

Deliverables

BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

TIM GHIJSEN, GEOFFREY HOSE, SANDER VLUG

Inhoudsopgave

Tabellenlijst.....	1
Figurenlijst.....	1
Persona's.....	2
Docent wiskunde	2
Leidinggevende	3
Mobiliteitscoördinator.....	4
IST/SOLL-proces	5
KSF's/KPI's Verzuimproces SOML	6

Tabellenlijst

Tabel 1 KSF & KPI	6
-------------------------	---

Figurenlijst

Figuur 1 Persona docent	2
Figuur 2 Persona management.....	3
Figuur 3 Persona Mobiliteitscoördinator.....	4
Figuur 4 IST & SOLL process	5

Persona's


Voor de creatieve werkvorm hebben wij besloten om de rolenspel werkvorm te gebruiken om de mening van andere vast te leggen. Hiervoor hebben we drie persona's gemaakt die een eindgebruiker rol kan hebben.

De persona docent wiskunde is gekozen omdat de data voor de OMA app zal vanuit hun komen. Hun zullen niet de eindgebruikers zijn voor de app maar de app is wel voor hun gemaakt.

De leidinggevende zal de app anders gebruiken, daarom vonden wij belangrijk om deze persona te maken. Met deze persona krijgen we een beeld van hoe zal een leidinggevende de app gaan gebruiken, dit hebben we ook gedaan voor de mobiliteitcoördinator.

Docent wiskunde

Hans Timmermans



"The art of teaching is the art of assisting discovery"

Leeftijd: 62
Baan: Docent Wiskunde
Familie: Getrouwd, 4 kinderen
Locatie: Roermond

Persoonlijkheid

Introvert	Extrovert
Denken	Gevoel
Sensing	Intuïtie
Becoordelen	Waarneming

Doelen

- Meer vrije tijd om te gaan varen,
- Gezond blijven.
- Water polo teamlid worden.

Frustraties

- Minder tijd voor hobbies.
- Digitaliseren van het onderwijs.
- Privacy wordt niet serieus genomen.
- Socialmedia

Motivatie

Persoonlijke groei

Sociaal

Bio

Tegenwoordig wordt alles op sociale media gepost waardoor je geen privacy meer heb. voor mij is mijn privacy heel belangrijk daarom gebruik ik geen sociale medias.

Voor een man van 62 vind ik dat ik goed actief ben, ik sport 2 keer per week en ik ben opzoek naar een waterpolo team om lid van te worden. Ik vind het fijn om met de fiets boodschappen de gaan doen en naar mijn werk te gaan. Door gezond te eten en veel bewegen wordt ik niet vaak ziek.

ik vindt de manier hoe ik me ziek moet melden heel fijn want ik kan mijn leidinggevende bellen en het is geregeld.

Ik werk al 32 jaar als docent wiskunde en ik heb door de jaren heen veel zien veranderen aan mijn werk Sommige veranderingen vond ik dat ze veel toegevoegde waarde hadden voor mijn werk, ik denk niet elke nieuwe inovatie genoeg waarde zal toevoegen op mijn werkzaamheden. Ik vind docentschap een super leuke baan maar nu door het digitalisering van onderwijs heb ik moeite om mijn werk goed uit te kunnen voeren. Ik denk dat om goed les te geven moet ICT op mijn manier van les aangepast worden en niet andersom.

