

10

BPM trends

Als vakliefhebbers hebben wij een oog voor innovaties die de ontwikkelingsrichting van business processen aangeven. Deze innovaties laten zien wat de gebruikers zullen gaan wensen, en geven u de gelegenheid een voorsprong te pakken in 2016.

1. Vernieuwingsfrequenties gaan omhoog

De wet van Moore is achterhaald. Mogelijkheden verdubbelen niet iedere 24 maanden maar in minder dan de helft. Vernieuwingen komen in hoger tempo en met grotere impact op ons af.



Aanpassen is nodig. Lange cycli van ontwerpen > testen > implementeren halen het niet meer. Denk eerder aan ritmes van 10 of 12 weken. Scrumloops zijn niet langer voorbehouden aan ICT maar helpen verbeterperiodes te structureren. Continu verbeteren wordt managen van energie en plezier. Fouten als voeding voor de verbetermotor worden uitvergroot en uitbundig gevierd i.p.v. gestraft ('The winner of the heroic failure award is..'). Verbeterdriedaagsen met 120 implementeerbare verbeteringen worden net zo gewoon als bedrijfsuitjes.

Processen zullen zich op een veel hoger tempo moeten aanpassen. Er ontstaat een nieuwe balans tussen beheersen en vernieuwen, verbeteren en innoveren. Een veilige en inspirerende omgeving zijn de kernwoorden van het benodigde klimaat.

2. Technologische evolutie boost vernieuwing

De rap vrijkomende ontwikkelingen zijn een onverminderde drive voor procesverbeteringen. Negeren is geen optie, reageren wordt levensbehoud. In 2016 valt er weer veel moois te versleutelen. Vooral supply chains vragen om herontwerp. Bezorgen via drones en zelfrijdende auto's. Verplaatsen met self picking robots. Automatisch voorraadbeheer en bestellen door de

sensor. Of helemaal geen vervoer meer maar ter plaatse printen van onderdelen of complete producten. Het kan!



Voor proceseigenaren is het zaak de radar uit te steken en nieuwe mogelijkheden toe te passen. Nu kan het nog, morgen is de concurrent je voor.

3. Innovatieprocessen gaan het onderscheid maken



Werken aan een beter vandaag is één, werken aan een betere toekomst is twee. Zo is het nu, maar dat gaat veranderen. Innovatie wordt het nieuwe primaire proces. Standaarden als 4 uur per week per medewerker voor innovatie, 1 dag per week per manager worden manifester. Werkvormen ademen mee. Future labs en innovatie-ateliers krijgen concreet vorm in organisaties, toekomstdenken en vercreativiseren wordt een rol en disruptive management is het nieuwe 'out of the box'. Innovatieprocessen vragen om structuur en sturing.

4. Front & back office lijnen veranderen drastisch

Het servicedenken krijgt andere vormen. 'Ik kan ze niet bereiken' is van de vorige eeuw. Available everywhere is de huidige

werkelijkheid. De social media vormen communities en servicebeelden. En organisaties moeten kiezen om alles betaalbaar te houden.

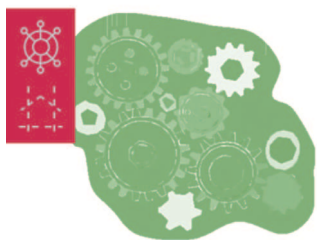


Front offices worden omgevormd in Community-Click-Call-Consult routes. Back offices zitten op afstand. Klantcommunicatie wordt de nieuwe servicedesk. De ene klant legt aan de andere uit hoe het precies werkt. En corporate communications kijkt mee. Voor processen is de Service-blueprint gedachte dus even actueel als altijd. Doordenken van de service, vormgeven in heldere flowlines en alle communicatiekanalen integreren.

5. Customers voice everywhere



De klant komt letterlijk in de organisatie. Hij luistert via Skype mee. Reageert meteen via de platforms. Klanten komen kijken, testen prototypes, adopteren klantreizen. Je bouwt processen niet meer op de technische handeling maar op de sociale interactie. Je modelleert gewenst gedrag. Oude processen connecten functies, de nieuwe verbinden mensen en systemen. De klant is daar integrale partner in.



