

Grip op processen geeft ruimte voor groei.

Business Process Management



Business Process Management

Procesmanagement

De uitdagingen van nu

Operational excellence. Customer journey. Digitale transformatie. Het zijn doelen van nu. Ze vragen om praktische, snel inzetbare oplossingen die zich flexibel aanpassen als dat nodig is. De tijd van logge software met hoge licentiekosten en langdurige contracten is voorbij. Het is tijd voor schaalbaar, wendbaar en betaalbaar.

Grip op processen

Bij het bereiken van strategische en operationele doelen speelt procesmanagement een belangrijke rol. Efficiënte processen leveren veel op: kortere doorlooptijden, minder fouten, betere communicatie met klanten, minder overhead. En meer tijd voor waar het echt om draait in uw organisatie.

Een bedrijfsproces is een verzameling van gekoppelde taken die leiden tot de levering van een dienst of product aan een klant. Van een burgermelding bij de gemeente tot een medicatiefout in het ziekenhuis. En van het uitgeven van een wetenschappelijke publicatie tot het afhandelen van retourzendingen. In iedere branche is het beheer van de processen onmisbaar.

De klant centraal

Succesvolle organisaties onderscheiden zich al lang niet meer met alleen een uniek product of scherpe prijs. Van burger tot patiënt, van lid tot client — wie uw klant ook is: succes wordt bepaald door de kwaliteit van uw processen. Het gaat er niet zozeer om wat u doet, maar vooral om hoe u dat doet.



Business process management

Meten, leren en verbeteren

De klant moet centraal staan, daar gaat het om. Maar vaak is dat makkelijker gezegd dan gedaan. In veel organisaties zijn bedrijfsprocessen ingewikkeld, informeel en gevangen in mailboxen en Excelsheets. Verschillende afdelingen, systemen en mensen werken aan delen van een proces, inzicht en overzicht ontbreekt.

Business Process Management identificeert en modelleert processen in een softwareplatform. Dat maakt meten en verbeteren mogelijk. En omdat organisaties nooit 'af' zijn is dat proces van leren en verbeteren oneindig.

Business Process Model and Notation (BPMN)

Strategische en operationele doelen omzetten naar succesvolle techniek is lastig, het duurt vaak lang en vraagt forse investeringen. Een organisatie wil het liefst plannen snel uitvoeren, IT biedt onvoldoende flexibiliteit en capaciteit of lijkt soms een andere taal te spreken.

BPMN-diagrammen zijn dan een uitkomst. Het zijn eenvoudig te begrijpen diagrammen die zorgen dat iedereen dezelfde taal spreekt.

Met BPMN-diagrammen hoeft niet alles in een keer goed, het is geen eenmalige softwareontwikkeling. Het is een continu proces van leren en optimaliseren.

Processsoftware ondersteunt en heeft overzicht.

Ons softwareplatform voor procesmanagement ondersteunt bedrijfsprocessen en maakt ze inzichtelijk. Het laat afdelingen en softwaresystemen samenwerken, bewaakt de voortgang en handelt bij vertragingen. Het informeert de betrokkenen, geeft inzicht in doorlooptijden en knelpunten. Medewerkers besteden hierdoor aanzienlijk minder tijd aan e-mail en krijgen ruimte om echt waarde te creëren.

Risicobeoordeling en besluitvorming

De basis van dit platform is een krachtige BPMN-engine die procesmodellen uitvoert. Besluitvorming wordt vereenvoudigd en uitgevoerd met Decision Model and Notation (DMN), bijvoorbeeld voor risicobeoordeling of het bepalen van tarieven.

Processen en besluiten komen terecht in een onderliggend dossier, ook wel een 'zaak' genoemd, die in een aparte database wordt opgeslagen. Van nieuwe medewerker tot bomenkapvergunning, van klacht tot retouraanvraag, alle mogelijke dossiers kunnen worden opgeslagen.

Business Intelligence: processen begrijpen en verbeteren

Processen zijn dynamisch, net als uw klanten en uw organisatie. Processsoftware geeft inzicht in die processen en bewegingen. Het maakt meetbaar hoe lang ze duren, waar er vertraging ontstaat, waar veel menselijk handelen wordt gevraagd of waar het vaak escaleert. Door processen te begrijpen, kunt u uw prestaties verbeteren.

Dossiers altijd op orde

Alle activiteiten die volgen uit een processtap worden vastgelegd in het dossier (of zaak). Dat geeft een compleet beeld van alles dat gedaan is en nog gedaan moet worden. En het helpt bij compliance, zoals AVG (GDPR) of SOX. Tegelijk geeft het u en uw medewerkers steeds real-time inzicht in de status.

Naadloze integratie van bestaande systemen

Het platform voelt zich thuis in een microservice-architectuur. Deze bestaat uit allerlei kleine mini-applicaties. Deze kleine applicaties hebben elk een eigen taak of een reeks aan taken en zijn met elkaar verbonden. Samen vormen ze voor de eindgebruiker één geheel. De samenwerking tussen gespecialiseerde kleinere services maakt een organisatie wendbaar en minder afhankelijk van een maatwerksysteem.

Ons softwareplatform heeft meer dan 80 standaard connectoren en wisselt probleemloos data uit met vrijwel elk softwarepakket.

Van Office 365 tot Salesforce, van iDeal tot Dropbox, van Rest of SOAP, van Exact tot Azure. Toegang is mogelijk via een eigen ADFSserver of LDAP en voor eindgebruikers via een Facebook- of Google-login.

Veilig en schaalbaar, betrouwbaar

Aanvallen op ICT-infrastructuren zijn aan de orde van de dag. Het beschermen van (persoons-)gegevens is cruciaal. Het is niet alleen wettelijk verplicht, de imagoschade bij problemen is groot en gebruikers verwachten en eisen het.

KYOCERA Document Solutions neemt informatiebeveiliging serieus. Met tools als Burp Suite en de ISO 27001 standaard investeren we continu in veiligheid, terwijl we steeds de juiste balans met gebruiksvriendelijkheid en kosten bewaken.

De Amazon Cloud levert een vrijwel onbegrensde capaciteit. Iedere installatie van ons platform draait in een eigen Virtual Private Network. Met Docker Containers wordt automatisch capaciteit bij- of afgeschaald.

Om veiligheid en snelheid te borgen, beschikt u over een eigen database. Het netwerk wordt 24/7 bewaakt. Via een Service Level Agreement spreken we met u een passend niveau van beheer af.



Kyocera Document Solutions is sinds 1934 een voorstander van innovatieve technologie. We stellen onze klanten in staat om informatie om te zetten in kennis, uit te blinken in leren en anderen te overtreffen. Met expertise en een cultuur van empathisch partnerschap helpen we organisaties kennis in te zetten om verandering te stimuleren.

KYOCERA Document Solutions Nederland B.V.
Beechavenue 25, 1119 RA Schiphol-Rijk
Tel 020 587 72 00
bps@dnl.kyocera.com



kyoceradocumentsolutions.nl