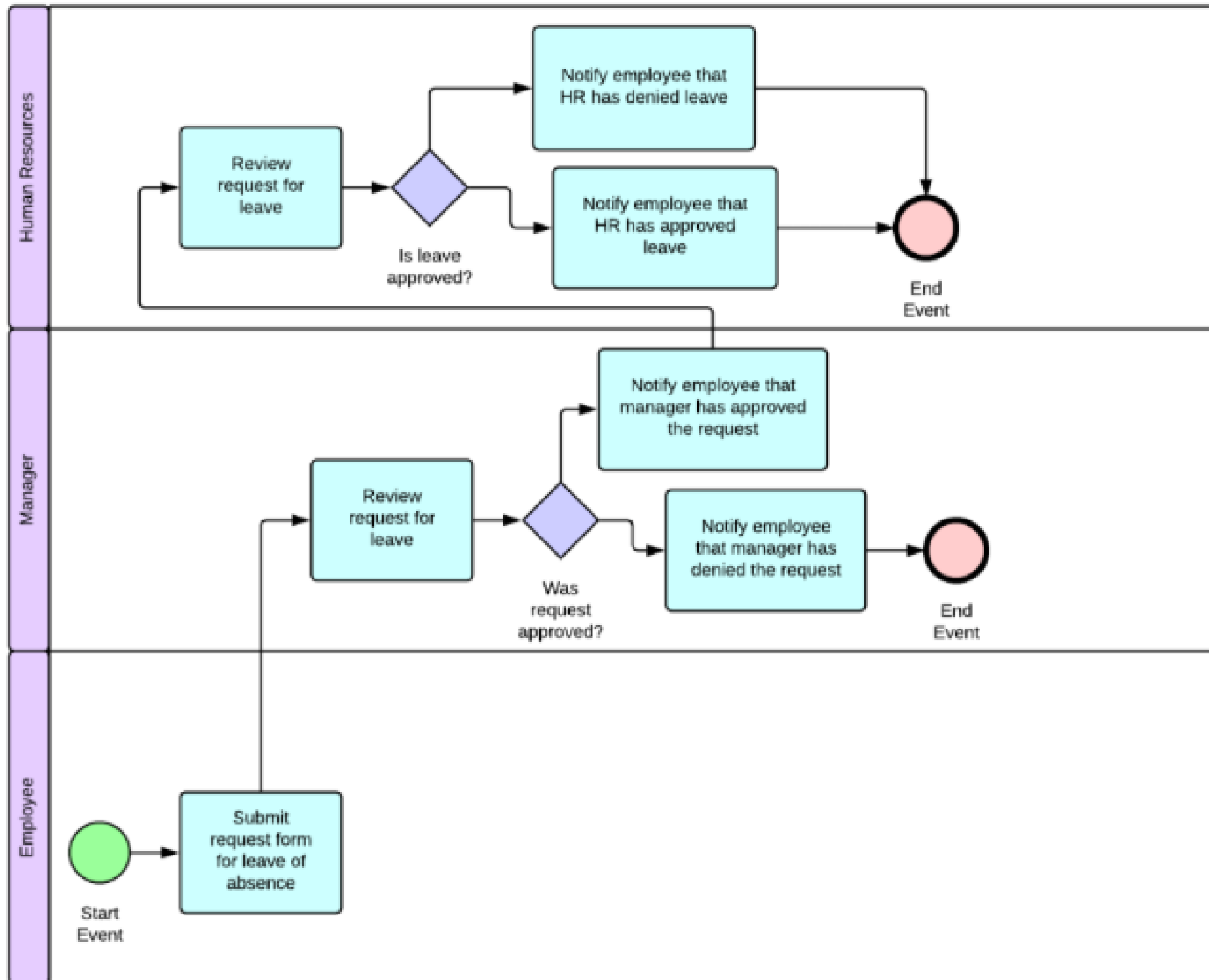


Healthy Food Company

verlofaanvraag proces

Geef een voorbeeld hoe dit proces kan verbeterd worden:

schrijf een process requirement



Healthy Food new rules for employee leave requests

De directeur HR wenst dat de nieuwe Europese HR verordening voor vakantievragen wordt geïmplementeerd in de organisatie van Healthy Foods.

Deze verordening is een Europese wet die stelt dat alle organisaties een online formulier moeten ter beschikking stellen aan de werknemers, zodat deze online verlof kunnen aanvragen.

Bovendien moet het formulier van een functionaliteit voorzien opdat de werknemer die verlof aanvraagt een vervanger kan aanduiden.



Healthy Food new rules for employee leave requests

Met andere woorden, elke werknemer die verlof wenst aan te vragen moet in het online aanvraagformulier een vervanger kunnen aanduiden.

Voor dit laatste moet Healthy Foods een aanpassing doen in haar reeds bestaande intern online verlofaanvraag systeem.



Healthy Food new rules for employee leave requests

Formuleer de nieuwe requirement die moet gelden voor het product “online verlofaanvraag”.

Controleer of het bestaande verlofaanvraagproces van Healthy Foods moet worden aangepast, gegeven de nieuwe vereiste (requirement) van de online verlofaanvraag applicatie.



Project Management

01 Opstarten

02 Faseren

03 Organiseren

04 Requirements

05 Processen

06 Business Case

07 Make or Buy

08 Planning

09 Analyse

10 Implementatie


11 Testen

17 Waterfall vs Iteratief

18 Agile

12 Turnover

14 Anticiperen

 Herhaling, ev extra case, Q&A



Ik begrijp het doel van process requirements

ik ken de verschillende rollen die bijdragen aan het opstellen van process requirements

ik kan de verschillende niveaus van bedrijfsprocessen benoemen

The background is a light blue gradient with several 3D question marks floating around. One large question mark is on the left, and several smaller ones are scattered in the upper and lower portions of the frame.

Questions?



Tijd voor ACTIE enkele oefeningen

Project Management

05

Processen



Maak een gratis account aan in Mural (mural.co) of Miro (miro.com) en kies een van de volgende templates met behulp van de zoekterm “process”:

- process flowchart
- swimlane diagram
- business process model diagram
- workflow diagram
- ...

Schrijf in een van jouw gekozen omgevingen (templates) het geoptimaliseerde verlofaanvraagproces (high level) uit voor Healthy Foods.