

Digitaal Leiderschap

Interne Processen



SPARKLINK



Cultuurconnect

1

1. Voorstelling
2. Interne processen
3. Change management
4. Implementatie

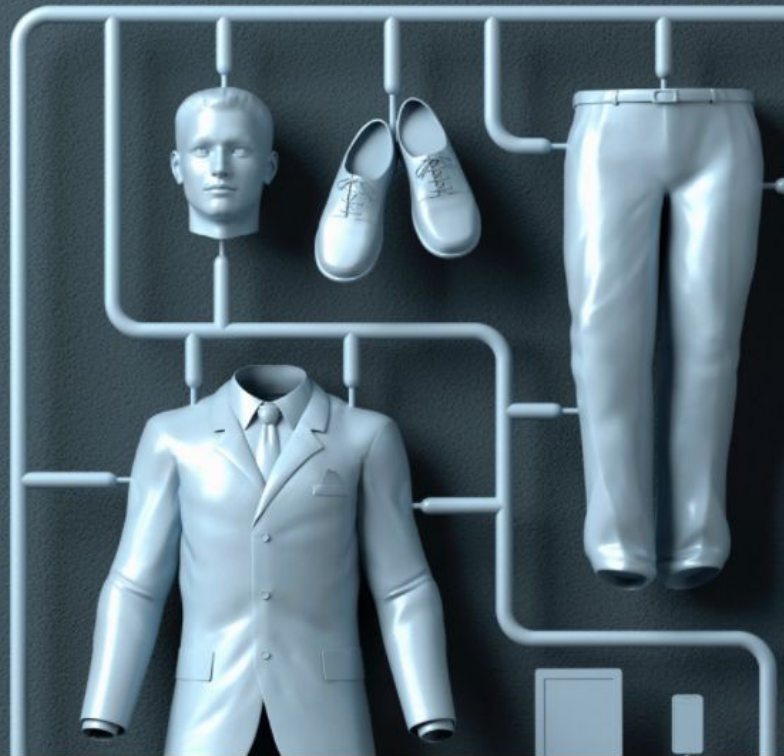
Geert

- + Vandaag: Sales Manager bij een commercieel bedrijf
- + Achtergrond: Sociaal Assistent (SCW)
- + Ervaring in de SCW-sector
 - Jeugdwerk
 - Vormingswerk
 - Muziek & theater
 - Sport - trainer
- + Professionele omzwervingen in corporate business
- + Ideale match bij Sparklink

RESHAPE

HOW WORK IS DONE

We help companies stand out and meet evolving customer expectations by reshaping how work is done. On a mission to make it simpler, more pleasant, and more productive.



SPARKLINK

NATIONALE
OPERA &
BALLET



KAZERNE
DOSSIN

MEMORIAL, MUSEUM AND
DOCUMENTATION CENTRE
ON HOLOCAUST
AND HUMAN RIGHTS



INTERNATIONAL
FILM FESTIVAL
ROTTERDAM



Antwerp
Symphony
Orchestra



HOLLAND
FESTIVAL



klara
festival

DE
SINGEL

HERMITAGE
AMSTERDAM



OPERA BALLET
VLAANDEREN



M HKA



TONEELHUIS

2

1. Voorstelling
2. Interne processen
3. Change management
4. Implementatie

Wat is een intern proces?

- + [Volgens “Denken in processen” van Peter Matthijsen](#)
- + Het **geheel van activiteiten** dat zich afspeelt tussen de vraag naar een product of dienst en het leveren daarvan’.
- + Een serie van activiteiten (uitgevoerd door mensen of machines), waarbij **verschillende middelen** nodig zijn.
- + Voor deze activiteiten is **informatie en communicatie** nodig.
- + Een proces kan over verschillende afdelingen en soms zelfs verschillende organisaties heen lopen.

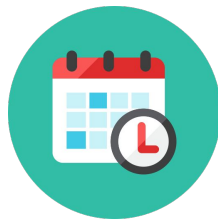
Proces vs. procedure?

- + [Volgens Ruud van Laar \(QNH\)](#)
- + **Een proces:** een opeenvolging van activiteiten, getriggerd door een startevent/gebeurtenis, met als uitkomst een resultaat. Een proces kan worden uitgevoerd door één of meerdere rollen en kan afdelings- of bedrijfsoverstijgend zijn.
- + **Een activiteit:** een activiteit bestaat uit een opeenvolgende reeks van handelingen.
- + **Een procedure** is een beschrijving van achtereenvolgens uit te voeren handelingen. Het is een instructie die beschrijft wat en hoe je iets moet doen.

