

10

BPM Trends 2017

Als vakliefhebbers hebben wij oog voor innovaties die de ontwikkelingsrichting van business process management aangeven. Deze innovaties laten zien wat de gebruikers zullen gaan wensen, en geven u de gelegenheid een voorsprong te pakken in 2017.

1. Klantemotie regeert

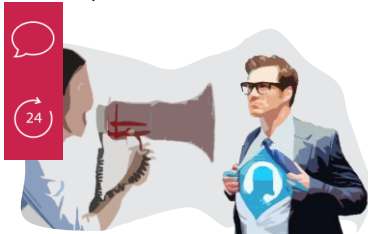
Kwaliteit is eens te meer zoals de eindgebruiker het ervaart. De subjectieve klantbeleving, weerspiegeld in diens emotie, wordt steeds nauwkeuriger vastgelegd en met big data analysis omgezet in objectieve criteria voor wat klanten onder kwaliteit verstaan.



Dit betekent heroriëntatie voor veel kwaliteitsmanagementsystemen. Kwaliteit in 2017 is klanten lezen en emotie managen.

2. Marketing integreert in de werkprocessen

Marketing gaat niet langer vóór het maakproces uit maar krijgt mede vorm in het werkproces.



De klant raakt de organisatie steeds directer en klantcommunicatie vindt weer plaats in het primaire proces. Processen worden integraal ontworpen vanuit hernieuwde service blueprinting. Het tastbaar bewijs, de customer touchpoints en de moments of truth worden geïdentificeerd en zijn bepalend voor de flow in het proces. Processen worden nu echt van buiten (customer journey) naar binnen ontworpen (hernieuwde service blueprinting). Want een procesontwerp zonder klantcommunicatie is als een café zonder bier!

3. Klant wordt persoonlijk

Markten bestaan niet meer, hooguit als verzameling individuen. Product-markt combinaties worden product-klant momenten.



Organisaties leveren individueel maatwerk o.b.v. specifieke klantkennis, verzameld via apps, internet en big data. De klant is de informatiebron waarop de workflow wordt ingericht. Denk de toekomst eens in als zelfs het individuele DNA-profiel van iedere aardbewoner beschikbaar is! Klanten worden op persoonsniveau ook prosument, zoals door product printing via 3D-print. Organisaties die hun werkproces deze richting op sturen pakken voordeel.

4. Leveren wat klant niet vraagt

Leveren vanuit een expliciete klantvraag is niet langer dé ketentrigger.



Door de informatie-uitwisseling tussen apparaten met het internet beschikken organisaties over data die een behoefte al ziet voordat de vraag wordt gesteld. De autogarage belt jou om een afspraak te maken voor een onderhoudsbeurt, gebaseerd op de statusinformatie die de auto zelf doorstuurt. Organisaties die dit voorspelproces beheersen, pakken voorsprong.

5. Hubs zijn de nieuwe meeting points

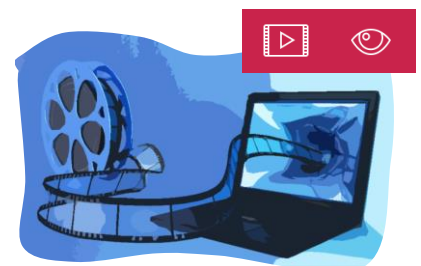
Een logistieke herbezinning is nodig. De opgave is om te leveren op de locatie waar de klant dagelijks komt. Via de supermarkt regelt de consument inmiddels al zijn herhaalmedicijnen, kleding stomen en pakketpost versturen. Inzamelpunten voor afvalstromen bestaan zelfs al veel langer.



Komende jaren staat de leefwereld van de klant zelf centraal. U komt niet naar ons, wij komen naar u! Betekent werkprocessen grondig analyseren op de actualiteit van leverlocaties. Durf je logistiek te veranderen!

6. Tekst wordt film

Apothekers doen het al: vervangen van bijsluiters door kijksluiters (tekenfilms en animaties waarin de apothekersassistente patiënten uitlegt wat te doen).



Kaarten uit de Grote Bosatlas zijn inmiddels als filmpje beschikbaar. Het gaat een grote sprong maken. Organisaties stoppen met het beheren van honderden uitgetypte instructies en stappen over op instructievideo's, visueel gekoppeld aan de processen. Werkinstructies duren hoogstens 2 minuten, eenvoudig ge-edit en verspreid door de ervaringsdeskundigen zelf.

