

Conducting Business in a Newly Integrated Office:

# A Transactional Process Improvement Approach

By Rosemary Madnick, Andrew Gray and Samantha Aleshire



An effective process improvement plan normally follows these stages:

1. Define the problem
2. Analyze the current process
3. Generate ideas
4. Analyze ideas
5. Implement the solution

## Developing the Plan and Setting the Course

The first step in developing a process improvement plan is to define the problem. This involves identifying the current process, the problem, and the desired outcome. The next step is to analyze the current process. This involves identifying the root cause of the problem and the areas for improvement. The third step is to generate ideas. This involves brainstorming potential solutions and evaluating them. The fourth step is to analyze ideas. This involves selecting the best solution and developing a plan to implement it. The final step is to implement the solution. This involves putting the plan into action and monitoring the results.

Define the problem. This involves identifying the current process, the problem, and the desired outcome.

Analyze the current process. This involves identifying the root cause of the problem and the areas for improvement.

Generate ideas. This involves brainstorming potential solutions and evaluating them.

## Aligning the Office with the Plan

Implement the solution. This involves putting the plan into action and monitoring the results.

... fe... me&... e...  
... fe... re... e...  
... fe... re... e...  
... fe... me&... e...&... fe...  
... me&... re... fe... me-  
... &... &... &... &... e-  
... fe... re... me... e... re  
men... fe... &... e... e...&... e...  
... &... e... re... fe... &... re...  
me&... em&... me... &... fe... e...  
... re... fe... re... &... &... e... re...  
... &... e... &... &... re... e... fe...  
&... me... &... &... &... fe... e... &  
... &... fe... re... le... fe... re...  
... e... &... re... e... mm... &... fe...  
... &... fe... m... fe... de... &

me&... re... &... e...  
... re... me&... re... &...  
... e... &... &... e... &... &...  
... re... &... fe... &... e... &... me...  
... de... re... fe... &... fe... fe... me&  
... re... fe... em... e... me... fe... re...  
... &... re... e... fe... fe... &... &  
... fe... e... fe... &... fe... e... me...  
... fe... &... &... re... e... fe... fe... &  
... fe... e... e... fe... re... &... Ge...  
... re... re... re... fe... &... fe...  
... fe... re... &... fe... &... m... fe... fe...  
... &... fe... e... &... e... de... fe... e...&

### Executing the Plan

... fe... e... re... &... e...  
... fe... re... &... e... re... &... e...  
... &... &... &... &... fe... &  
... re... e... &... re... e... re... m...  
... me&... &... de... fe... re... e... e...  
me&... re... me... e... e... e... &...  
... &... fe... . A... re... &... fe... re... e...  
... e... &... re... e... &... re... re... e...  
... e... me... &... re... e... . A... re...  
... &... re... re... m... me&... me... &  
... re... e... e... me... &... &... e... &  
... re... e... &... me&... me... e... A... e...  
... e... de... &... e... de... re... m... &... fe...  
... re... re... &... re... re... e... fe... &... me...  
&... fe... re... re... e... .

e... re... m... &... me&... e... m...  
... re... e... &... e... &... &... e... e... &

fe... &... me&... fe... &... &... &... e...  
... e... &... e... e... m... e... re... e... &...  
... &... m... e... e... &... re... &... fe... re... e...  
... re... fe... re... re... &... &... fe... m... me&  
... fe... re... , fe... e... &... e... , m... &... &  
... &... &... . The... fe... re... fe... fe...  
... e... fe... fe... e... &... de... re... , &... &  
... fe... e... e... &... me&... .

### Assessing the Plan

A... re... re... e... fe... &... re... me-  
... fe... re... re... fe... re... re... e... &... re...  
... e... fe... me... m... me... e... fe... re... fe...  
... e... e... &... fe... e... fe... &... , fe... e... me-  
... fe... &... &... &... fe... &... re... e... re... .

&... re... e... &... &... e... &... re... m... e...  
... m... e... &... &... e... m... m... e... me&... .  
... e... m... e... ; re... &... &... fe... &... fe... &...  
... re... em... re... re... fe... e... &... de...  
... e... &... re... fe... re... &... m... me&... &  
... fe... fe... &... re... &... re... &... m... me&  
(... &... )... m... fe... e... &... re...  
... fe... fe... re... e... &... fe... fe... &... fe...  
... re... &... &... m... m... &... re... e... e...  
... e... &... Ge... fe... re... e... &... &... &... de-  
... e... &... &... e... fe... re... e... e... e...  
... fe... &... &... &... me... m... e... &... re...  
... m... e... fe... &... , &... e... &... fe... e... &  
... &... &... &... re... me... &... &... re... e... &  
... e... e... &... fe... fe... &... .

### Adapting the Plan and Being Flexible

re... re... re... e... m... &... e... &... me... fe...  
... re... &... &... &... &... m... &... e... &  
&... m... re... e... &... m... m... &... &... fe...  
... re... &... &... &... fe... me... re... &... re...  
&... fe... &... re... e... e... &... fe... e... re...  
... &... &... &... fe... fe... &... e...  
... &... &... e... me... &... &... &... re...  
... &... fe... e... &... re... &... &... fe...  
... re... &... &... &... &... fe... &... fe...  
... re... e... e... &... re... e... e... .

fe... re... de... e... e... e... fe... fe... &  
... re... m... &... &... &... e... &... fe... fe...  
... &... re... e... fe... fe... &... e...  
... &... e... me... re... e... &... m... e... &...  
... m... me... fe... e... re... e... e... .

A... fe... &... &... re... &... fe... re... fe...  
... &... re... &... (fe... fe... e... &... re... me&... )... re...