



# RUN YOUR DEPARTMENT AS A BUSINESS PARTNER

09/05/2023

Nico De Schryver - DEME

Thomas Huysman – Partena Professional





Jumbo-Visma

Jonas Vingegaard & Wout Van Aert

Tour de France 2022







Blanco

→ Sep Vanmarcke & Laurens Ten Dam ←

2013



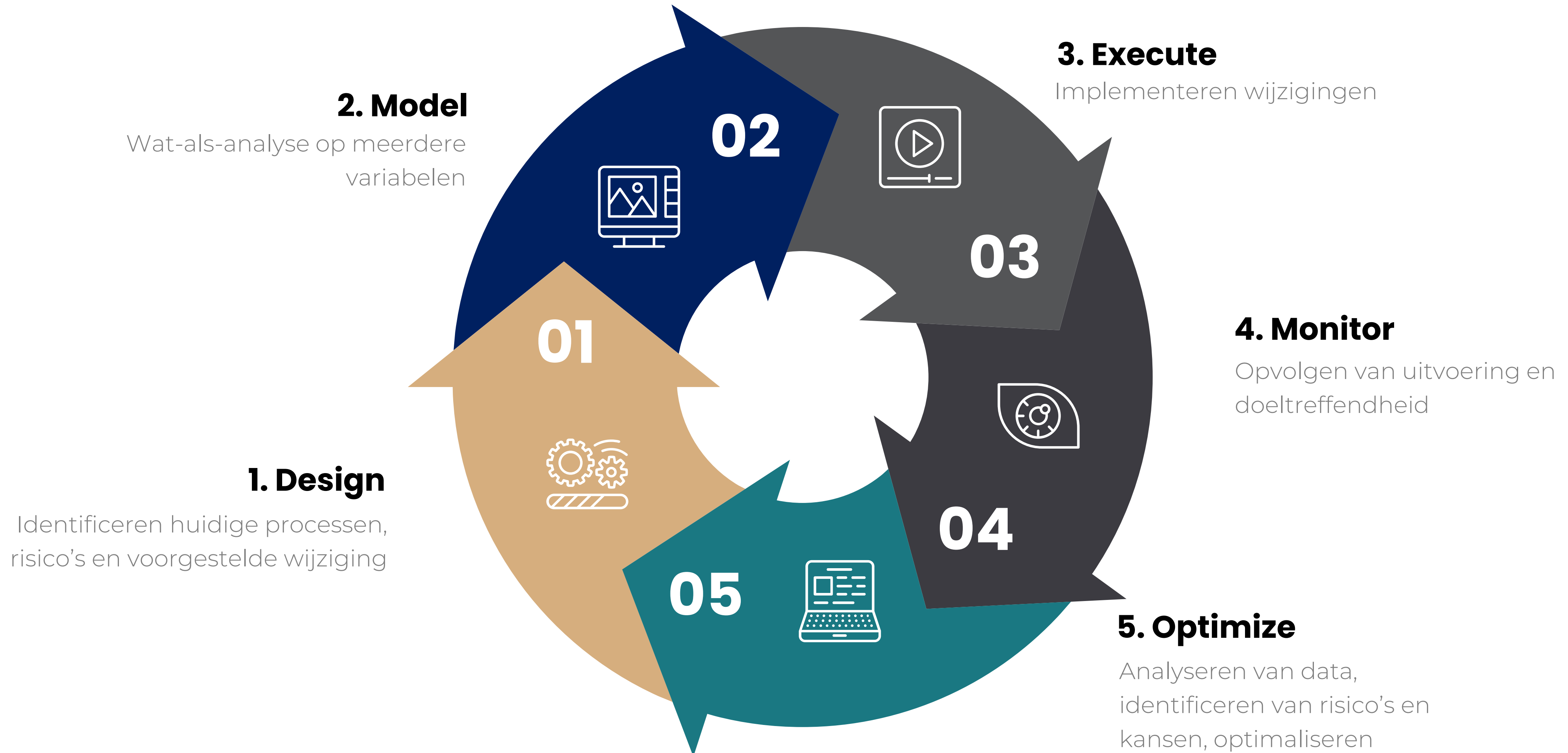


Rabobank

Michael Rasmussen  
Tour de France 2007



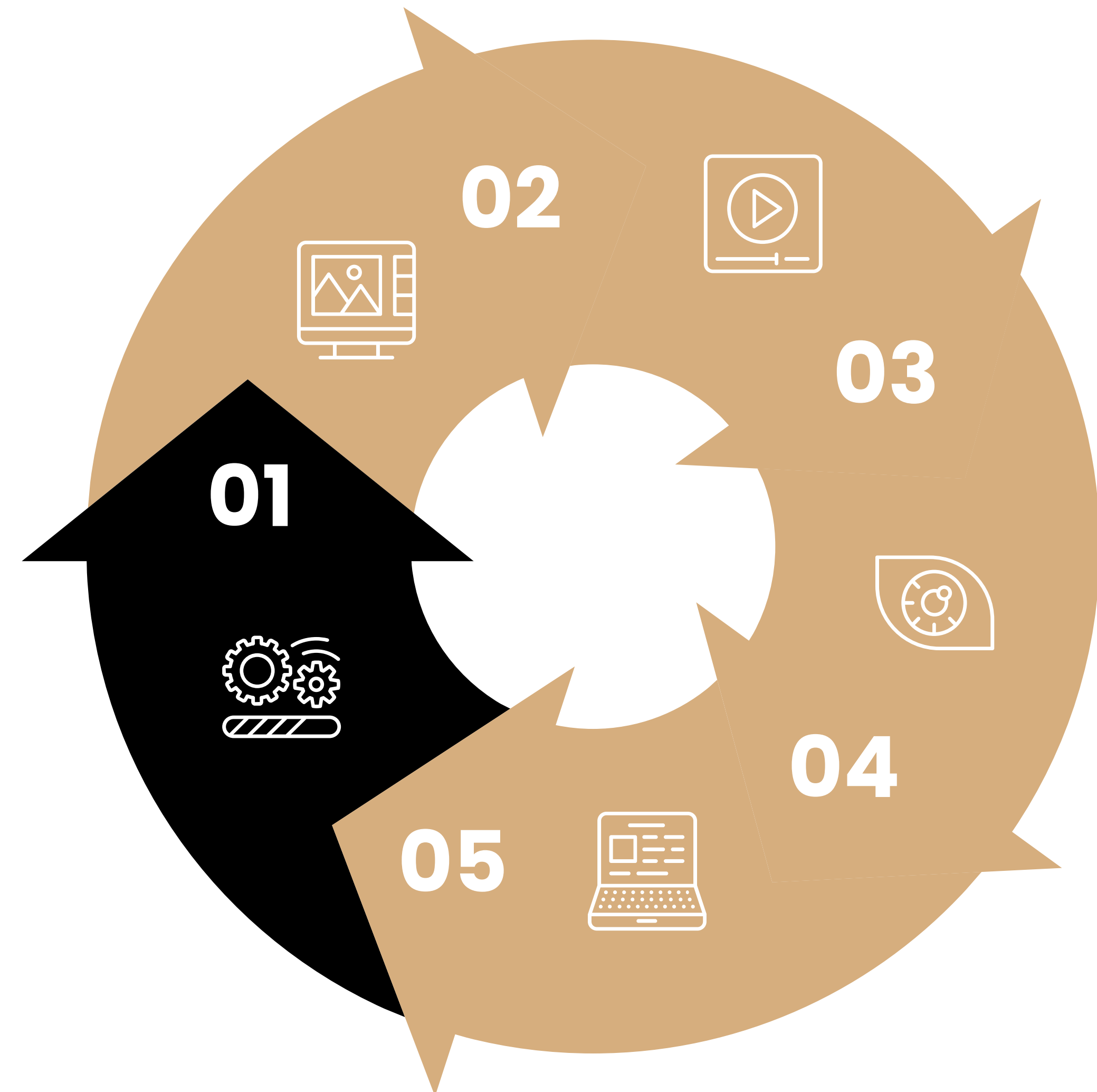
# BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



# BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

IDENTIFICEREN HUIDIGE PROCESSEN,  
RISICO'S EN VOORGESTELDE WIJZIGING

## 01. DESIGN





# 01. DESIGN

## 1. Vertrekpunt & risico's

“Wij hebben gekozen voor het eerlijke gesprek. Op de service course hebben we iedereen samengeroepen.

Vertel ons: wat gaat er (niet) goed, waarom ben je boos? Alle frustraties open en bloot op tafel.”