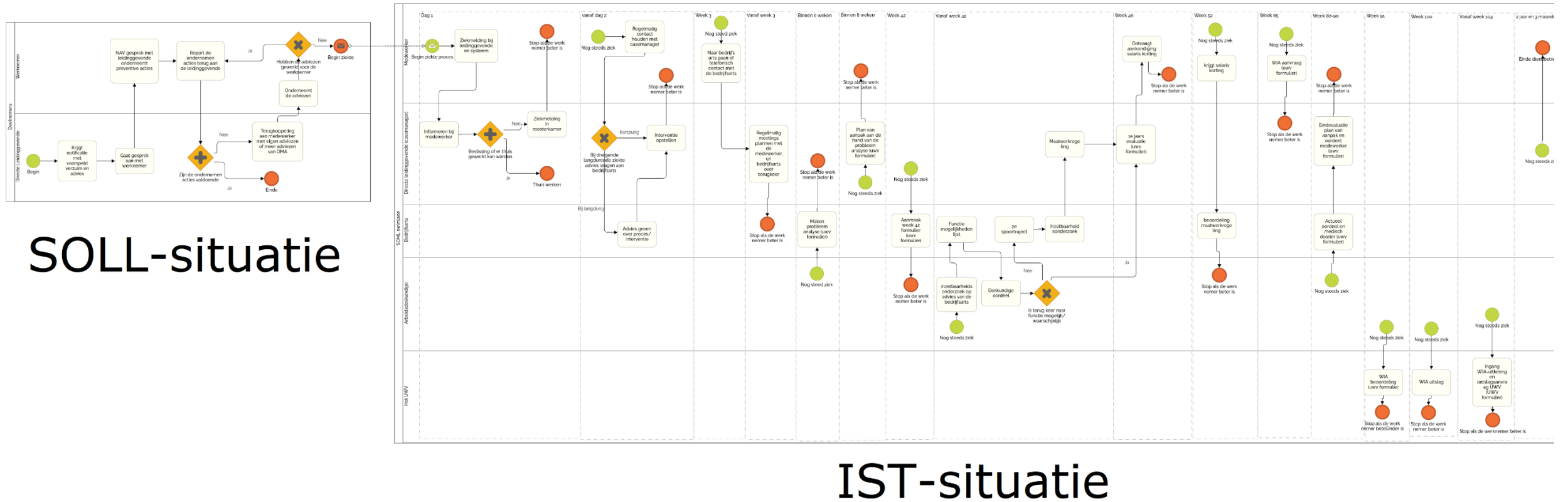
Figuur 1 Persona docent



Figuur 2 Persona management

IST/SOLL-proces

Hieronder staat het proces weergegeven in de IST en SOLL situatie. Hierbij is gekeken naar hoe het proces nu is (IST) en hoe het proces gaat zijn als de oplossing geïmplementeerd is (SOLL). Het zijn 2 processen die op elkaar aansluiten en gevolgd worden door elkaar. Je kan ook zien dat er veel start en eind punten zijn. Dit komt omdat als je beter bent uit het verzuim proces stapt en elke week een nieuwe trigger is binnen het proces.



SOLL-situatie

IST-situatie

Figuur 4 IST & SOLL process

KSF's/KPI's Verzuimproces SOML

Kritieke succesfactoren (KSF's) zijn beslissend voor het behalen van een vastgesteld doel. In principe geeft een KSF aan wat voor activiteit essentieel is voor een organisatie. Kritieke prestatie indicatoren (KPI's) zijn variabelen die prestaties van een organisatie meten. Aan de hand van het voorgaande procesmodel zijn er KSF's met bijbehorende KPI's opgesteld. In de KSF's is terug te vinden wat de toegevoegde waarde is van OMA. Deze gaan bijvoorbeeld over de werksfeer, leerachterstand en de financiële besparing.

KSF ID	KSF	KPI ID	KPI
S1	Gezonde werknemers/een fijne werksfeer	K1.1	Duur kortdurig verzuim → Minder dan een maand
		K1.2	Duur langdurig verzuim → Minder dan 85 weken
		K1.3	Bedrijfsarts: Aantal juiste adviezen → 80%
		K1.4	Arbeidsdeskundige: Aantal juiste adviezen → 80%
		K1.5	OMA: Aantal juiste voorspellingen → 70% binnen 2 jaar
		K1.6	OMA: Aantal juiste adviezen → 70% binnen 2 jaar
S2	Voldoende contact met zieken	K2	Slagingspercentage contact met zieken volgens proces flow → 95%
S3	Gelddbesparing	K3	Algemeen vermindering verzuim → van 5% naar 4%
S4	Zo min mogelijk achterstand voor leerlingen	K4.1	Efficiëntie doorvoering van roosteraanpassingen → 99%
		K4.2	Slagingspercentage regeling vervanging → 80%
S5	Goede werking van het verzuimproces	K5.1	Efficiëntie van ziekmeldproces → Minder dan 5 minuten
		K5.2	Laag aantal verkeerde registraties (duur/ernst van ziekte)

Tabel 1 KSF & KPI