Belangrijkste processen

Planning

Producties / Personeel / Materiaal



Contactenbeheer

Artiesten, bookers, leveranciers, ticketkopers, medewerkers, partners, ...

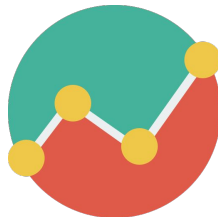
Personeelsbeheer

Contracten, CAO's, competenties, evaluaties, salarissen, ...



Budgetbeheer

Controle & Inzicht over alle kosten en opbrengsten



Ticketing / verkoop

Koppeling ticketverkoop



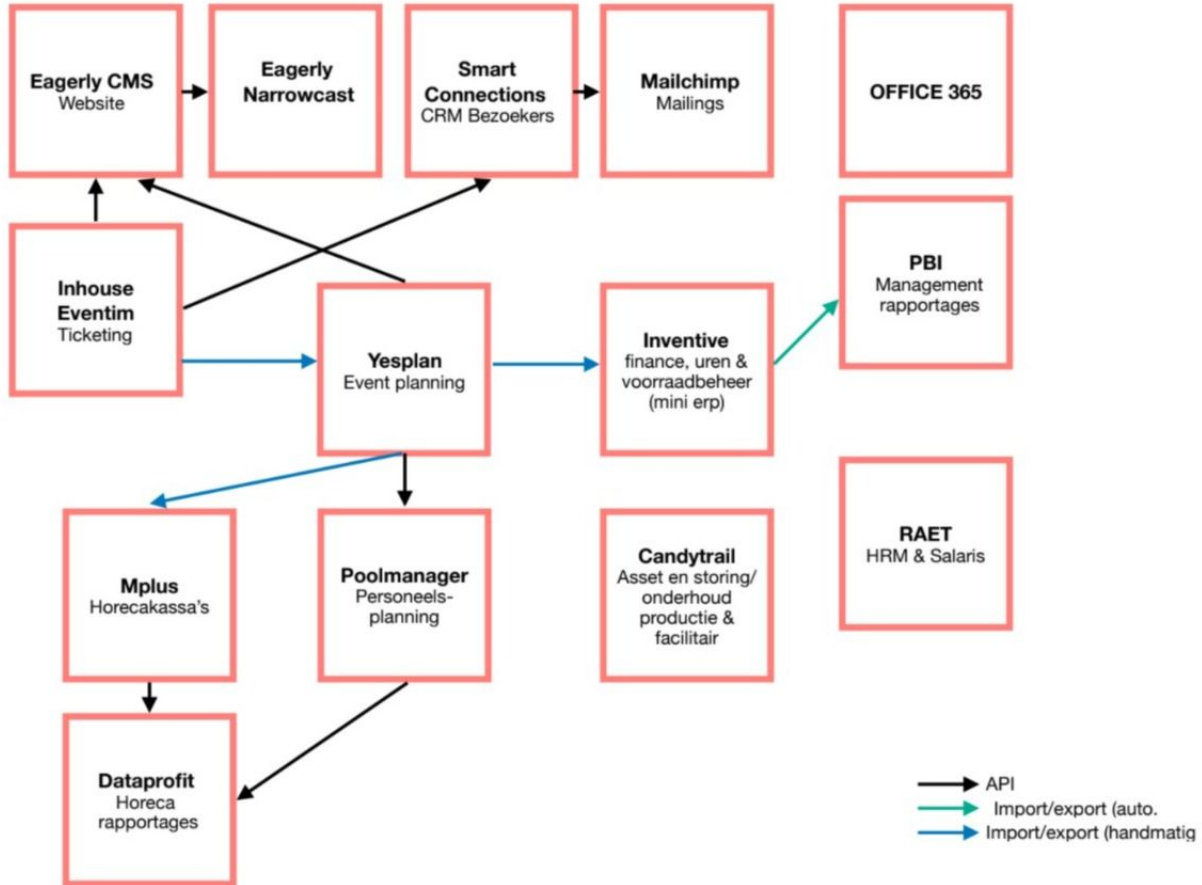
Marketing & communicatie

Gepersonaliseerde en geautomatiseerde boodschappen

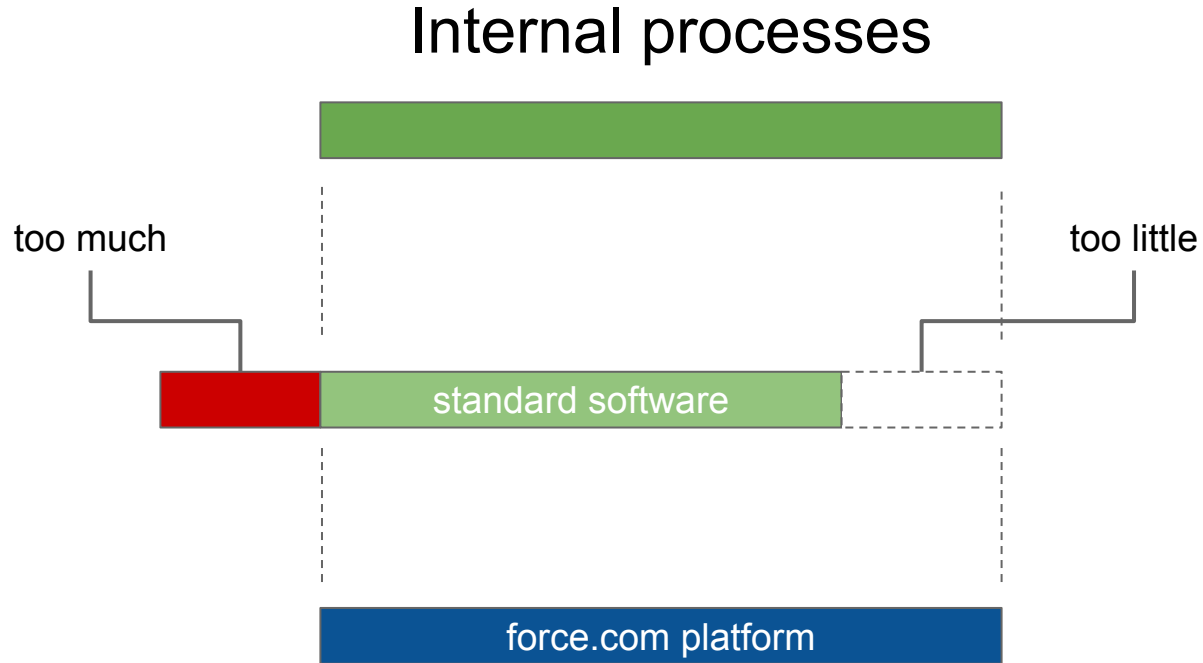
Proces analyse

- + Deel 1 proces op in haar activiteiten & handelingen
- + Bepaal wie bij het proces betrokken is
- + Wie heeft welke (eind)**verantwoordelijkheid**?
- + Welke **afhankelijkheden** bestaan er onderling?
 - Welke **informatie** is nodig voor het uitvoeren van elke stap?
 - Interne **communicatie**: Hoe stroomt deze informatie door?
- + Wat is de volledige **tijdsbesteding**?
 - Wat is de tijdsbehoefte voor elke stap in het proces?
 - Met welke frequentie herhaalt dit proces zich?
- + Hoe zwaar weegt dit proces in de organisatie?
 - Wat levert het op voor de organisatie?

ICT landschap in het kort - nov 2020



A standard software package?