# 01. DESIGN

## 2. Doelstellingen

“Goede en haalbare doelstellingen neerleggen en heel goed bespreken over hóé we die gaan bereiken.







sky

21ST CENTURY FOX

Rapha

JAGUAR

LCL

LCL

LCL

LCL

LCL

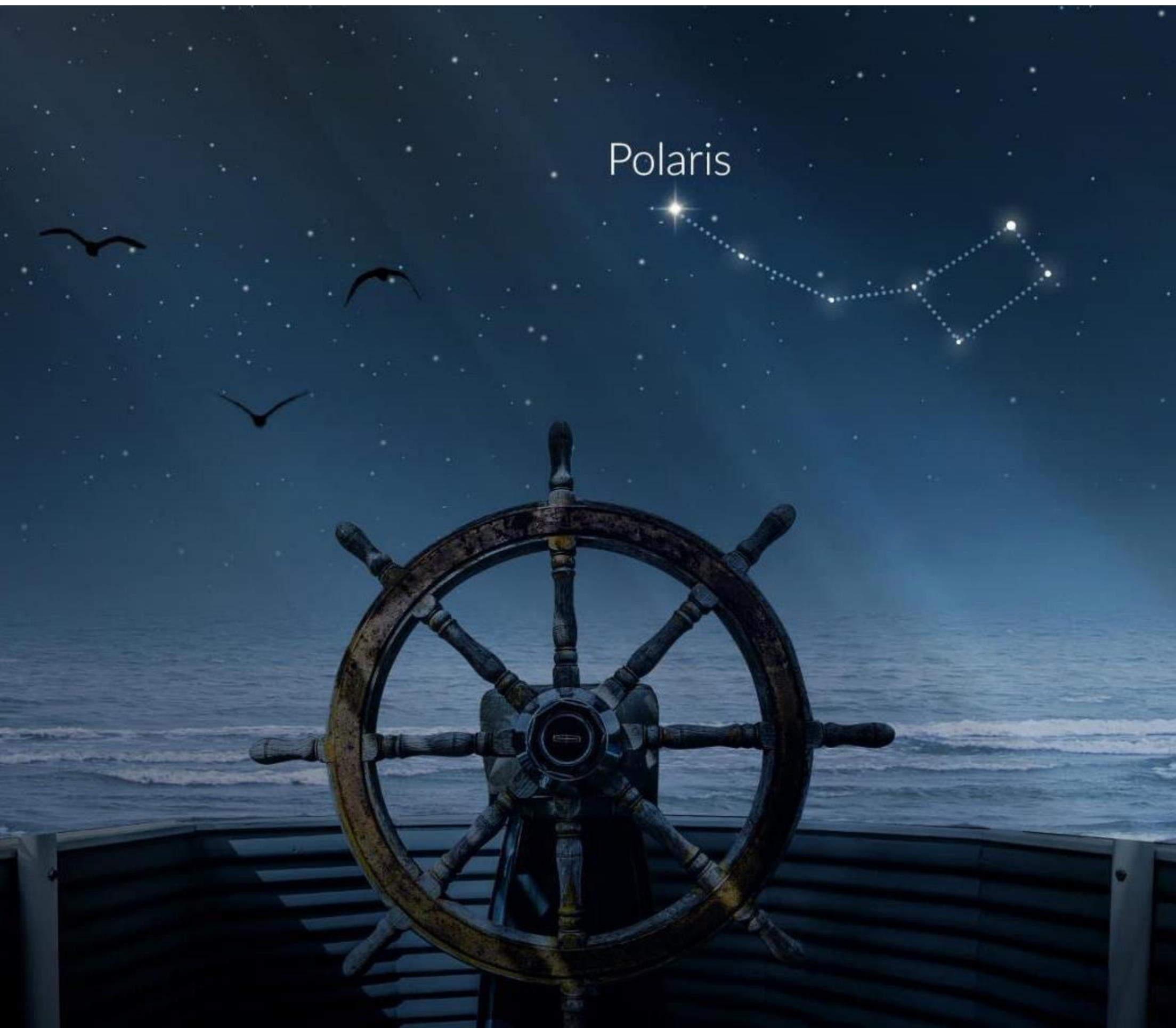
LCL


deW



# 01. DESIGN

## 3. Kies uw kompas – North Star Metric



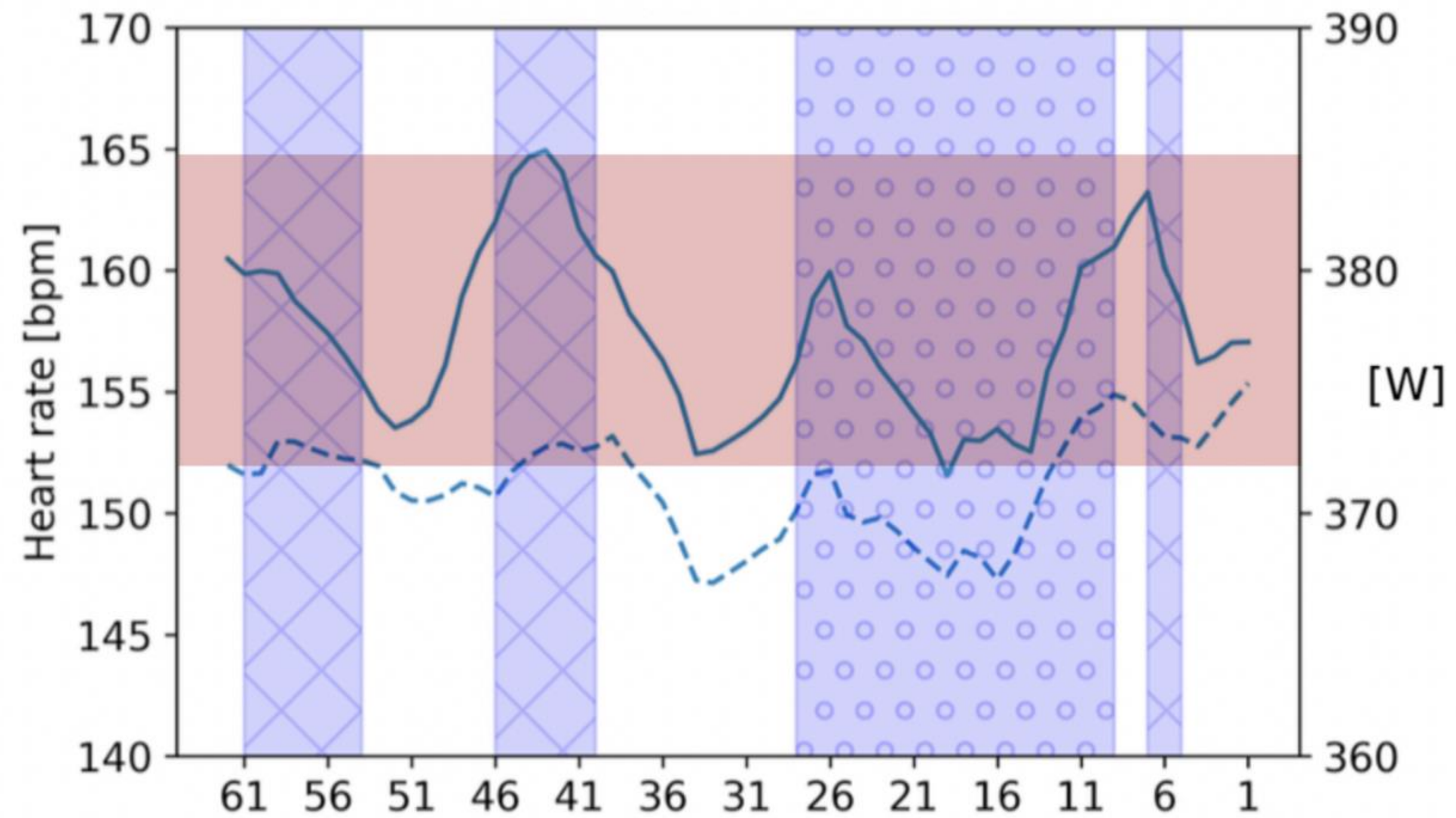
	Time spent by subscribers streaming content
	Number of nights booked
	Monthly Active Users (MAU)
	Weekly # of trial accounts with 3+ active users
	Hourly Active Users
	Monthly Active Users (MAU)
	Number of messages sent/Daily Active Users (DAU)
	Number of weekly active teams
	Time spent listening to music