6. Geïntegreerd ontwerpen wordt noodzaak

Er zijn veel meer gebruikers van het procesontwerp als pakweg een decennium terug. Directies en strategie-afdelingen vertalen richting in verrichting. HRM operationaliseert talent in rollen en spelers in processen. Risk managers identificeren risico's in de werkstroom en bedenken preventieve stappen. Marketeers en communicators zoeken grip op het verkeer met klanten in de processen. En de ICT-ers baseren applicatie-landschappen en workflow-routings op het gegevensverkeer in de processtromen. Procesontwerp is geen leantrucje of kwaliteitstool, maar overall staan processen in het midden van de bedrijfsvoering. De bedrijfsfuncties klikken daar modulair op aan. Voor procesontwerpers betekent dit een geïntegreerd framework bieden. Dus weg handboeken en flowcharts, welkom geïntegreerde Enterprise architecturen.

7. Functioneel beheerder wordt ingehaald door procesmanager

Functioneel (applicatie) beheer is traditiegetrouw verticaal ingericht, 1 systeem tegelijk. Procesmanagers kijken horizontaal, gefocust op de ICT die bij de processen hoort. De systeemfocus

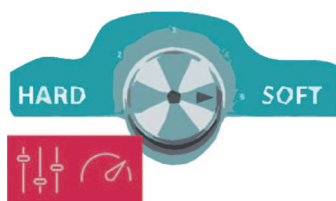


gaat het niet winnen van de horizontale stroomlijnbehoeften. Beheerders gaan zich richten op de applicatiepackage voor de ketens. Process mining vertelt welke paden gelopen worden. De voice of Big data komt in het spel.

En beheer wordt het beheerst managen van change, met open oren en ogen voor ontwikkelingen. Zo wordt het marginaal verbeteren afgeschud en worden procesketens sterk.

8. Soft controls zijn de nieuwe KPI's

Organisaties gaan steeds meer vertrouwen op systemen, maar sturen op gedrag. Sturen op taakuitvoering is familie



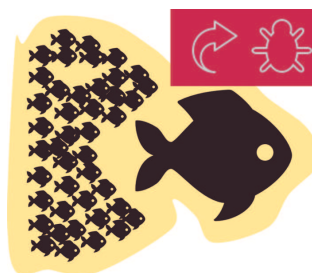
van the dying dinosaurs.

Harde KPI's leiden tot verdraaide organisaties (Hart-red.) Dat wat ingrijpt op gedrag is interessant. Soft controls geven beeld over de procescultuur. Samen, veilig, op zoek naar beter, uit het hart van de professional, emotie erbij. Er gaat een nieuwe balans ontstaan tussen harde en zachte indicatoren.

9. Kleiner is slimmer

Groot is log en klein is slagvaardig. Kleine zelfsturende teams (self-organizing), acterend binnen een integraliteit (wholeness) en gedreven door een evolutionaire bestemming (purpose) vormen de ruggengraat van de organisaties van de 21^e eeuw (Laloux). Een individu kan de multi-perspectiviteit niet meer aan, maar het collectief wel. Makkelijk lezen is moeilijk schrijven. Veel micro verbeteringen zijn beter als de niet uitgevoerde grote verbetering.

Klein en snel is het devies. Integraal ontworpen werkprocessen zijn een uitstekend middel en kader voor zelfsturende teams. De basis voor



herontwerp, gedreven door de zingeving van de organisatie.

10. Ketenmanagement gaat circulair

Processen krijgen een andere kop en staart. De klant is niet langer de 'end-to-end' afbakener, maar de kringloop. Ketenprocessen vormen een kader van winning tot afbraak. Producten en diensten zijn fasen in de kringloop, met slechts twee vragen: wordt het reduce of re-use? Co-creatie met ketenpartners brengt de waarde-toevoeging. Organisatiegrenzen vervagen en de-institutionalisering zet door. Leveranciers komen binnen om zelf het voorraadbeheer te doen. Verspilling uit de keten halen. Samen en over de hele levenscyclus. Voor processen betekent dit een groeiende waarde van de process chains.



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 2016 toegewenst!

bpm  **CONSULT**

bpmconsult.nl © 2016