

10

BPM Trends 2018

Als vakliefhebbers scannen wij hoopvolle ontwikkelingen in business process management. We zetten ze op een rij en geven u de gelegenheid een voorsprong te pakken in 2018.

1. Procesmanagement: het vak van de vooruitgang

Klassieke procesmanagers redeneren vanuit hun achteruitkijkspiegel, al monitorend en evaluerend. Maar 'afrekenend' terugblikken en bijsturen wordt zinloze energieverstopping.

Dit jaar gaat de focus op het dichterbij halen van de toekomst. Dus welkom pro-actieve trendmonitoring, predictive resultplotting, scenario mapping en real game process



design.

Je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden. Procesontwikkeling gaat zich richten op kansen, uitdagingen en ambities.

2. Customization first

De unique selling point van organisaties spitst verder toe op leveren van hoogst individueel maatwerk aan klanten. Dit vraagt flexibele processen die vlekkeloos ingaan op individuele klantwensen.



De verhouding tussen eenvoudige standaard werkprocessen en complexe, unieke processen verandert snel. Tools, platforms en competenties die hier snel op inspelen worden cruciaal.

Procesgericht denken en samenwerken wordt de belangrijkste competentie van organisaties om maatwerk volledig waar te maken.

3. Van kostengedreven naar doelgerichtheid



De economische laagconjunctuur gaf een sterke roep om processen efficiënter te maken. Gepaard gaand met het toenemend vertrouwen in economische groei neemt het besef toe dat de 'survival of the fittest' challenge niet langer gewonnen wordt met efficiënte processen.

Het verschil wordt gemaakt in maximale waardecreatie voor belanghebbenden in een wendbare procescontext. Volle inzet op de toegevoegde waarde!

4. Modelleringsassistent wordt digitaal

Spraakherkenningsoftware rukt op, ook in BPM land. Binnenkort vertel je je procesrelaas niet meer tegen een facilitator van vlees en bloed maar tegen een digitale interface.



Je verhaal wordt herkend en verschijnt als mental map in value stream trim op je terminal.

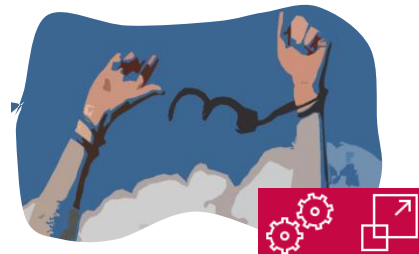
Bij meer interviews leveren tools je ook een verschillen en overeenkomsten overzichten in mindmapvorm. Handig voor gedeelde beeldvorming!

5. Proceseigenaar ontstijgt speeltuin

De rol van procesverantwoordelijke heeft te vaak een speeltuinstatus. Zoekend naar het wat en hoe, niet serieus genomen worden en thuiskomen met nul op rekest krijgen. Komend jaar schudden we dat van ons af. Procesprestaties vallen of staan met commitment en executiekracht. Duidelijkheid gaat toenemen. Elk proces krijgt een eigen beschermheer.



6. Spanning tussen processen en autonomie loopt verder op



De spanning tussen vanuit standaardisatie voorgeschreven handelingspaden en gewenste professionele uitvoeringsvrijheid gaat hoger oplopen. Bereid u voor op kookpunten, hazenpaadjes, munitierij en kleine criminaliteit. Process mining, big data, business rules en poka-yoke overdrijving sturen de professional toenemend 1 kant op, maar de zelforganisatie, eigen verantwoordelijkheid en buikgevoel is het hier vaker niet mee eens. Dat wordt spannend!

7. Certificering gaat naar de community

Waarom een derde partij vragen de kwaliteit van jouw proces te erkennen, terwijl klanten massaal en continu oordelen over je merk en je dienst? Slimme partijen gaan slim gebruikers-oordelen verzamelen die statistisch veel betrouwbaarder zijn dan dat van een buitenstaander, die een oordeel velt na een dagje bedrijfsbezoek.



Deze ontwikkeling gaat ons overtuigen dat het ruwe, ongefilterde oordeel van de community het enige sterrensysteem is dat er echt toe doet.

8. Teamsoliditeit bepaalt proceskwaliteit

Proceskwaliteit vastgesteld door Lean Six sigma experts met gekalibreerde meetinstrumenten in het laboratorium krijgt steeds vaker het label 'schijnperformance'.

De echte stevigheid van een werkproces wordt dagelijks uitgevochten in de multidisciplinaire teams, waar functiepolarisatiefactoren, duw- en trekwerkkrachten, vooroordelen, egocentriciteit, disrespect en communicatiegebrek de zone rood vormen. Om er maar een paar te noemen. Dit inzicht zet door in 2018,

waarin we gericht gaan werken aan multidisciplinaire teamsoliditeit als sociale basisvoorwaarde voor sterke processen.



Speciaal voor ingenieurs; Zet wel je blauwe bril af als je hiermee bezig gaat, want je ziet het pas als je het doorhebt!

9. Verbeteren en uitvoeren smelten samen

Traditioneel gezien opereren projectorganisaties strikt gescheiden van de lijn. Met aparte capaciteit, overleggen en kostenposten.



Deze gescheiden werelden integreren rap. Voortgang van verbeterprojecten wordt vast onderwerp in werkoverleggen. Verbetercapaciteit wordt uitgedrukt in percentages normale contracturen. Doorlopend smooth verbeteren wordt de normaalste zaak van de wereld, voor elke werknemer.

10. Klantreizen komen in ketencontext

Wij weten allemaal dat big brother meer van ons weet dan we denken. Waar ben je? Wat doe je daar? Wat vind je daarvan? Super basis voor customer journey mapping!



Want terwijl de klantreis voor jouw cluppie begint bij het eerste contact, heeft de klant er al tig andere achter de rug. Laat big data nu precies weten wat je klant deed voordat deze contact legt met jouw organisatie!

Een fantastische bron van data die indiceert of jouw proces meer of minder emo-gas moet geven. Customer chain journey mapping biedt kansen voor 2018!



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

Een inspirerend 2018 toegewenst