# 01. DESIGN

## 3. Kies uw kompas – North Star Metric

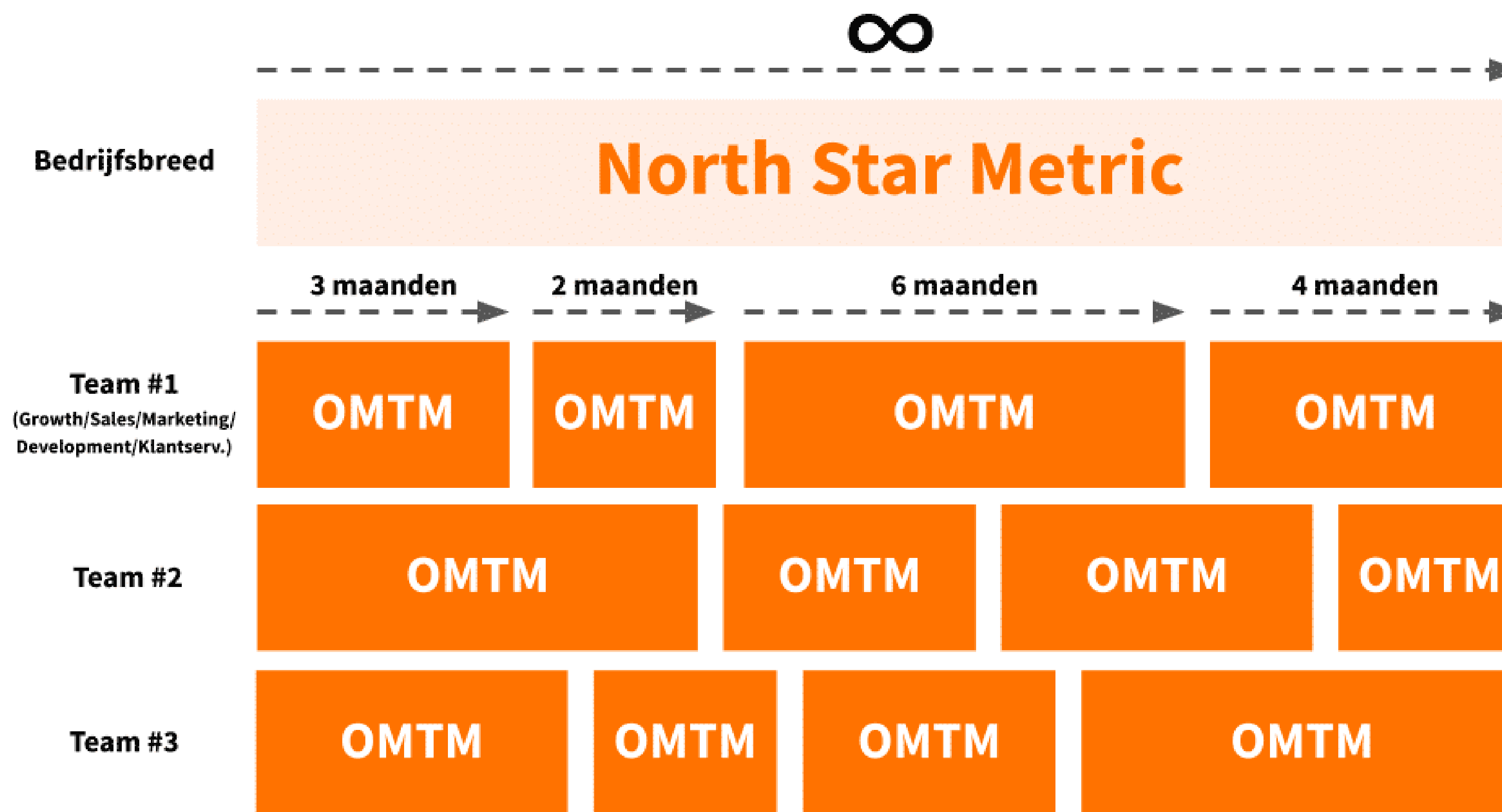
Relatieve kracht als driver voor 'totaalwielrennen'





# 01. DESIGN

## 3. Kies uw kompas – North Star Metric





# 01. DESIGN

## Aanpak Partena Professional

- Strategische workshop:
  - Bepalen scope: stakeholders, processen, actiegebieden
  - Bepalen doelen
  - Identificeren NSM/OMTM
  - Bepalen planning
- Functionele intakes met proceseigenaars: AS IS





# 01. DESIGN

## End-to-end

### Voorbeeld scoping

- Focus op 'high'-risk domeinen
- NSM: on-time delivery percentage
- OMTM HR: efficiëntie processen  
(~doorlooptijd)
- Belangrijkste variabelen: budget, scope

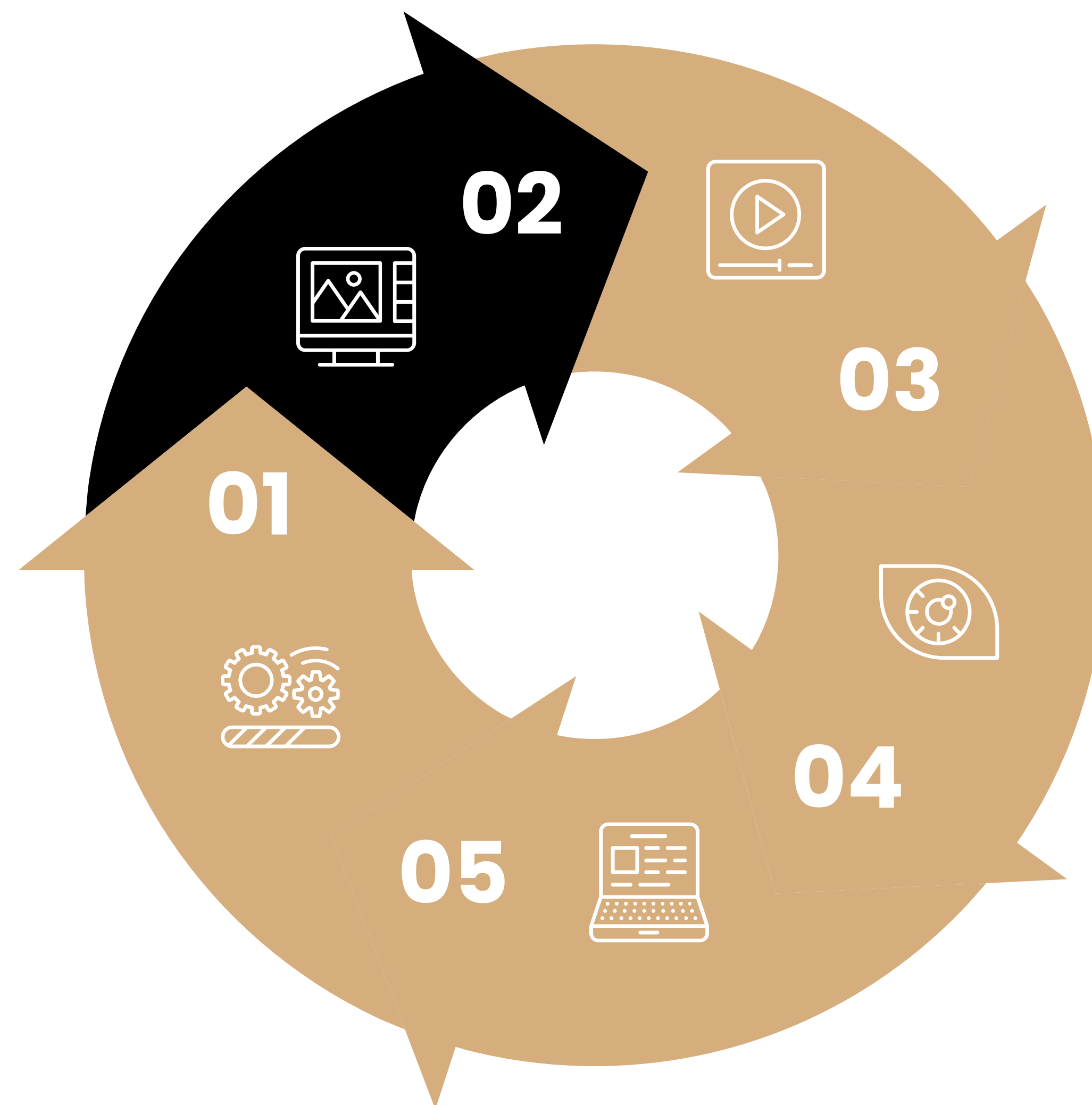
Theme	Risk score
Hires	2 = Medium
Leavers	1 = Low
Master data changes	2 = Medium
Mass changes	2 = Medium
Contractual changes	2 = Medium
Big works - index, holiday pay, Year End Premium	2 = Medium
Unemployment	1 = Low
Time registration and planning	3 = High
Garnishments	1 = Low
Payroll advances (if applicable)	1 = Low
Payroll preparation	3 = High
Payroll run	2 = Medium
Payroll checks	1 = Low
Post payroll - legal/externally	3 = High
Data for Payroll Process	3 = High
Post payroll - internally	2 = Medium



# BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

WAT-ALS-ANALYSE OP MEERDERE  
VARIABLEN

## 02. MODEL





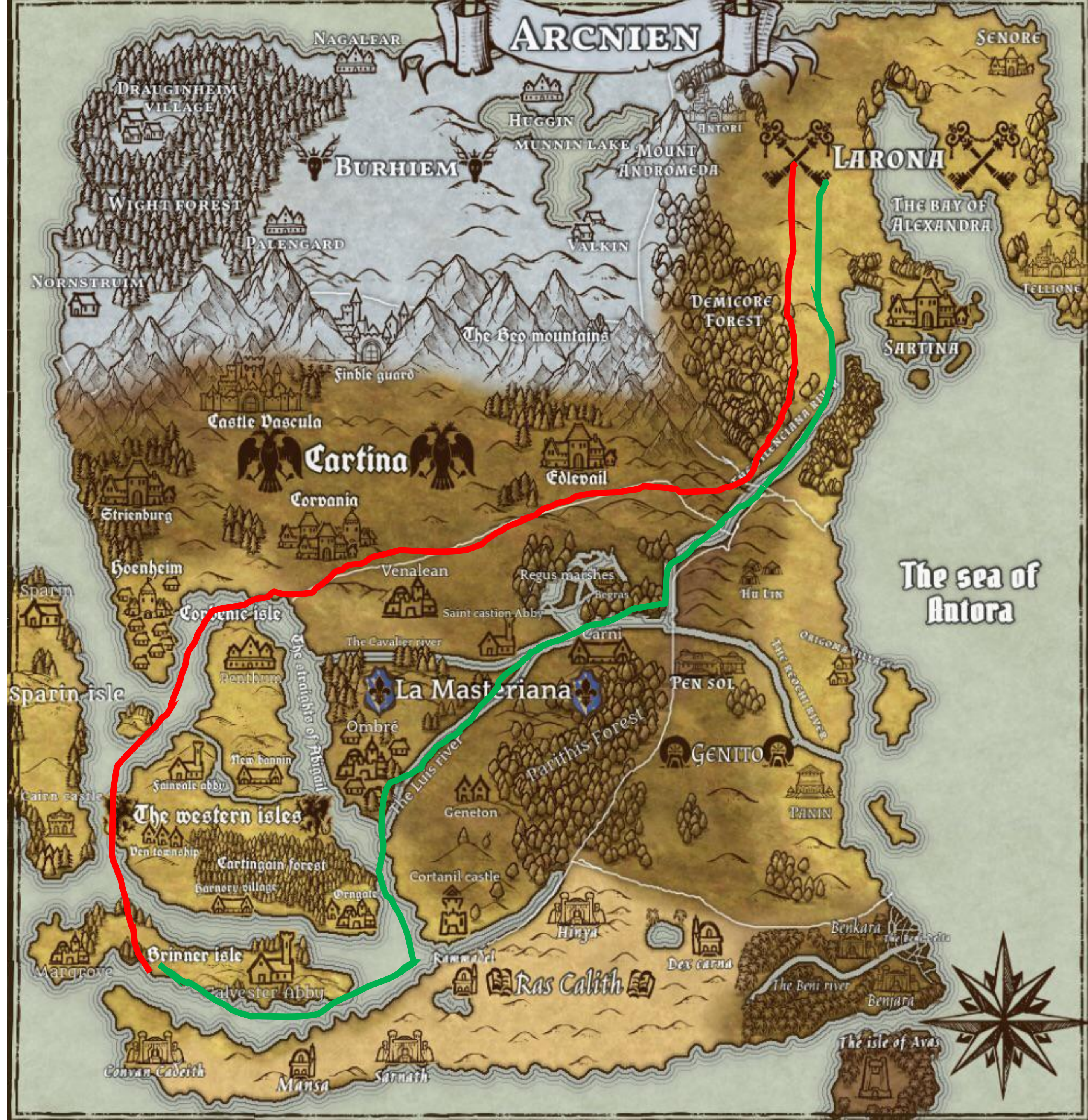
## 02. MODEL

### Scenario's & planning

“Het begint met een startschot.

... vervolgens periode in de wedstrijd waarin iets kan gaan gebeuren of juist níét gaat gebeuren....

...scenario's vóór de wedstrijd bedenken.”





## 02. MODEL

### Variabelen

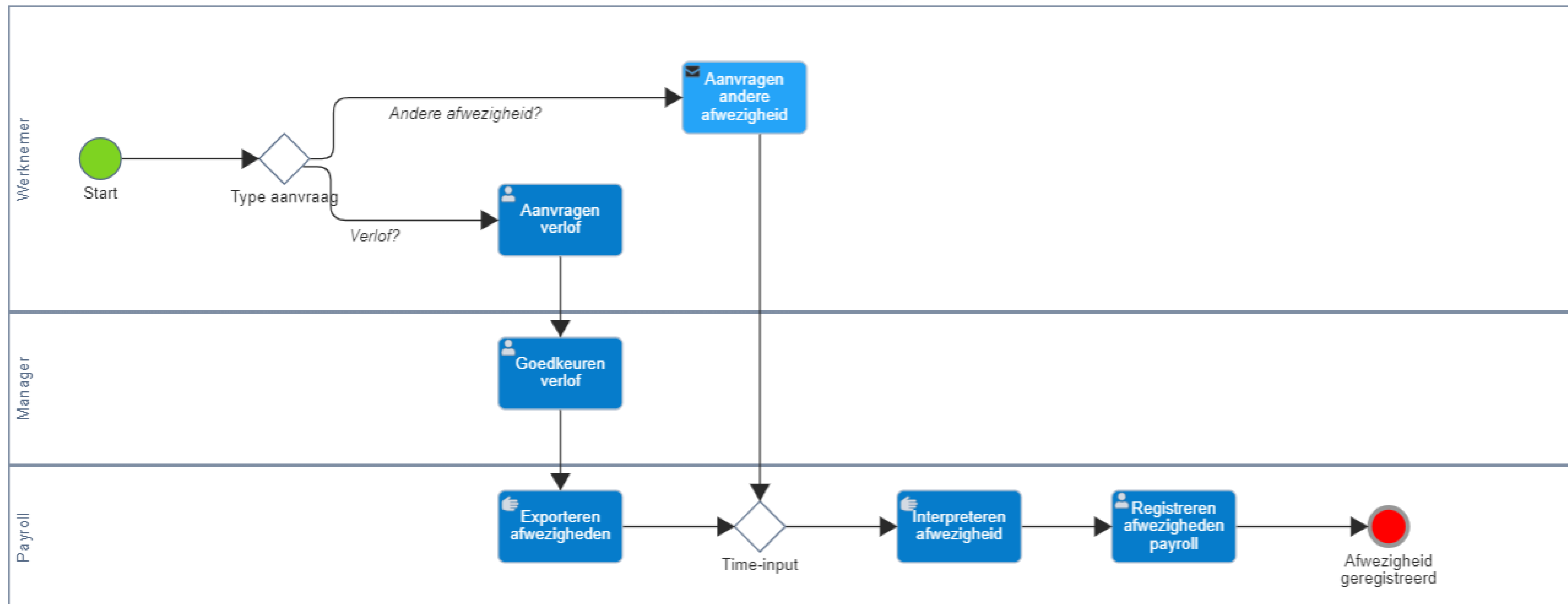
- Tijd
- Kwaliteit
- Budget
- Scope
- Risico's
- Toegevoegde waarde
- ...





# 02. MODEL

## AS IS





# 02. MODEL

## Risicoregister

Risico ID	Proces	Proceseigenaar	Risicobeschrijving	Domein	Risicoscore
R5	4. Tijdsregistratie	HR	Geen single-source-of-truth voor tijdsregistratie	Technologie	1600
R6	4. Tijdsregistratie	HR	Geen interface tussen tijdsregistratie & payrollsoftware.	Technologie	1600
R7	4. Tijdsregistratie	Payroll	Incorrecte registratie kalenders: werknemers hebben rooster 38u zonder ADV, terwijl de sector 37u standaard voorschrijft. Normaal 6 ADV-dagen.	Proces	400
R8	4. Tijdsregistratie	HR	Geen uniform proces voor aanleveren overuren.	Proces	1600
R9	4. Tijdsregistratie	Payroll	Manuele bestelling maaltijdcheques	Proces	800
R10	4. Tijdsregistratie	Payroll	Attesten worden op verschillende manieren aangeleverd	Proces	900
R11	4. Tijdsregistratie	IT	Badging kan alleen fysiek via badgelezer of via website. Dit is niet toegankelijk voor iedereen wat de payroll beïnvloedt (aantal maaltijdcheques)	Technologie	300
R12	4. Tijdsregistratie	HR	Bij het aanmaken van badge kan iets fout lopen waardoor tikkingen niet geregistreerd worden, hoewel de badge werkt voor toegang.	Proces	1200
R13	4. Tijdsregistratie	Payroll	Tijdskrediet niet beheerd via toekomstige afwezigheden, waardoor werknemers in TK soms voltijds doorbetaald worden.	Proces	1200



