



Doel BPM:

Efficiënt geproduceerde en kwalitatief goede producten

Boodschappenlijstje:

- Richt je processen in met visie, gericht op je product, je waarde, je stakeholders en
- Vergeet het bijbehorende besturingssysteem niet!

Balanceren

doorlooptijd

besturen

werkinstructies

abstractieniveau

werktijd

zelfsturen

professional

instructieniveau



Concern-ICT-Business Services



Gelopen koers:



Balans bij UWV - BPM

7

Erst was daar chaos, rijp en groen door elkaar.. ruim 100 procedures / processen / plannen

Business Services		Kennis en Dienstencentrum
Algemeen	Levering professionele diensten	DPA
Aanvraag externe capaciteit	Bepalen, aanvragen en controleren budget	12 Process Assurance
Aanvraag interne capaciteit	Uitvoeren competentie management	20 Solution Assurance
Verlenging externe capaciteit	Bepalen benodigde competenties	Advies en ondersteuning
Verlenging interne capaciteit	Verzamelen bronnen competentiebehoefte BS	Beoordeling van wijzigingen in RA en MTH
Financiële afhandeling	Bepalen competentiebehoefte en oplossen taakstelling	Risico-analyses
Bestel, order en facturering	Distribueren competentietaakstelling	Audits
Bedrijfsbureau	Ontvangen en bespreken competentierapport	SEPG
12 Financieel management	Ontvangen en bespreken competentietaakstelling	LDC
13 Urenregistratie	Bespreken resultaat en opstellen forecast	
Inkichten Webproject	Ontvangen en verwerken forecast PD en GIM	Testcentrum
Uren registreren	Bespreken competentietaakstelling met medewerkers	Aanvragen testtoelating
Urenrapportage	Resource inzet management	Aanvragen regressietests
14 Beheer kostenplaatsstructuur	1 Opstellen en beheren resourceplanning	Aanvragen testdata sets
15 Beheer mandatering	2 Matchen vraag & aanbod	Aanvragen consultancy
16 Advies management budgettering en begroting	Opbouwen en onderhouden Sourcing Intelligence	Aanvragen test- en acceptatieomgevingen
17 Planning & control	Verlenging interne capaciteit	Aanvragen data op test- en acceptatieomg.
opstellen jaarplan	3 Managen aanvragen	Aanvragen test-stubs en drivers
opstellen begroting	4 Beheren medewerkersinformatie	Aanvragen tot leveren van snapshots
vullen managementrapportages	5 Contractmanagement	Aanbevelingen en besluitvorming
opstellen jaarrekening	6 Relatiemanagement	Het autoriseren van gebruikers
Personneelsmanagement	7 Monitoring inzet medewerkers	Borgen testomgevingen incl. data
18 Risicomanagement	Aansturen competentieontwikkeling	Intake en uitvoeren van promotieopdrachten
Kwaliteitsmanagement	8 Managen urendeclaraties	DTO SI
	9 Managen externe inzet	11 Van intake tot productie
	Klanttevredenheid	Intake processen
	10 Verzorgen managementinformatie	

