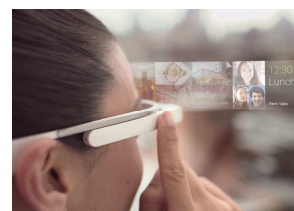


BPM Trends 2015

Welke uitdagingen op sociaal economisch, bedrijfskundig en technisch gebied doen er toe voor het vakgebied procesmanagement? Met de BPM Trends bieden wij u een overzicht van de 10 ontwikkelingen waarmee u komend jaar het verschil gaat maken. Veel inspiratie gewenst!

1. Technologie boost procesinnovatie

Technologische innovaties bieden voortdurend kansen voor voorsprong. Gebruik de *Google Glass* voor het real-time inzien van processen en hun prestaties, stuur medewerkers aan via *Glass Task Management*. Bekijk situaties op afstand met *drones* of kijk in de grond met de *grondradar*. Organisaties van de toekomst pakken voorsprong door *hogere* informatieverwerkingsnelheid, veel *kortere doorlooptijden* en *vereenvoudigde* aansturing. Ziekenhuizen lopen hierin voorop, maar andere sectoren zoals de Bouw zullen snel volgen.



2. Footprint als nieuwe procesindicator

Organisaties nemen al langer de verantwoordelijkheid voor hun ecologische footprint. Maar excellente organisaties zien hun werkprocessen als *consumers of resources* en kijken zo naar het consumptiepatroon en het verspillingsreductiepotentieel. Met *garbage-stream-mappings* en *waste walks* worden de processen pas echt lean en green.

“2015: Technologie als driver voor procesmanagement”

3. Kwaliteit geheel onstaf

De verantwoordelijkheid voor proceskwaliteit gaat nu definitief van staf naar de lijn. Weg met quality systems die alleen quality assurance of de auditors nog begrijpen, welkom *sterhouders* in de lijn. Kwaliteit gaat terug naar *de bedoeling*. Stafmedewerkers gaan lijnmedewerkers *trainen en coachen* in het verbeteren en vernieuwen van hun processen.



BPM Trends 2015



4. Afdelingsmuren in rook op, ook in de keten

Het nieuwe werken breekt afdelingsmuren niet alleen letterlijk af, maar ook figuurlijk zet de *horizontaliseringsrevolutie* door. Skills en rollen komen centraal te staan. Door horizontale organisatiebesturing wordt samenwerking in processen en ketens gestimuleerd en beloond. Organisaties van de toekomst onderscheiden zich door het versnelde tempo waarmee ze afscheid nemen van het functiespecialisatie-denken en onbedoelde effecten van Taylorisme zoals *polarisatie* en *kampenstrijd*.

5. Klant drijft procesverbetering

Samenwerking *buiten* de eigen organisatiemuren neemt een grote vlucht. Winnende organisaties zetten Customer Experience Teams in en geven zo klanten en eindgebruikers de sleutels voor verbeterprojecten. Ze verbinden klantervaringen met procesarchitectuur en verankeren zo het bestaansrecht in organisatiestructuur en –cultuur. *Customer Journey mappings* en *Customer Experience sessions* vormen krachtige sleutels.



6. Procesimplementatie thuis op de bank

Procesvernieuwing wordt anders gecommuniceerd. Klassikale trainingen worden vervangen door *E-learnings*, op schrift gestelde werkinstructies door *schermvideo's* met gesproken tekst en instructiefilmpjes, en examinering door *digitale toetsing*. De laagdrempeligheid van E-learning bevordert het horizontaliseringproces; en daarmee het doorzakken van de operationele verantwoordelijkheid naar de medewerkers op de werkvloer.

7. The wall is the new desk

Met de verregaande automatisering en nieuwe scherm- en projectietechnologieën worden de *digitale wanden* de nieuwe beeldragers voor het real-time opvragen, verwerken en delen van informatie. Hiermee krijgt *Visual Management* een nieuw elan. Leaders van exellente organisatie zoeken nog meer de *Gemba* op om te zien 'what is up'.



BPM Trends 2015

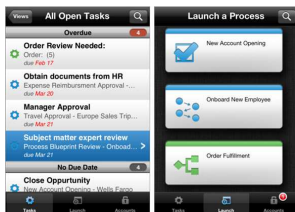


8. Na Business Model Canvas nu het bedrijfsprocesmodel

Veel organisaties werken aan hun propositie met Business Model Canvas. Snelle veranderingen vragen om wendbare business modellen, maar met louter een invuloefening bent u er nog niet. Slimme organisaties zetten het vertaalproces door naar de operatie en *procesarchitectuur*. Ze maken dit jaar de stap van Business Model Canvas naar een bedrijfsprocesmodel en realiseren *operationele impact*.

9. Procesgerichte organisatie wordt lerende organisatie

Procesgerichte organisaties pakken door met hun proceskennis door het kennismanagement daarop uit te lijnen. Niets dus door afdeling HRM als verantwoordelijke aan te blijven kijken. Welkom *lerende organisatie* op de werkvloer; Absorptie, verspreiding, generatie en exploitatie van kennis door de kenniswerker zelf en niet langer door anderen.



10. BPM met Apps

Komend jaar verschijnen apps waarmee medewerkers op mobile devices overal *toegang krijgen* tot hun processen en werkinstructies. En handige hulpjes om een procesontwerp van brown paper *om te zetten* in een digitaal procesontwerp, en dit met collega's te *delen*. Of een verbetering eenvoudig te agenderen. BPM: its me!

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 goed en succesvol 2015 toegewenst!