

Interviewvragen inventarisatie procesmanagement

Beheersmaatregel	Vragen
<p><i>Aard proces</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Is er sprake van een standaard product of wordt het product afgestemd op de wensen van een klant? • Wordt elk product op dezelfde wijze verwerkt? Zo nee, waaruit bestaan die verschillen? • Zijn er verschillen in de uit te voeren activiteiten (processtappen), de daarvoor benodigde tijd of degenen die de activiteiten moeten uitvoeren (specialisten)? • Zijn er fluctuaties in het werkaanbod?
<p>Regeling invoer</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aantrekken ■ Blokkeren ■ Coderen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wat wordt gedaan om de invoer goed aangeleverd te krijgen? • Worden de 'leveranciers' daarbij geholpen? • Wordt alle invoer geaccepteerd c.q. wordt invoer wel eens afgekeurd of teruggestuurd? Zo ja, op basis waarvan? • Aan welke eisen moet de invoer voldoen (wil zij worden verwerkt)? • Wordt dat gecontroleerd? Zo ja, hoe, door wie, wanneer? • Wat gebeurt er als niet aan de eisen wordt voldaan? • Wat wordt er gedaan voordat de invoer daadwerkelijk kan worden verwerkt? • Wordt de invoer geregistreerd? Is de invoer uniek te identificeren? • Hoe wordt voorkomen dat de invoer zoek raakt?
<p>Doorvoerregeling vooruit <i>algemeen</i></p> <p><i>kwaliteit</i></p> <p><i>doorlooptijd</i></p> <p><i>efficiëntie</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kan het proces worden aangepast aan specifieke kenmerken van de invoer of de klant? (bijv. qua routing, benodigde deskundigheden, benodigde processtappen/activiteiten, doorlooptijd). Hoe wordt dit geregeld en bewaakt? • Hoe groot zijn de risico's van het uitvallen van systemen, van medewerkers? Kunnen deze verstoringen worden opgevangen? Hoe? • Hoe wordt gewaarborgd dat de verwerking wordt uitgevoerd door de juiste mensen en dat de juiste activiteiten en controles worden uitgevoerd? • Wat gebeurt er als in te zetten specialisten geen tijd hebben? • Op basis waarvan wordt besloten hoe de invoer moet worden verwerkt? • Wanneer en hoe wordt dit vastgesteld en aangegeven? • Hoe wordt gewaarborgd dat het product tijdig wordt opgeleverd? • Bestaat er zicht op de werkvoorraad en de voortgang per product? • Wat kan worden gedaan om de doorlooptijd te versnellen als dreigt dat deze niet wordt gehaald? • Hoe worden pieken in het werkaanbod opgevangen? • Hoe worden de kosten per klant of per periode beheerst?

<p>Regeling uitvoer</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Blokkeren ■ Decoderen ■ Doen gebruiken 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke tussentijdse en eindcontroles worden uitgevoerd? • Wordt de uitvoer c.q. het resultaat van eerdere bewerkingen gecontroleerd? Zo ja, hoe, door wie, wanneer? • Is er een klachtenprocedure? Hoe wordt een klacht afgehandeld? • Welke eisen worden gesteld aan de vormgeving van het product? • Hoe wordt het 'dossier' afgewerkt? • Wat wordt gedaan om het product voor de klant eenvoudig en goed verwerkbaar te maken? (wordt zij afgestemd op de wensen van klanten; voorzien van een toelichting, etc.) • Wordt verteld wat de klant eventueel voor actie moet of kan ondernemen, bijvoorbeeld bij problemen of klachten?
<p>Doorvoerregeling terug</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe wordt bewaakt dat het proces in het algemeen goed verloopt? • Wordt de realisatie van de doelstellingen over langere tijd gemeten? Heeft u informatie over de (realisatie van de) KSF'en? Welke gegevens worden bijgehouden? • Welke informatie is er om te zien of de voorgaande beheersmaatregelen goed werken? • Wordt systematisch getracht het proces te verbeteren? Hoe vindt dit plaats? • Is er een werkoverleg? Zo ja, wordt daarin ook gesproken over mogelijke problemen en de oplossing daarvan of over mogelijke verbeteringen?