3

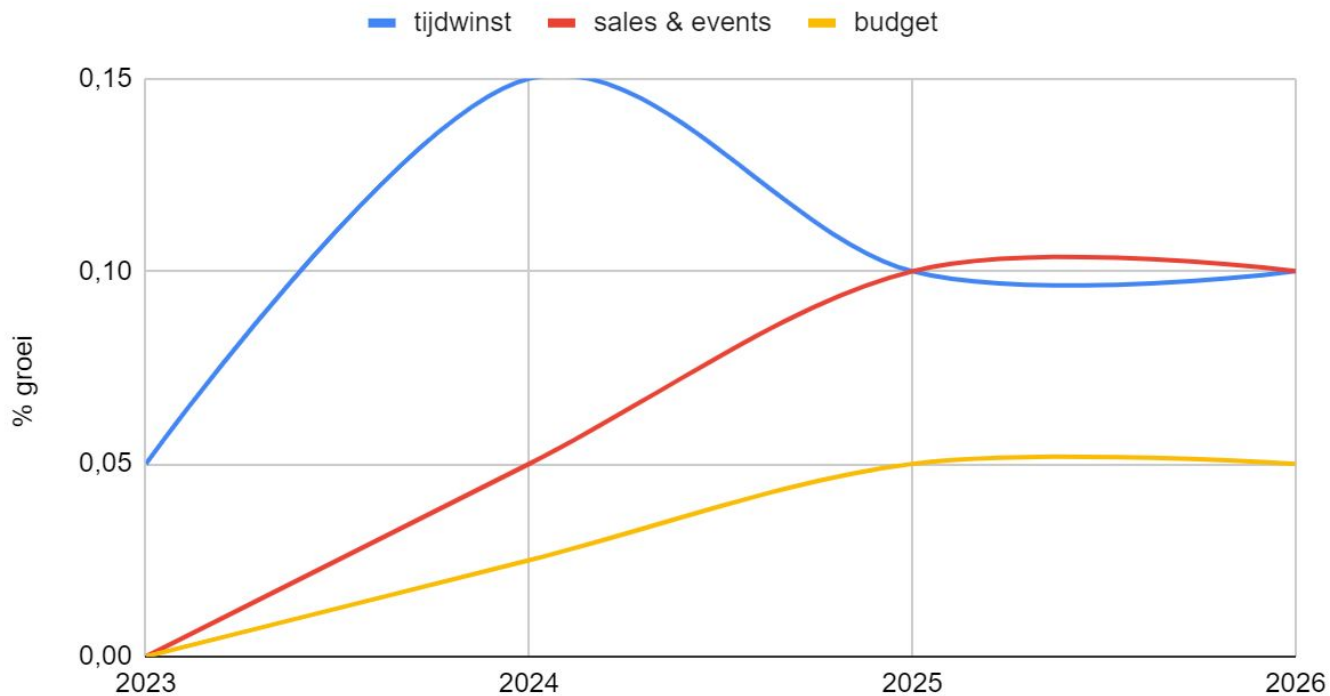
1. Voorstelling
2. Interne processen
3. Change management
4. Implementatie

Digitale Transformatie

- + **Transformatie** naar een organisatie, die
- + Door slim gebruik van nieuwe **technologie**
- + Interne **processen** kan stroomlijnen, zodat
- + **Informatie** snel kan samenvloeien in Data Platform, dat
- + **Datagedreven keuzes** mogelijk maakt, om
- + Beter in te spelen op de **verwachtingen** van klanten
- + Met focus op een (naadloze) **klantervaring**
- + Met oog voor het **gebruiksgemak** voor de medewerkers
- + Die een impact heeft op alle **stakeholders**
- + **Ingrijpende verandering** door de hele organisatie.