7. Procesmanagement is jongleren met 4 ballen

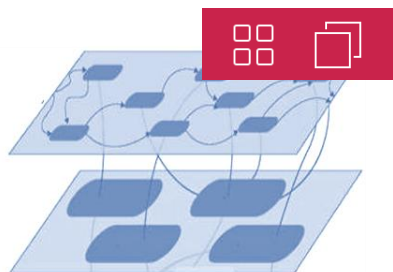
Enkelvoudige herontwerp projecten van IST naar SOLL zijn outdated. De procesmanager van 2017 regisseert 4 werelden.



Hij leert afwisselend te bewegen tussen huidige processen, het actief faciliteren van verbetersprints naar toekomstige werkwijzen, treedt de steeds versnellende technologische ontwikkelingen tegemoet en durft tenslotte te inspireren bij disruptieve innovaties die de organisatie uit haar sluimering halen. Organisaties die op 4 borden schaken, en iedere dag opnieuw denken welk van de vier werelden live kan zijn.

8. Procesontwerpen worden modulaair

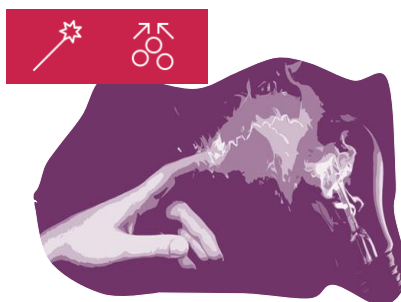
Procesontwerpen worden de verbindende factor tussen operatie en alle ondersteunende diensten. Via een gelaagde procesarchitectuur haakt elke specialist vanuit zijn eigen domein aan bij het generieke werkproces en integraal verbeteren. De impact van bijvoorbeeld een nieuwe, externe norm op uit te voeren activiteiten, prestatie-indicatoren, risicomaatregelen, klantinteractie, communicatie en ICT-systemen is direct inzichtelijk en leidt tot grote efficiencywinsten in het doorvoeren van verbeteringen.



Organisaties van de 21 eeuw stoppen de fragmentatie en werken in een modulaire architectuur.

9. Rituelen helpen mee

Procesmanagers gaat steeds meer kijken als een antropoloog: wat is de interpersoonlijke ruimte op de werkvloer? Met elkaar doen mensen immers iets anders dan individueel. Cultuur, ook in relatie tot veranderen, zit tussen de mensen in en zorgt ervoor dat er afspraken zijn. Veranderen is mensen in neurologische chaos storten.

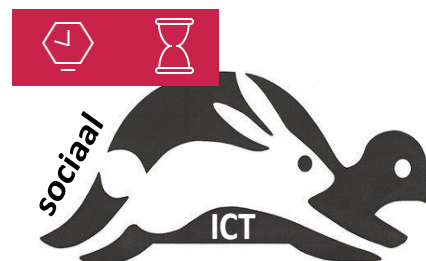


De procesmanager brengt vanuit de magie van zijn vak orde in deze chaos en verbindt mensen met de organisatie-totem, de spirit van de organisatie. Dit betekent het regisseren van verhalen over issues waar verder niemand over

organisatie. mag praten om de cultuur en dynamiek van groepen medewerkers tijdens organisatieveranderingen te beïnvloeden. En overgangsrutuelen om veranderingen in een goede 'flow' te laten lopen.

10. Mens remt Robot

De informatietechnologie ontwikkelt zich in een exponentieel tempo en de beloften van autonome sociale robots zijn groot. Slimme robots duiken op en alle rekenkracht gaat naar de database-algoritmes. Experimenten zien we om ons heen. Robots in de fabriek, in je huis en zelfs voor de klas. Technology change beyond social change?



Voor eenvoudige repeterende handelingen zijn robots niet meer weg te denken en in innovatieprocessen duiken ze meer en meer op. Maar zijn nog altijd niet sociaal intelligent genoeg, en hoe houdt zo'n robot de hele dag stroom?

De echt 'sociale' robot blijft dus nog even weg. De echte waardetoevoeging van de factor 'mens' blijft het sociaal vaardig kunnen handelen. Complexe sociale situaties kunnen analyseren en op anticiperen vraagt de volle aandacht in veel processen. Kritisch pad voor procesvernieuwing wordt weer meer de factor mens. Onderscheidend managementthema is het signaleren, analyseren, coachen en verleggen van grenzen van de menselijke ontwikkeling in relatie tot vernieuwing van processen.



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 2017 toegewenst!