



PROCESANALYSE IT TECHNISCHE DIENST

  **herd**

 Herd bv | Kasteeldreef 5b | 3191 Schiplaken
+32 475 91 45 88 | contact@herd-advies.be | BE 0766.277.531



Ook geen overzicht over de meldingen die binnenkomen op de technische dienst? Of over het magazijn, de uitleendienst of personeelsplanning? Of is er wel overzicht, maar heeft u het gevoel dat het toch net dat tikkeltje efficiënter kan? Herd helpt u het overzicht te bewaren en bekijkt wat er beter kan.

WAT

Vlotte processen en IT-systemen met goede afspraken binnen de technische dienst zijn cruciaal voor een efficiënte werking. Herd voert een scan uit van de huidige processen en de IT-systemen binnen de technische dienst en doet aanbevelingen tot concrete verbeteracties.

AANLEIDING

Technische diensten zitten erg complex in elkaar. Niet alleen is het takenpakket van de dienst heel breed (denk maar aan groen, wegen, gebouwen, evenementen, ...), maar ook de aansturing en opvolging van die diensten is meestal niet eenduidig. Niet alleen van de leidinggevende komen vragen, maar ook van onder meer de duurzaamheidsambtenaar, de mobiliteitsambtenaar en de dienst omgeving, net als van burgers én politici.

Het mag duidelijk zijn dat technische diensten veel bevroegd zijn. En om het nog wat complexer te maken, zijn de medewerkers van de technische dienst vaak onderweg en moeilijker bereikbaar. Bovendien zitten ze meestal niet gehuisvest in het gemeentehuis of administratief centrum waardoor het contact soms wat moeilijker verloopt.

Goed geïntegreerde IT-systemen die dwingen om processen af te spreken en ze op te volgen, helpen om die complexiteit overzichtelijk te houden.

DOELSTELLING

De processen en systemen van technische diensten zijn duidelijk en efficiënt.

HOE

We analyseren de huidige werkmethodes aan de hand van interviews en een documentstudie en doen vervolgens concrete aanbevelingen om die te optimaliseren, te vereenvoudigen en transparanter te maken.

STAPPENPLAN

Stap 1: Interviews

We doen een analyse van de huidige werkwijze en bevragen verschillende medewerkers van de technische dienst over de manier van werken. Ook stakeholders die nauw contact hebben met de diensten zoals bijvoorbeeld de milieu- en omgevingsambtenaar, klachtencoördinator of schepen worden bevroegd.

Tijdens de interviews komen de volgende zaken aan bod:



- Operationele taken
- Organisatiestructuur
- Rollen en verantwoordelijkheden
- Manuele handelingen en gebruik van tooling
- Huidige struikelblokken met impact op medewerkers, doorlooptijd, geldmiddelen, ...

Stap 2: Analyse processen

Op basis van de resultaten uit de bevestigingen en beschikbare documentatie schrijven we de huidige werkprocessen duidelijk uit.

Afhankelijk van de complexiteit en grootte van de organisatie is de output van deze stap een uitgeschreven werkproces of een flowchart.

Stap 3: Analyse IT

We analyseren de werking van de huidige IT-systemen (meldingen, communicatie, werkbonden, bestellingen, ...) met als resultaat een "as is"-analyserapport.

Gebaseerd op de interviews en de analyse van de huidige processen wordt er in deze stap een specifieke focus gelegd op de huidige IT-systemen. Die kwamen ook al aan bod in de vorige stappen maar verdieping op dat vlak is nodig.

Stap 4: Aanbevelingen en procesverbeteringen

Op basis van de huidige werking, bestaande software en gekende gewoontes doen we een aanbeveling en maken we een concreet actieplan om de werking op IT-vlak stap voor stap te optimaliseren. Naarmate de organisatie vordert in dit stappenplan zal haar digitale maturiteit toenemen. Hoe ver de organisatie hier in wil gaan, bepaalt ze helemaal zelf.

EINDPRODUCT

Het eindproduct van deze analyse is een rapport waarin de huidige IT-processen geëvalueerd worden en er aanbevelingen opgenomen zijn met concrete acties voor een digitale procesoptimalisatie.

In een volgende fase kan Herd ondersteuning bieden bij de uitrol van dit plan. We maken daarvoor graag een offerte op maat.

KOSTPRIJS

Vraag uw offerte aan sander@herd-advies.be.