

# 10

## BPM Trends 2021

Als vakliefhebbers hebben wij oog voor innovaties die de ontwikkelrichting van business process management aangeven. Deze innovaties komen vroeg op laat op je af, pak er je voorsprong mee in 2021!

### 1. De tijd van 'echt loslaten' is gekomen

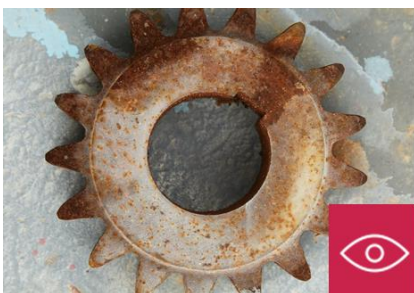
Nieuw evenwicht tussen thuiswerken en op kantoor vergaderen vraagt om een herbezinning op productiviteitsmeting en processturing.



Werken op basis van vertrouwen (en loslaten van zijwielletjes) is komend jaar een absolute must. Taakgericht aansturen en op-de-vingers-kijk-management is uitgeschakeld. Een goed dashboard van prestaties is het nieuwe panacee. Met heldere doelen en transparante verwachtingen.

### 2. Efficiëntie 2.0: Losbreken uit vastgeroeste patronen

Covid-19 heeft de vastgeroeste patronen flink losgeschied. We zien meer veranderen dan we voor mogelijk hielden. Vergaderingen zijn minder, korter en efficiënter. Geen papierwerk en natte handtekeningen meer. Door gedwongen digitaal te werken is een groot potentieel



aan efficiencywinst ontstaan. 2021 staat in het teken van het plukken van de vruchten van deze efficiencywinst. Niet klagen, maar uitnutten! Niet terug naar vroeger, maar quick to the future!

### 3. Architecturen worden volwassen

De werelden van de business, gegevens, applicaties en hardware draaien te vaak vrolijk naast elkaar. Maar naast elkaar wordt met elkaar. Proceseigenaren, functioneel beheer, informatie-management, technisch beheer, ICT en AO/IC: elkaar beter begrijpen wordt een vanzelfsprekendheid.



Enterprise-architectuurraamwerken en referentiearchitecturen bewegen langzaam van ICT-oogpunt naar Operations, Marketing en Kwaliteit. Gaan we dan toch samen processen verbeteren? Hoog tijd voor een kenniskring die de architectuur als geheel bewaakt/overziet.

### 4. Van globaal naar hyperlokaal

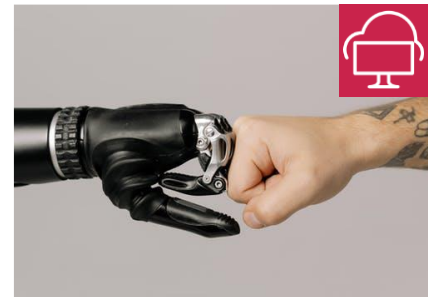


Internationale supply processen worden verstoord door corona, en de voordelen van lokale producten worden prominenter. Extra aangewakkerd door het volslagen onbegrip je stukje vlees uit Amerika te halen als er genoeg lekkers dichtbij huis te vinden is.

Lokale processen worden drastisch verbeterd, waardoor gemak en kosten inboeten als reden voor goederenimport. Er is vernieuwde klantwaardering en zelfs loyaliteit voor alles van dichtbij.

### 5. Robots rukken op

De RPA techniek ontwikkelt zich rap en nestelt zich in de procesflow. Het eenvoudige administratieve werk wordt meer en meer uitbesteed aan robots. Zie je het al voor je? Software-robots die op de virtuele knoppen klikken, informatie in tekstvelden zetten, bestanden openen, lezen en aanpassen.



Dag routinehandeling en foutkans, welkom virtuele medewerker! Wel zo makkelijk! [Bron](#)

### 6. Resultaat wordt gemeten met de buik, niet het hoofd

Resultaatmetingen worden gevoelsaftappers. De subjectieve beleving van de klant inzichtelijk krijgen vraagt een andere manier van meten.



Ook in 2021 zullen de onzichtbare perceptiemetingen intensiveren.

Hoe meer we weten over klantwaardering, hoe meer we weten wat de klant niet weet. Maar hij voelt het wel! De nieuwe resultaatmetingen zijn als sensors op het buikgevoel. Ze zijn subjectief; het gaat om perceptie. Dag klanttevredenheidsmeting, welkom gevoelsaftappers. Emotie lezen wordt een kerncompetentie. [Bron](#)

## 7. Verbeteren wordt hygiëne factor

Voor teveel organisaties is doorlopend verbeteren een 'bijgedachte'. Leuk, maar alleen als we tijd over hebben. Zij gaan het verliezen op de arbeidsmarkt. Voor nieuwe medewerkers is zo'n houding de showstopper, een grond om niet te kiezen voor de werkgever.



Het wordt een expliciet recht en plicht, duidelijk vastgelegd in je functie en onderdeel van je functioneringsgesprek. Organisaties die het continu verbeteren niet expliciet in hun HR-processen integreren, verliezen het in de race om nieuwe medewerkers.

## 8. Keteninterfaces worden sterker

Werken op afstand helpt een stevig handje bij het afbreken van afdelings- en organisatie muren. Ook letterlijk gezien gaan mensen buiten de grenzen van hun kantoorgebouw. Het wordt gemakkelijker je gesprekspartners te kiezen en het gesprek te openen.



Een perfecte uitgangspunt om als partners de gehele keten te versterken, de klant écht centraal te zetten en het gemeenschappelijk belang te vergroten.

## 9. Siri meldt zich in de servicedesk



Nieuwe ontwikkelingen in de IT blijven explosief toenemen. Niet alleen RPA rukt op (zie 5). De digitale personal assistant wordt ook elke dag verbeterd.

Frontdesk vragen worden in rap tempo door een digitale 1<sup>e</sup> lijnsassistent beantwoord. Hoe ver het staat met je aanvraag? De digitale assistent weet het. Een afspraak herplannen? De digitale assistent plant het voor je in. Geen gemail, lange wachtrijen aan de telefoon en nog langer wachten op een antwoord, maar directe digitale ondersteuning aan de telefoon.

## 10. Online User Reviews maken slechte processen onacceptabel

Welke consument pleegt nog geen online research in zijn aankoopbeslissing? Naast producten krijgen ook leveranciers van services steeds vaker online reviews om de oren. De meerderheid van je klanten bekijkt ze en weegt ze mee in de keuze tot aankoop. Bedrijven met slecht presterende processen delven sneller het onderspit.



Dus pensioenfondsen, softwareleveranciers, banken en verzekeraars: Rap je processen op orde brengen! Maar handel niet uit angst, maar uit geloof. Reviews bezorgen je weer extra klanten. [Bron1](#) [Bron2](#)



Alsjeblift, 10 kansen om jouw werkprocessen beter te maken. Laat je inspireren en vertaal ze naar jouw eigen organisatie. BPM Consult helpt graag mee om jouw ambitie te realiseren. Het is ons vak en daar zijn wij trots op.

Een inspirerend 2021 toegewenst!