Terugverdieneffecten of ROI

3 Golven ROI



Invalshoeken voor verbetering

Systemen

Functionele hulpmiddelen die procedures ondersteunen en faciliteren

Procedures

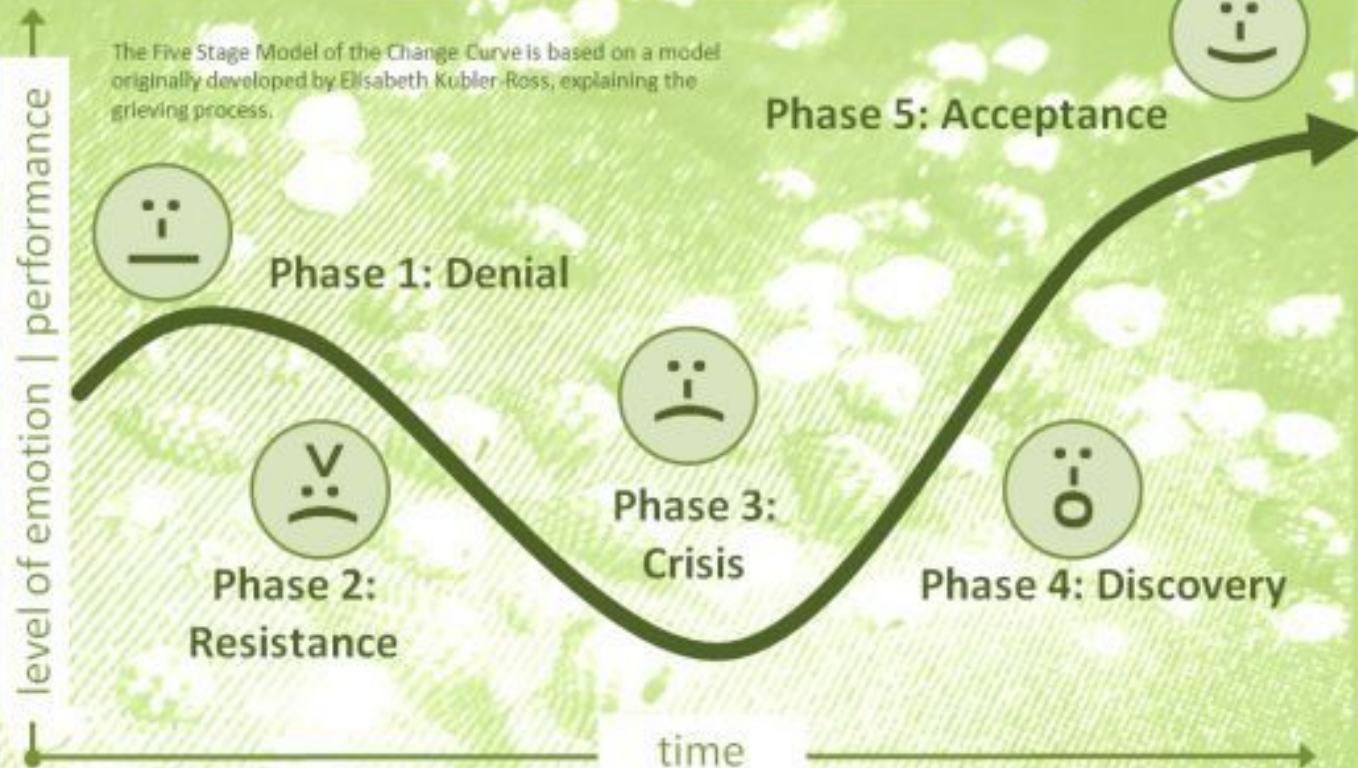
Eenduidige instructies die de samenwerking structureren

Mensen

Hoe gaan mensen om met procedures, afspraken, communicatie of systemen?



The Change Curve



Adoptie vs. weerstand

- + Medewerkers betrekken bij de **behoefteanalyse**
- + Medewerkers betrekken bij de **ontwikkeling** van de oplossing
- + **Horizon** bepalen voor de toekomst - **succesfactoren**
- + **Vooruitgang** van de ontwikkeling tonen
- + Iedereen **ondervindt voordelen** van de oplossing
- + **Training en floor walking**
- + **E-learning** platform & user **community**
- + **Intuïtieve software** zonder handleiding

4

1. Voorstelling
2. Interne processen
3. Change management
4. Implementatie

MoSCoW prioritization



MUST HAVE

All the requirements that are necessary for the successful completion of the project.



SHOULD HAVE

Requirements that are important for project completion but not necessary.