# 02. MODEL

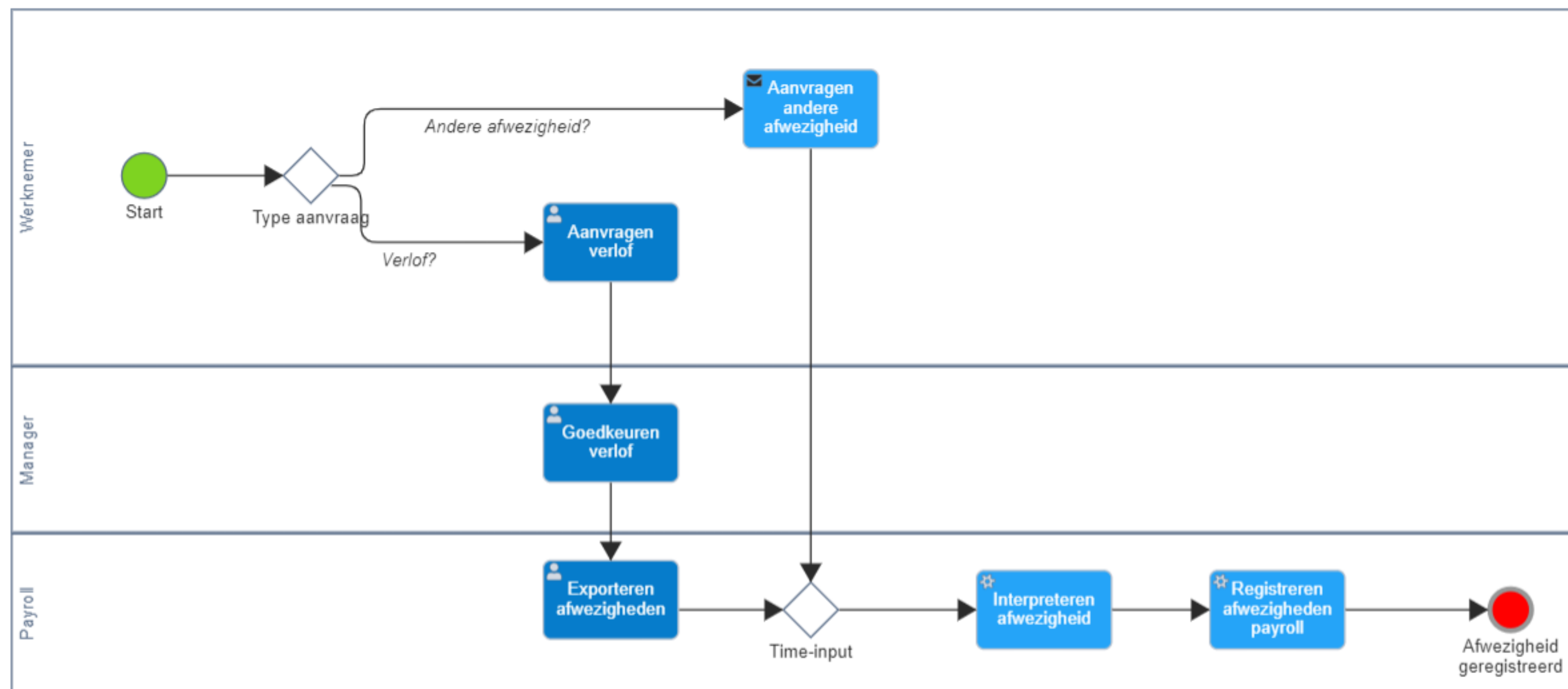
## Risico's

		Risicobeoordeling			
		10 - Laag	20 - Medium	30 - Hoog	40 - Ernstig
Waarschijnlijkheid	40 - Ernstig	1	7	5	15
	30 - Hoog	0	0	2	2
	20 - Waarschijnlijk	1	17	0	0
	10 - Laag	0	0	1	0
Risico-aanpak		10 - Laag	20 - Medium	30 - Hoog	40 - Ernstig
Kritiek => stoppen					
Onaanvaardbaar => dringende actie					
Ongewenst => actie					
Aanvaardbaar => monitoren					
		Impact			



# 02. MODEL

## TO BE 1: optimalisatie bestaande setup

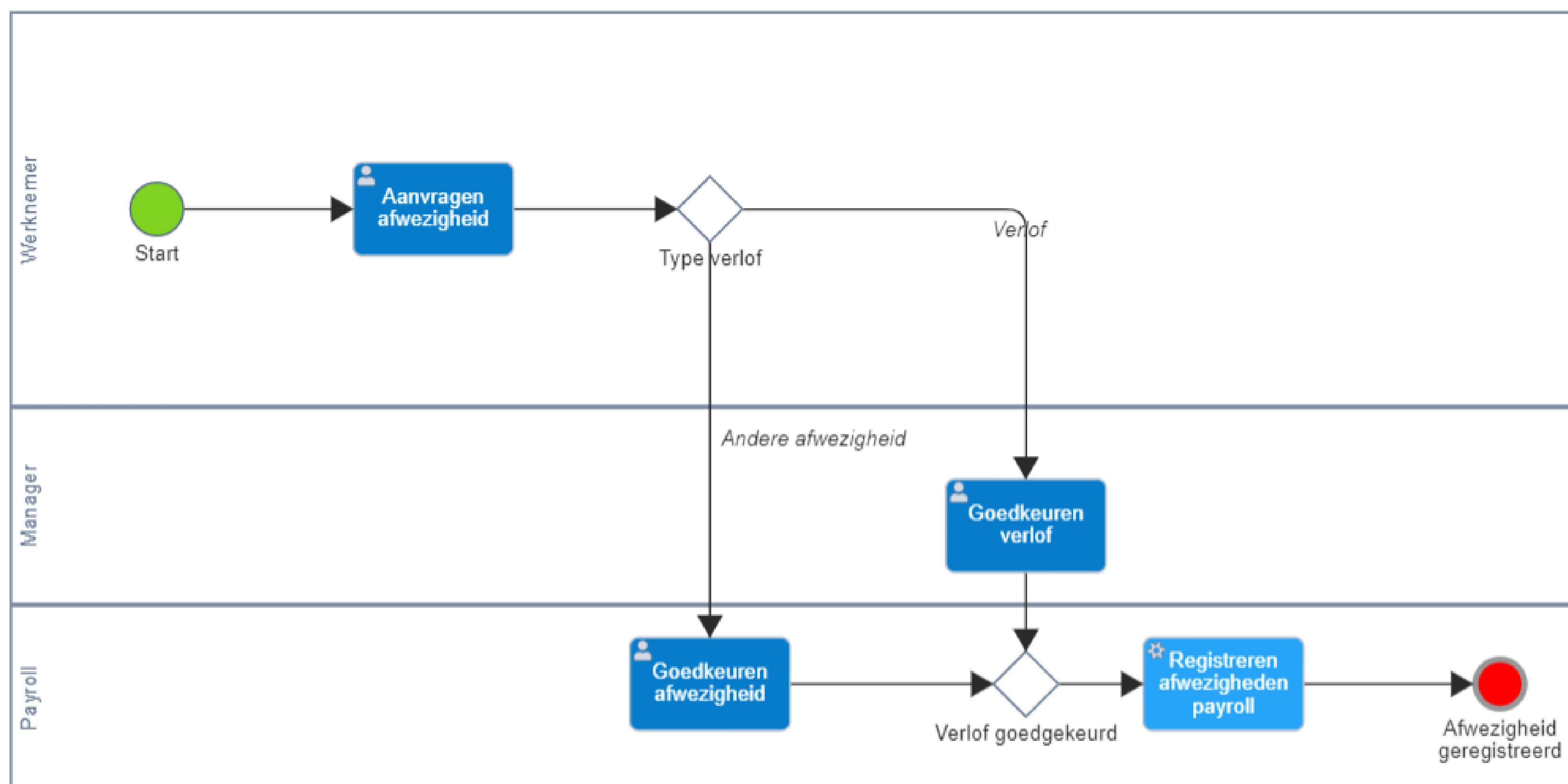


Taak	Current	Future
Aanvragen verlof	5	5
Aanvragen andere afwezigheid	5	5
Goedkeuren verlof	5	5
<b>Exporteren afwezigheden</b>	<b>20</b>	<b>10</b>
<b>Interpreteren afwezigheden</b>	<b>50</b>	<b>20</b>
<b>Registreren afwezigheden payroll</b>	<b>120</b>	<b>30</b>
<b>Cumulatieve doorlooptijd</b>	<b>205</b>	<b>75</b>