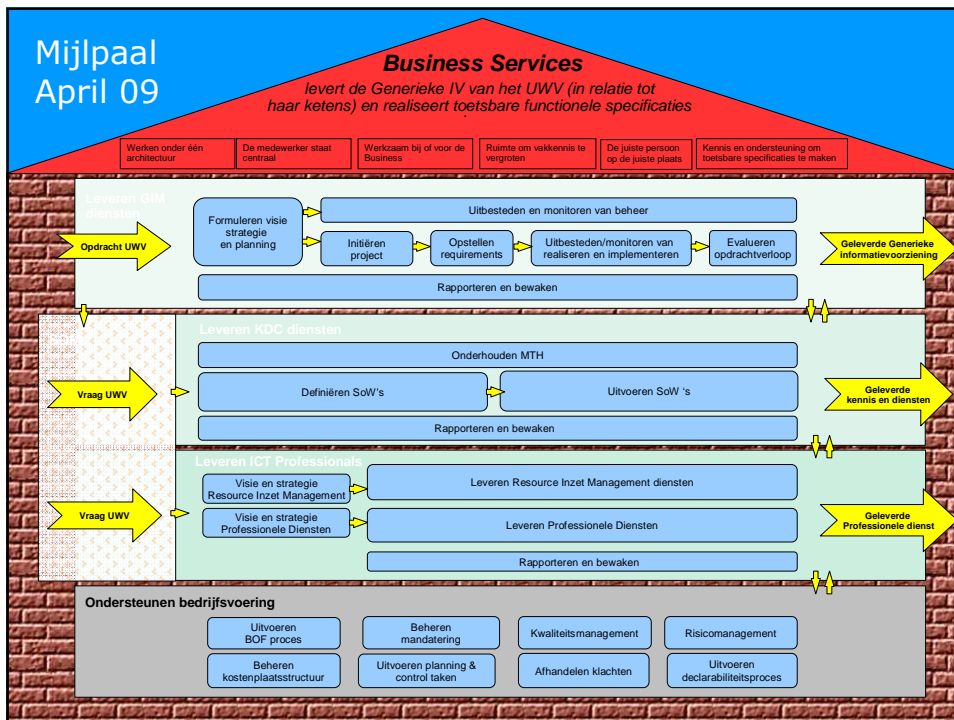
Balans bij UWV - BPM

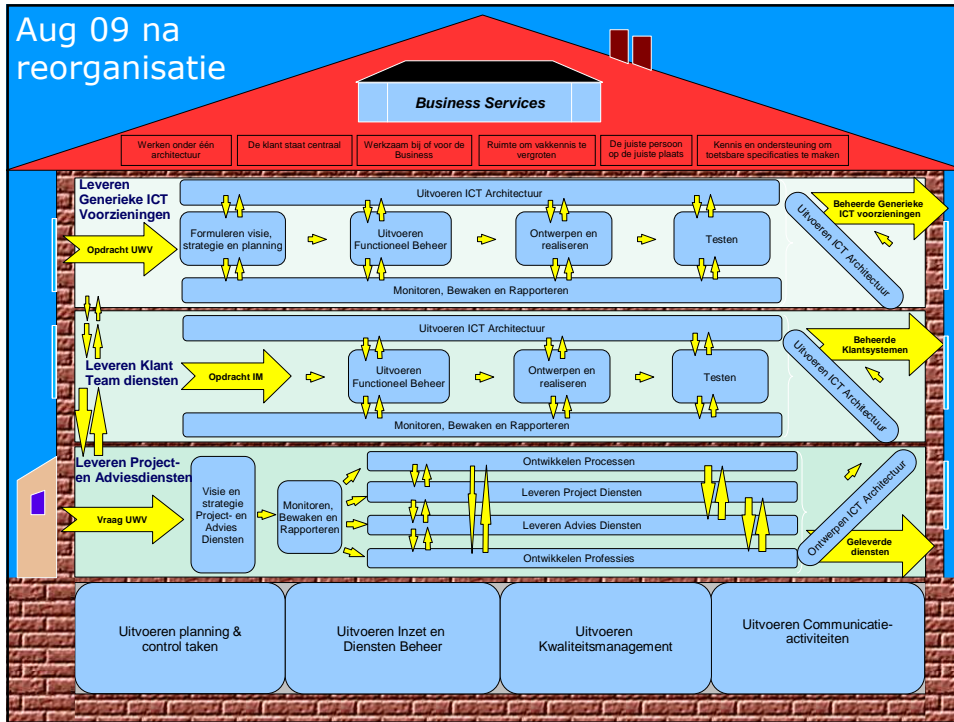
8



Vervolgens een Inventarisatie- en classificatieslag

Proceskaart BS	versie 15-10-2008	Eigenaar		Eigenaar	
Primair (BS) Processen	Onderliggende werkinstructies (procedures)		Algemene (Secundaire-, Sub- en/of ondersteunende) processen		Onderliggende werkinstructies (procedures)
Leveren Diensten	Bepalen resourceplanning Leveren Test Diensten Leveren Process & Solution Assurance Beoordelen wijzigingen in RA en MTH Leveren Diensten DTO	BS GIM TSC DPA DPA/SEPG DTO	Leveren testtooling Leveren regressietests Leveren testdatasets Leveren test/acceptatieomgevingen Leveren data test/acceptatieomg. Leveren test-stubs en drivers Leveren snapshots Leveren gesautoriseerde gebruikers Borgen testomgevingen en Data Leveren Consultancy Leveren aanbevelingen/besluitvorming Intaken/uitvoeren promotieopdrachten Uitvoeren Bid Management	KDC KDC KDC KDC KDC KDC KDC KDC KDC KDC	





Hoe nu verder:

Balans bij UWV - BPM

12

Rollen binnen ProcesBeheerOrganisatie

■ ProcesEigenaar = Lijn

- Autoriseert het proces, is budgetverantwoordelijk, stelt prioriteiten (Hoofd Afdeling). De eigenaar van een proces is verantwoordelijk voor het realiseren van de (gewenste/vereiste) activiteiten en daaruit voortvloeiende producten/resultaten.

■ ProcesVerantwoordelijke = Lijn

- Voert als primair verantwoordelijke het proces uit (Manager, is gedelegeerd door de ProcesEigenaar).
- Is verantwoordelijk voor de implementatie en uitvoering van het hoofdproces, inclusief de onderliggende subprocessen.
- Stuurt ProcesBeheerGroep aan.
- Is mede verantwoordelijk voor de implementatie in de eigen eenheid.

■ ProcesBeheerEvaluatie = Staf (Kwaliteitsmanager)

- ProcesToetsend voor werking ProcesBeheerGroep



GIM

Strategie

Uitvoering

KDC

Kwaliteit

Contract

Dienst-
verlening

POM

Klimaat

Declarabel

Prof. ont-
wikkeling

RIM

Inzet

Contract

Klanttevredenheid

