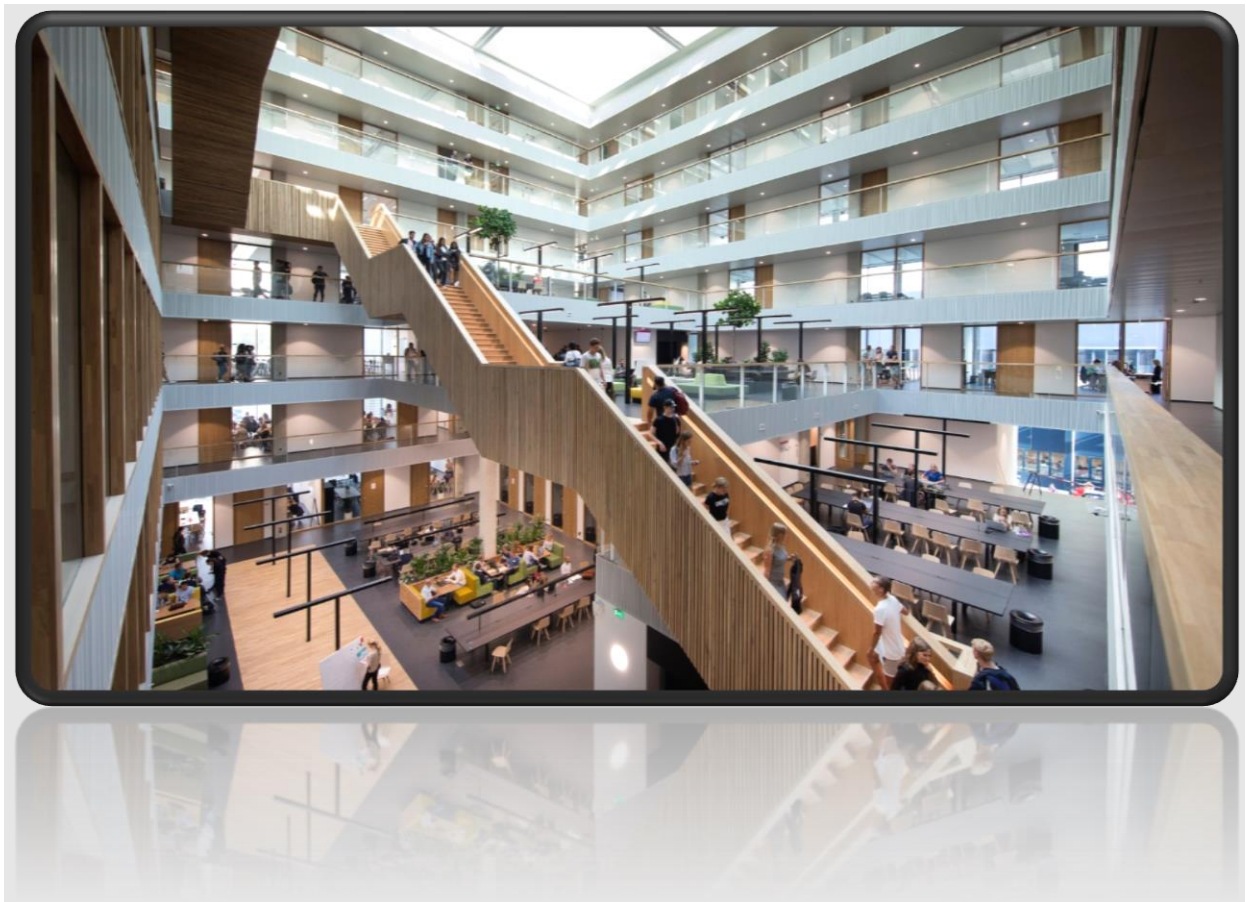


Bijlage 2

Houtskoolschets behoefte tooling Rotterdams ProcesManagement



Auteur(s) : Suzie Joku, Peter Hendriks, Casper Holt
Opdrachtgever : Dienst Directeuren Team (DDT)
Versie : 1.8
Datum : 08-05-2024

Inhoud

1	Inleiding.....	3
1.1	ProcesManagement	3
2	Architectuurprincipes Rotterdams Procesmanagement	3
3	Toelichting behoefte	4
3.1	Procesgericht werken	4
3.2	Procesgericht sturen	6
3.3	Procesgericht verbeteren	6
4	Inschatting aantal gebruikers.....	7

1 Inleiding

1.1 ProcesManagement

Hogeschool Rotterdam (HR) is ambitieus en wil de beste hogeschool van de Randstad zijn. Om deze ambitie gezamenlijk te realiseren dienen de processen zo ingericht te zijn dat we gezamenlijk de kwaliteit van onderwijs continu verbeteren. Eén van de projecten is die daarbij een belangrijke bijdrage leveren is Rotterdams procesmanagement hogeschoolbreed in te richten:

integraal en procesgericht werken, sturen en verbeteren door de bundeling van kennis en ervaring die al aanwezig is en met de student journey als gezamenlijke focus.