# 02. MODEL

## TO BE 2: Implementatie nieuwe tool



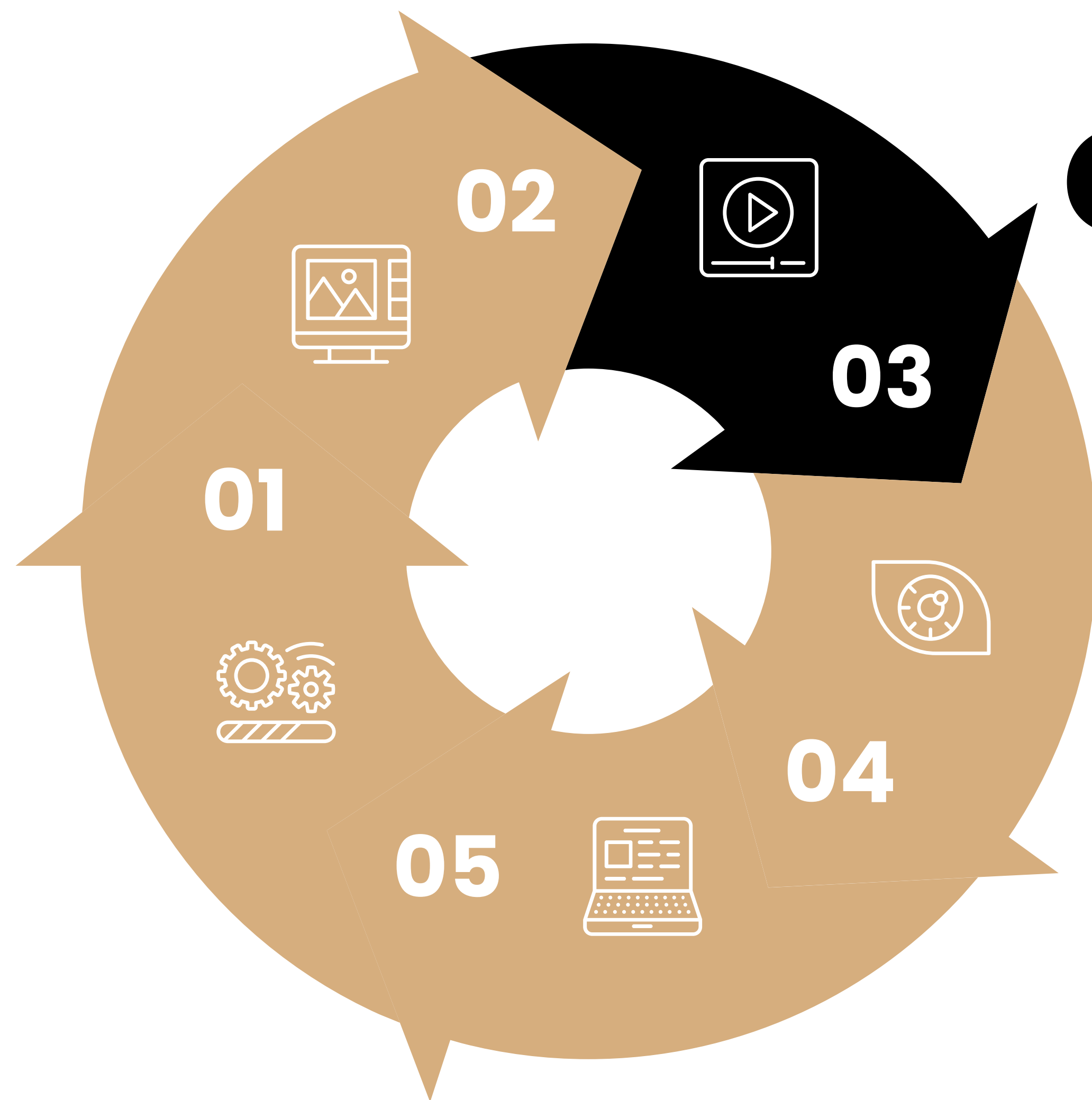
Taak	Current	Future
Aanvragen verlof	5	5
Aanvragen andere afwezigheid	5	5
Goedkeuren verlof	5	5
<b>Goedkeuren afwezigheid</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Exporteren afwezigheden</b>	<b>20</b>	<b>0</b>
<b>Interpreteren afwezigheden</b>	<b>50</b>	<b>0</b>
<b>Registreren afwezigheden payroll</b>	<b>120</b>	<b>0</b>
<b>Cumulatieve doorlooptijd</b>	<b>205</b>	<b>20</b>



# BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

## 03. EXECUTE

IMPLEMENTEREN WIJZIGINGEN





# 03. EXECUTE

## Implementatie

We zijn compleet anders gaan trainen, met een holistische benadering,

...veel meer wetenschappelijk onderbouwd...

...jaarplanningen...





# 03. EXECUTE



## Implementatie

- Planmatige aanpak
- Rollen & verantwoordelijkheden
- Focus (NSM/OMTM)
- Change management



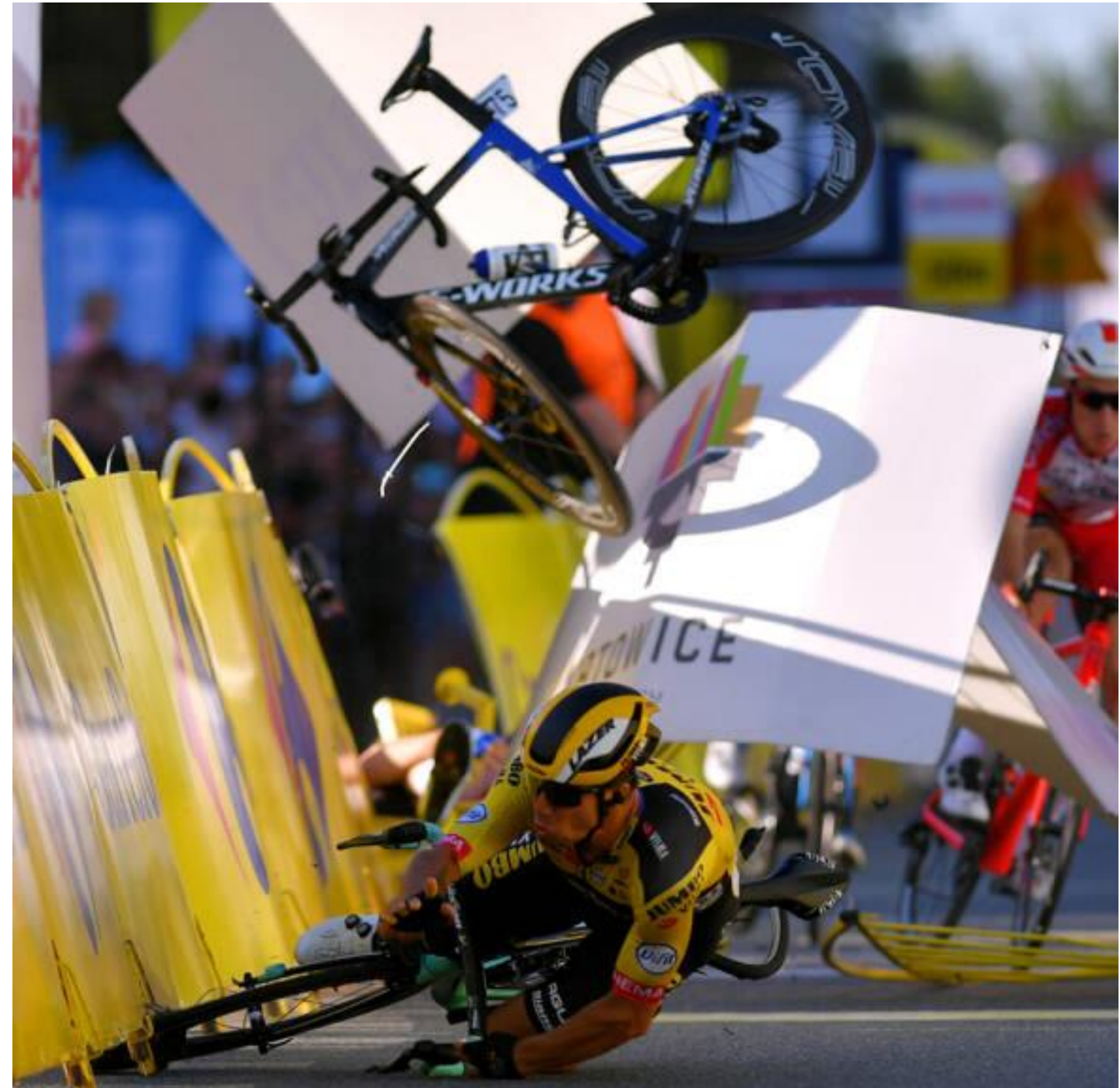
# 03. EXECUTE

## Risico's & opportuniteiten

Eerste jaren aaneenschakeling van intriges, personele conflicten en slechte pers.

