

EVOLUTIE VAN PROCESARCHITECTUUR



1990

2000

2010

2020

Thema's

normverantwoording AO/IC LEAN klanttevredenheid customer intimacy ketendenken gamification agile-scrum customer delight
 efficiëntie ERP Interactief klantcontact klantbeleving zelfsturing purpose touchpoints
 mindmapping het nieuwe werken kanteling digitalisering community management visual management 9+ denken

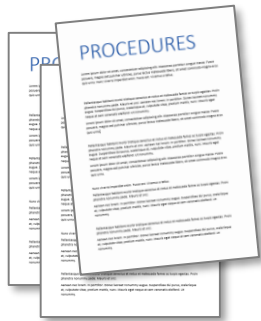
ICT

papier web 1.0 google web 2.0 webforms chatrooms process mining big data clouds
 mobiele telefoon wikipedia mail youtube twitter social media apps embedded intelligence drones
 workflowmgt tablets smartphones smartwatch augmented reality

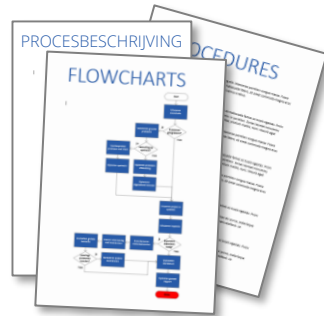
Stake holders

👤 kwaliteitsmanager 👤 operations 👤 directie (R→I→V)
 👤 informatiemanager 👤 human resources 👤 klant
 👤 corporate comm.

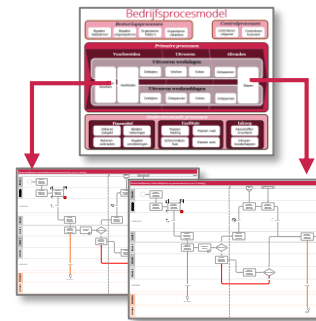
Architectuur



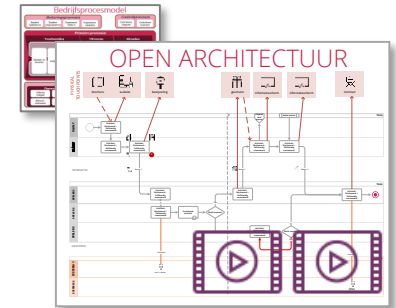
Teksttijdperk
*systemewereld dominant
 papieren tijger risico*



Flowcharting period
process IT matching



Process designers domineren
*service blueprinting
 leefwereld verbinden*



Apps, MS Office
*geïntegreerde architectuur
 physical evidence modeling
 video's en e-learning*

Ontsluiting

geprinte handboeken beschikbaar bij stafdienst



Handboek gaat digitaal (duur/ gebruiksvriendelijk pakket)



Processen beschikbaar bureaublad



Digitaal ontsloten via multiplatforms en kanalen