Momenteel wordt hiervoor vanuit het project 'De Kracht Van Rotterdams ProcesManagement' een aantal instrumenten ontwikkeld. Een belangrijk instrument is het Rotterdams ProcesManagement-model (RPMm): een herkenbaar en overzichtelijk model van alle hogeschoolprocessen, waarin de samenhang expliciet is gedefinieerd en dat de hogeschool faciliteert bij het procesgericht werken, sturen en verbeteren. Daarnaast is een werkwijze ontwikkeld om processen eenduidig te beschrijven, te besturen en te verbeteren. HR is op zoek naar software die hierbij optimaal ondersteunt. In dit document wordt een houtskoolschets van de behoefte aan ondersteuning nader toegelicht.

2 Architectuurprincipes Rotterdams Procesmanagement

Hieronder zijn de concept\architectuurprincipes voor het Rotterdams Procesmanagement opgenomen. Deze zijn afgeleid van de architectuurprincipes voor de HR Informatievoorziening (Zie bijlage 3).

I. Onderwijs en onderzoek staan centraal

- a. Processen voor de bedrijfsfuncties Onderwijs en onderzoek zijn beschreven als primaire processen en hebben de relatie met de student journey, onderzoekers journey en medewerkersjourney.
- b. Plannen en voorgenomen initiatieven worden afgeleid van de strategische doelstellingen van de instelling en beoordeeld en geprioriteerd via een portfoliomanagement proces.
- c. Studenten en medewerkers worden betrokken bij de inrichting van de processen en informatievoorziening, zodat deze optimaal aansluit bij hun leefwereld en behoeften.

II. De informatievoorziening is geïntegreerd

- a. Het procesmodel dient centraal te staan bij het inrichten van een applicatie.
- b. Processen en applicaties dienen relatief los te zijn gekoppeld zodat ze ook los van elkaar kunnen worden aangepast en beschreven.
- c. Alle gegevens van processen zijn uitwisselbaar met andere applicaties.

III. De informatievoorziening overschrijdt organisatiegrenzen

- a. De processen zijn indien relevant organisatieoverstijgend en federatief (in gezamenlijkheid) ingericht en vastgelegd.
- b. Vastlegging van data-uitwisseling in en tussen processen vindt plaats op basis van een onafhankelijk logisch model.
- c. Samenwerking wordt ondersteund op alle niveaus in de onderzoekscyclus.
- d. Zowel het primaire proces (tijdens het onderzoek) als de ondersteuning daarvan (aanbodkant, registratie, infrastructuur) is federatief opgezet.

- IV. Gebruikers hebben toegang tot de procesinformatie op elk moment, op elke plaats en vanaf elk apparaat**
 - a. Applicaties zijn webgebaseerd zodat ze ook toegankelijk zijn van buiten de instelling, met uitzondering van applicaties die alleen gericht zijn op backoffice-taken.
- V. Informatietechnologie wordt duurzaam ingericht**
 - a. Duurzaamheid is een vast onderwerp bij het aanbesteding- en inkoopproces.
- VI. Archiefwaardige informatie wordt op een geschikte wijze bewaard**
 - a. Er is een vastgesteld selectiemechanisme om te bepalen wat archiefwaardig is.
 - b. Processen worden zo ontworpen en vastgelegd dat archiefwaardige gegevens in de procesondersteunende systemen beheerd kunnen worden en op de juiste momenten worden bewaard of vernietigd.
- VII. De kwaliteit van gegevens wordt expliciet geborgd**
 - a. Het bedoelde gebruik en de gewenste kwaliteit van gegevens, waaronder metadata, wordt expliciet gemaakt bij inrichting en veranderingen in de informatievoorziening door hier specifieke eisen voor te definiëren en op te nemen in de procesinrichting.
 - b. Middels operationele processturing wordt toegezien op de kwaliteit van de invoer, wijziging en verwijdering van gegevens in de processen.
- VIII. Gegevens zijn beveiligd op basis van hun risicoclassificatie**
 - a. Bij het ontwerp van processen in de bedrijfsvoering worden daar waar mogelijk de processen zoals deze reeds aanwezig zijn in de standaard applicatie gevolgd.
- IX. Applicaties voor bedrijfsvoering zijn gestandaardiseerd**
 - a. Eisen die vanuit de processen worden gesteld aan dit soort applicaties worden beoordeeld op hun belang om te voorkomen dat standaard applicaties alsnog worden omgevormd tot maatwerk.
 - b. Bij het ontwerp van processen in de bedrijfsvoering worden daar waar mogelijk de processen zoals deze reeds aanwezig zijn in de standaard applicatie gevolgd.
- X. Ondersteun verschillen in beleid bij onderzoekssamenwerking**
 - a. Verschillen in beleid en beleidsovergangen binnen onderzoeksprocessen worden expliciet opgenomen in de procesarchitectuur.