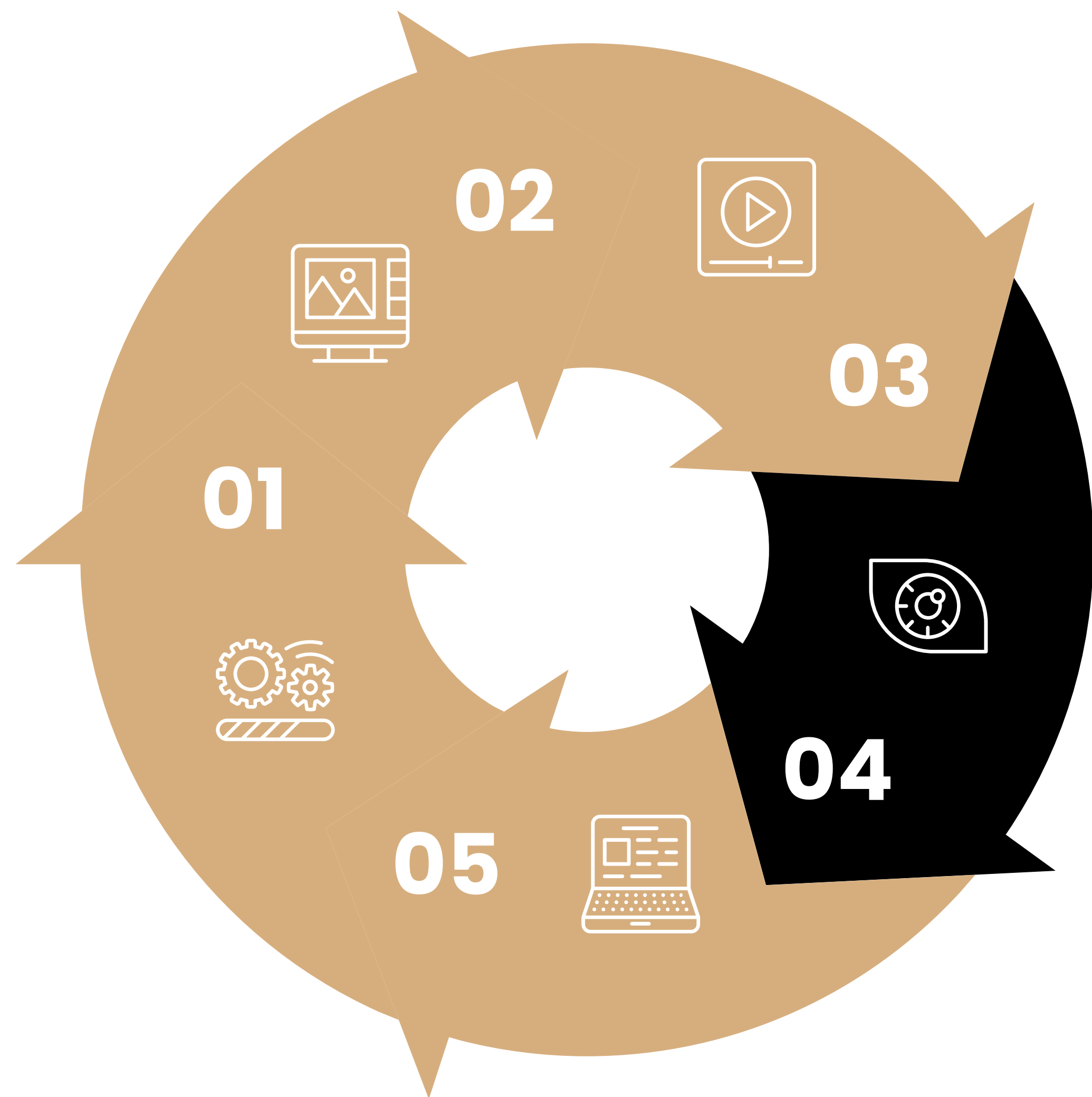
Vaak zorgen gehad, maar nooit de bezorgdheid dat het op de lange termijn niet goed zou komen.

Ik wist: linksom of rechtsom, dit project gaat lukken.”





# BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



## 04. MONITOR

OPVOLGEN VAN UITVOERING EN  
DOELTREFFENDHEID



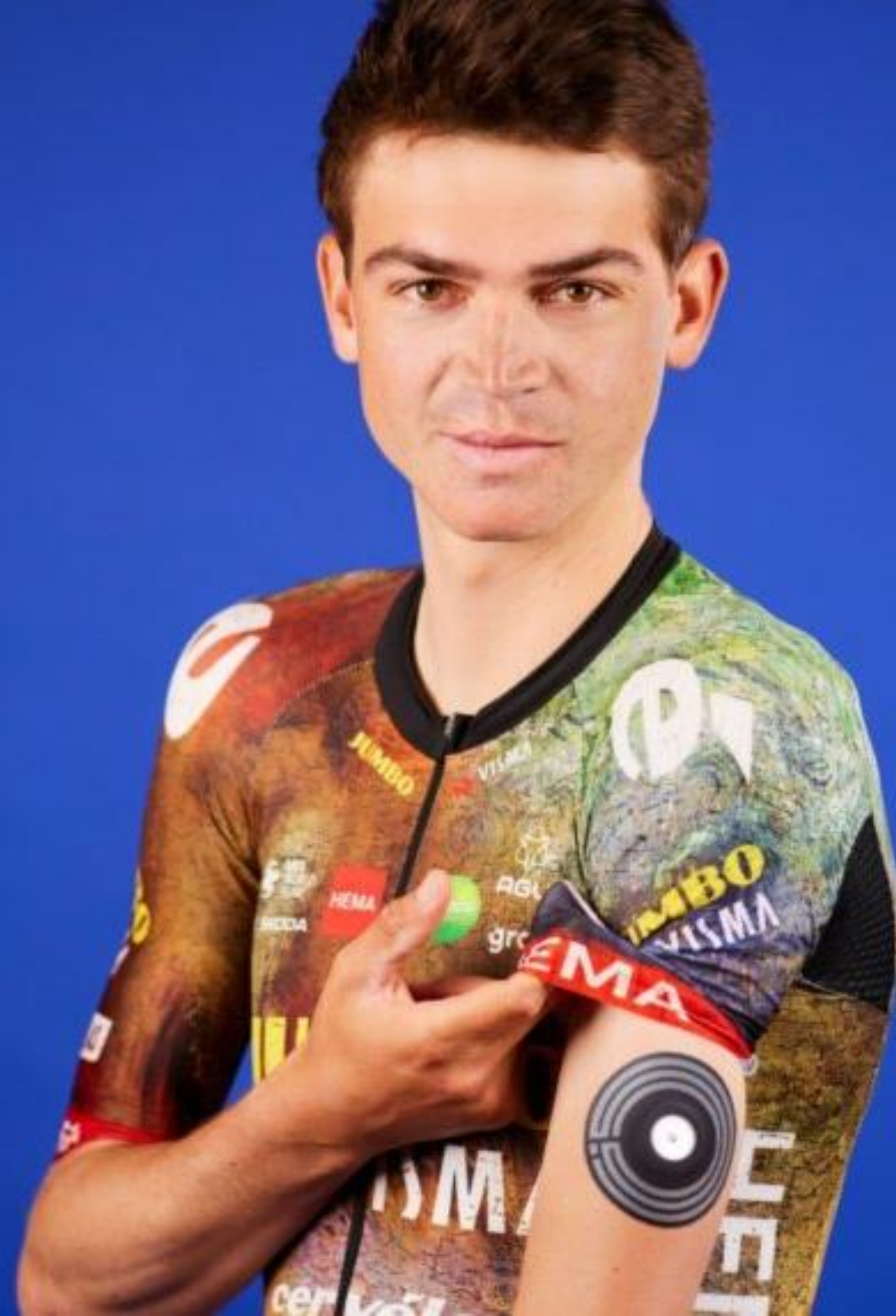
# 04. MONITOR

## Meten is weten

Trainingen worden voor 95 procent opgebouwd door **data**.