COULD HAVE

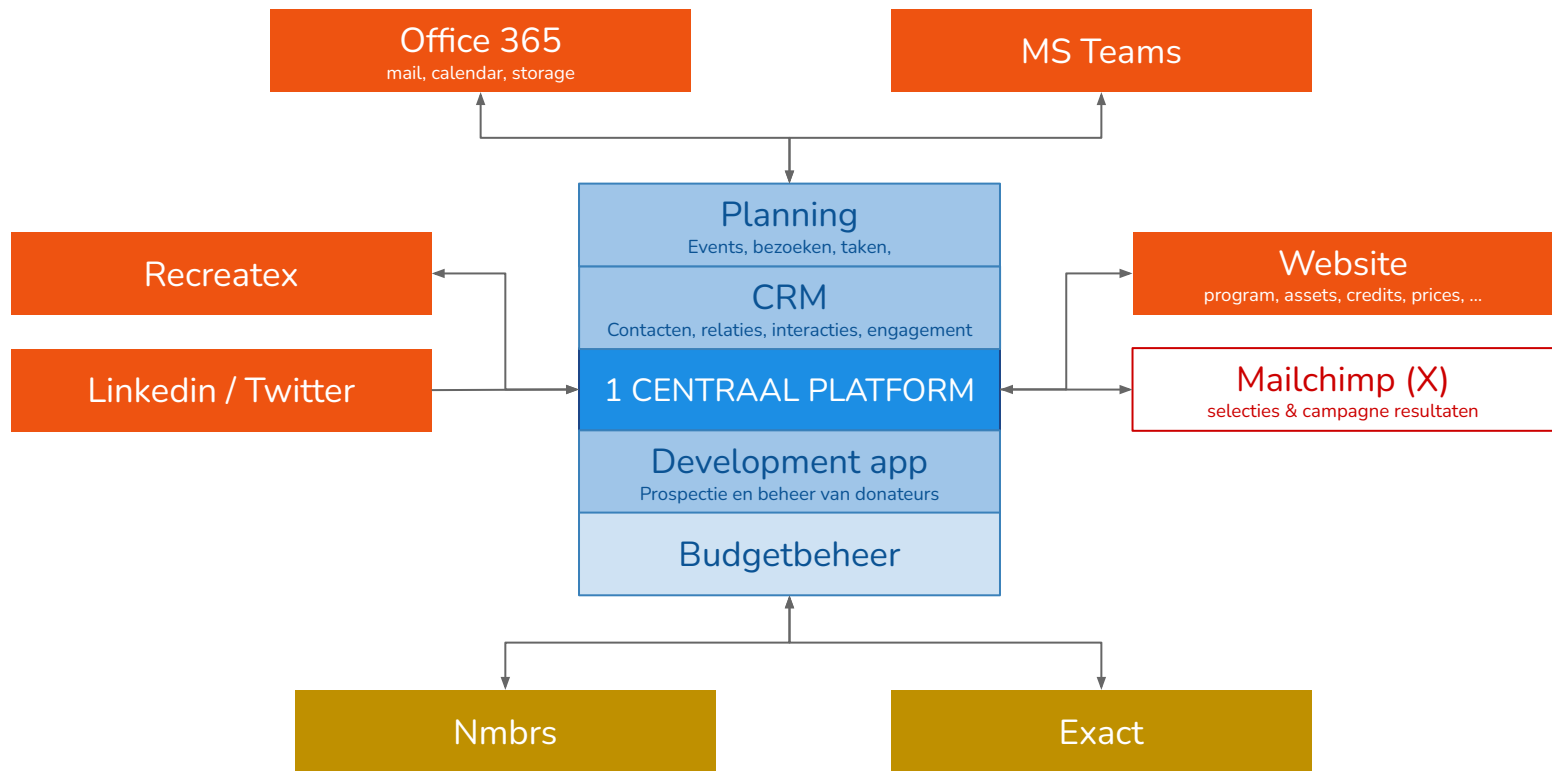
Requirements that are nice to have, but have a much smaller impact when left out of the project.



WILL NOT HAVE

All the requirements that have been recognized as not a priority for the project's timeframe.

Scope afbakenen



High level timing



Project team



Samenstelling team

Sparklink

Project Mgr (SPOC) - Séverine

Developer 1 - Robby

Klant- key users

Mathilde - Projectleider

Louis - Administrator

Anke - Key User

Tijdsbesteding

per deelproject (4-6 weken)



- + Functionele analysefase:
 - Voorbereiding adhv gerichte vragenlijst 1/2 dag
 - Analyse meeting 1/2 dag workshop
 - Controle en fiat analyse doc 1/2 dag
- + Ontwikkeling:
 - Status meeting 1 uur / week
- + Testing:
 - Presentatie demo 1/2 dag workshop
 - Actief testen 1/2 dag (in groep)
 - Feedbackronde 1/2 dag
- + Training (op afroep):
 - Alg. Salesforce + deelproject 1/2 dag workshop (collectief)
 - Admin training 1/2 dag workshop (individueel)
 - Floorwalking 1/2 dag workshop (collectief)

These determine KPIs, reports and other metrics, per user, in order to monitor that the process is working as agreed

Mapping processes to determine the starting point and the "Actual State"



Weekly delivery of developments for the end user to operate and request for changes. It is IDEAL that the end user is part of the process of development and testing

Optimize a process with a right combination of technologies

we choose technologies and review options with the client. The client is part of the project from the very beginning and feedback is VITAL

5

Wrap-up

Wrap-up

- + Doorgedreven behoefte analyse - kwantificeer!
- + Draagvlak creëren
 - Betrek de teams/medewerkers die geïmpacteerd
 - Buy-in bij directie/management en RvB
 - Return on investment
- + Kies een (professionele) partner
 - Interne/externe projectleider
 - implementatie partner
- + Plan vooruit - voorzie tijd & middelen
 - Bepaal de volledige scope en deel daarna pas op
- + Communiceer over de vooruitgang
- + Maak digitale transformatie een dagelijkse zorg