3 Toelichting behoefte

Hieronder is de behoefte voor de software die de HR zoekt, uitgewerkt.

3.1 Procesgericht werken

Huidige situatie

Elk onderdeel richtte processen naar eigen inzichten in. Veel processen die op verschillende onderdelen werden/worden uitgevoerd kenden verschillende varianten. Processen werden wel beschreven, maar waren daardoor beperkt herbruikbaar. Het project De Kracht van Rotterdams Procesmanagement richt in de organisatie de werkwijze in om processen eenduidig te beschrijven.

Behoefte

Er is behoefte aan een tool die HR helpt processen in een eenduidige laagdrempelige taal herkenbaar en herbruikbaar te beschrijven, te publiceren en te raadplegen.

Invoeren

- a. Processen dienen te kunnen worden beschreven en weergegeven in zowel eenvoudige flowcharts met enkel blokken, wiebertjes en pijlen als in BPMN;
- b. De software dient het ontwikkelen en onderhouden van templates te ondersteunen;
- c. Gebruikers die daarvoor geautoriseerd zijn, dienen processen te beschrijven op een laagdrempelige manier, al dan niet met gebruik van templates;
- d. Onderscheid kunnen maken tussen processen op verschillende levels: ketenproces, bedrijfsproces, werkproces, activiteiten zodat op verschillende niveaus naar processen kan worden gekeken;
- e. Processen moeten kunnen worden gelabeld/gecategoriseerd zodat ze later op categorie opvraagbaar zijn;
- f. Processen dienen te corresponderen danwel gekoppeld te kunnen worden aan de procesarchitectuur in de architectuurtooling;
- g. Procesmodellen dienen gekoppeld te kunnen worden aan studenjourneys;
- h. Procesmodellen dienen gekoppeld te kunnen worden aan functies/rollen, applicaties, beleidsdocumenten, juridische documenten, werkinstructies. De applicatie dient dynamisch een lijst van op te bouwen, zodat eenmaal ingevoerde items hergebruikt kunnen worden in andere processen;
- i. De relaties tussen processen, afdelingen en functies kunnen vastleggen en daarbij parents, children en siblings kunnen aangeven.

Publiceren procesmodellen

- a. Processen dienen gepubliceerd te kunnen worden op het intranet van de Hogeschool Rotterdam (HINT);
- b. Processen worden alleen gepubliceerd met goedkeuring van proceseigenaar;
- c. Releasenotes moeten naar geïnteresseerden verstuurd kunnen worden.

Raadplegen procesmodellen

- a. Procesarchitectuur bevat processen in minimaal 3 lagen. Processen moeten o.b.v. gelaagdheid kunnen worden gevonden. Vanuit een hoofdproces moet kunnen worden doorgelikt naar een onderliggend deelproces en werkproces en vice-versa. Ook moet kunnen worden doorgelikt naar andere gerelateerde processen;
- b. Procesmodellen zijn voor alle medewerkers intuïtief toegankelijk;
- c. Procesmodellen zijn voor alle medewerkers herkenbaar en zonder extra training direct te begrijpen;
- d. Integrale samenhang tussen processen is voor alle medewerkers intuïtief en makkelijk op te zoeken;
- e. Aanmelden als geïnteresseerde in bepaalde processen, zodat je op de hoogte blijft van wijzigingen in gepubliceerde processen;
- f. Processen moeten zichtbaar zijn vanuit verschillende invalshoeken of perspectieven, tenminste technisch, organisatorisch en financieel;
- g. Kunnen zien welke versie van een proces er wordt gehanteerd en wat de voorgaande changes waren;

Zoeken

- a. Processen moeten met een eenvoudige zoekfunctie kunnen worden gevonden o.b.v. sleutelwoorden als procesrollen, functies, protocollen, documenten, systemen maar ook studentjourney fase/microjourney/touchpoint of persona's.