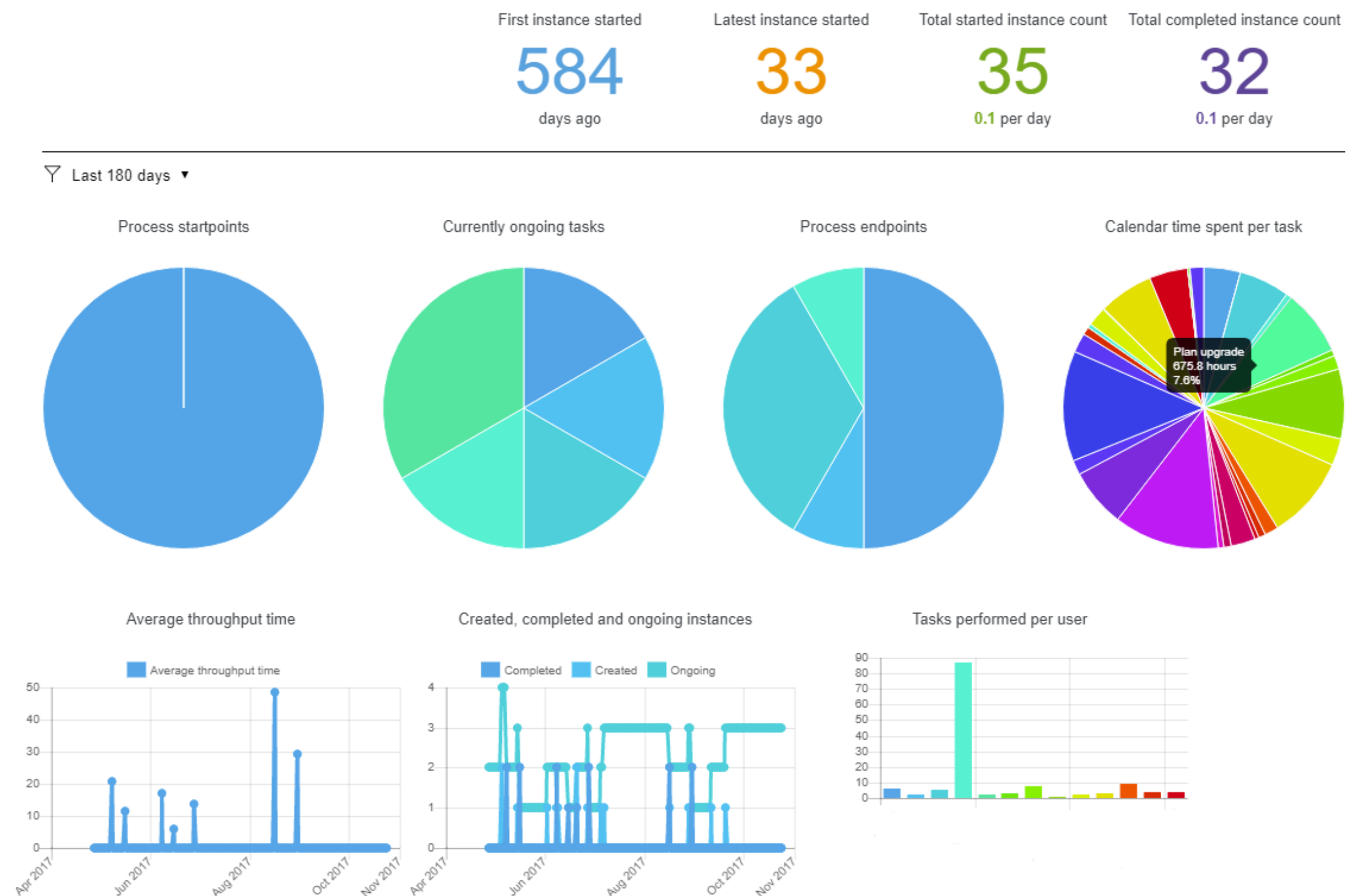
Iedere dag wordt gemeten wat renners wel en niet mogen eten.

Sporten is daarmee voor een groot deel wetenschap geworden.





# 04. MONITOR

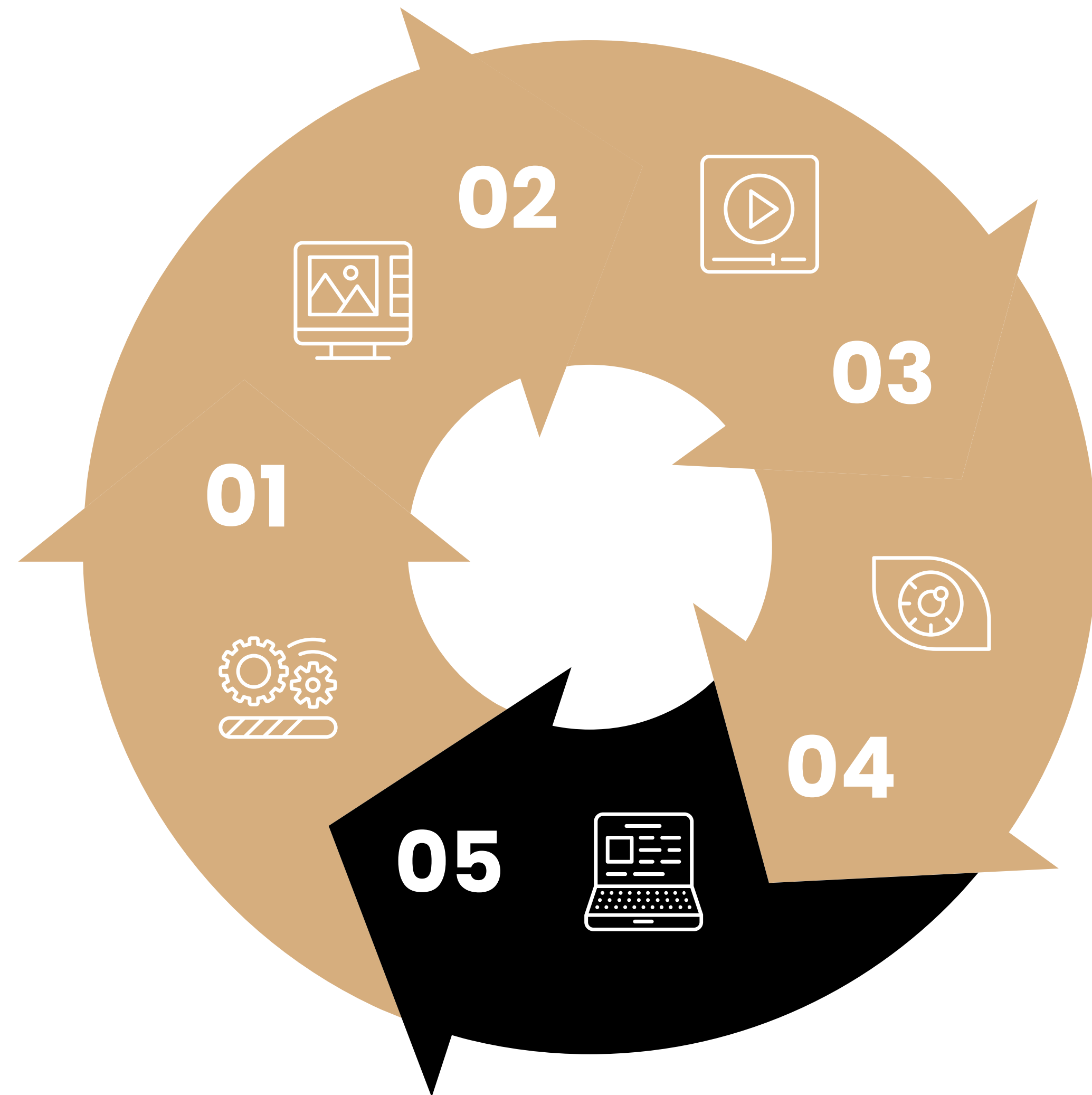


## Business Process Monitoring

- **Probleemsituaties** zo vroeg mogelijk **opsporen** om ze zo snel mogelijk op te lossen voordat ze kritiek worden voor het bedrijf.
- **Procedures & tools** voor opvolging van fouten en problem-solving: data mining, risicobeheer, etc.



# BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



## 05. OPTIMALISEER

ANALYSEREN VAN DATA – IDENTIFICEREN  
VAN RISICO'S & KANSEN –  
OPTIMALISEREN



# 05. OPTIMALISEER

## Laat niet los

“Verbeterpunten zijn er nog altijd: we maken nog fouten. Kijk, af en toe kan ik bij een whiskey’tje even stilstaan bij het succes.

Waar kunnen we nog winst boeken? Dat zijn nog altijd ellenlange lijsten.”







# TAKEAWAYS



A man with a white beard and mustache, wearing a blue textured sweater and a brown checkered cap with goggles, is riding a bicycle. He has a messenger bag on the handlebars. The background is a blurred outdoor setting with other people. The word "FOCUS" is overlaid in white serif font.

# FOCUS





# END-TO-END



MIETEN IS WETEN







**BEDANKT!**

---