Beheren gepubliceerde procesmodellen

- a. Offline kunnen halen van gepubliceerde procesmodellen;
- b. Verwijderen niet-gepubliceerde procesmodellen;
- c. Een proces dient eenvoudig als word-document, afbeelding, PDF of website te kunnen worden geëxporteerd zodat het kan worden hergebruikt;
- d. Procesmodellen dienen ingelezen te kunnen worden in architectuurtooling.

Onderhouden applicatie

- a. De functioneel beheerder moet gebruikers aan kunnen maken en rechten toe te kennen;
- b. De applicatie dient beschikbaar te zijn als SAAS om het intranet (HINT) te kunnen benaderen;
- c. Informatie over een proces moet via een REST interface opvraagbaar en wijzigbaar zijn;
- d. De leverancier heeft een servicedesk cf SLA.

3.2 Procesgericht sturen

Huidige situatie

Doordat processen niet in eenduidig uitgevoerd worden, de doelen en proceskpi's niet smart zijn en de samenhang met andere processen niet in beeld is, is het lastig te bepalen welke informatie nodig is om te sturen.

Behoefte

Er is behoefte aan een tool die HR helpt om met de juiste procesinformatie te sturen op de processen. Daarin wil HR onderscheid maken tussen hoogover strategische processturing en meer gedetailleerde tactische en operationele processturing.

Sturing

- a. Per proces moeten doelen worden ingevoerd en Key Performance Indicator (KPI) worden ingesteld vanuit een meetbaar gegeven;
- b. Procesmodellen dienen gekoppeld te kunnen worden aan dashboards/kpi-structuur van HR.

3.3 Procesgericht verbeteren

Huidige situatie

Er wordt nauwelijks gebruik gemaakt van procesbeschrijvingen bij het inzetten van een optimalisatie. Soms omdat er geen eenduidige actuele procesbeschrijving is en soms omdat men er eenvoudigweg niet aan denkt. Een procesbeschrijving die pas wordt gemaakt als er een probleem optreedt kent vaak een beperkte scope, namelijk die van het probleem. Dat maakt het lastig om goede analyses uit te voeren.

Behoefte

Er is behoefte aan een tool die HR helpt om de huidige processen te bestuderen, daarop analyses uit te voeren, verbeteringen bij te houden en daarover te communiceren met relevante actoren.

Beheren procesmodellen

- a. Gepubliceerde procesmodellen kunnen uitchecken en wijzigen;
- b. Risico's en maatregelen per proces registreren en bijhouden;
- c. (Lean) optimalisaties per proces registreren en bijhouden;
- d. Gewijzigde uitgecheckte procesmodellen voorleggen aan procesmanagers, deelnemers workshops en proceseigenaren.

Reviewen procesmodellen

- a. Workflow die per proces 10 maanden na publicatie reminder stuurt naar procesmanager en proceseigenaar om actualiteit te bewaken;
- b. Workflow die medewerkers in staat stelt te reageren op gepubliceerde procesmodellen. Deze reacties worden opgepakt door medewerkers van het centrale procesmanagementteam. Eventuele wijzigingen worden via de workflow voorgelegd aan procesmanager en goedgekeurd door proceseigenaar.

Analyseren proces

- a. Procesmodellen dienen gekoppeld te kunnen worden aan process mining functionaliteit en bijbehorende databronnen.
- b. Tool moet procesbeschrijvingen kunnen analyseren per proces en over processen heen.

4 Inschatting aantal gebruikers

Hieronder een initiële *inschatting* van het aantal gebruikers en hun rechten in de applicatie.

Rolnaam	Rechten	Aantal
Medewerker	Procesmodellen lezen, reviewen	4000
Procesmanager	Procesmodellen lezen, reviewen en besluiten	30
Proceseigenaar	Procesmodellen lezen, reviewen en besluiten	20
Procesmodelleur	Procesmodellen invoeren, publiceren, lezen wijzigen en verwijderen, processmining	10
Procesadviseur	Procesmodellen invoeren, publiceren, lezen wijzigen en verwijderen, processmining	5
Procesbeheerder	Procesmodellen invoeren, publiceren, lezen wijzigen en verwijderen, processmining	1
Risicomanager	Risico's en maatregelen per proces invoeren, wijzigen en verwijderen	2
Kwaliteitszorgmanager	Bijhouden optimalisaties per proces	25
Yellow/Green/Black Belts	Bijhouden optimalisaties per proces	50