

10

BPM Trends 2022

Als vakliefhebbers hebben wij 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 2022.

1. Aanpassen wordt het nieuwe normaal

Reorganiseren was al een constante, maar de pandemie geeft daar een grotere versnelling aan. We nemen afscheid van de laatste ingesleten patronen, en krijgen een grondhouding dat elke dag wel eens fundamenteel anders kan zijn.

Procesmanagement wordt veel flexibeler



en minder voorspelbaar. Procesontwerpen worden minder lang houdbaar, maar zijn ook de enige houvast die men nog heeft. De (proces)manager overwint de verandermoetheid en baant nieuwe paden voor continu verandering.

2. Pas op voor procesvervreemding



De nieuwe balans tussen werken op locatie versus thuis vraagt andere wegen voor onderhoud van het proces als sociaal systeem. Well-being, purpose en gezinswaarden dringen zich aan. Tegelijk staat binding met de organisatie en de eigen collega's onder druk. Vervreemding van de procescollega's ligt op de loer! De verbinding tussen processpelers wordt anders gelegd het komende jaar. Omdat 'weten wie voor en achter je in de keten zit' geen automatisme meer is, ontstaan nieuwe manieren van verbinding van functieoverstijgende processteams.

3. Ketenmuren storten in

LEAN ingerichte productieketens werken vooral in stabiele en voorspelbare tijden. De pandemische instabiliteit in de productieketens maken dat oplossingen als just-in-time en Kanbans door het ijs zijn gezakt.



De productieketens bleken te strak ingericht. Dit jaar gaat de ketenfocus naar het inregelen van flexibiliteit en optimale aansluiting tussen ketenpartners. Dit vraagt ketenleiderschap en ketenpartners die gezamenlijk zoeken naar nieuwe aanstuurmodellen. Anders samenwerken en over ketenmuren heen kijken is de belangrijkste opgave.

4. Ander licht op Lean

Sectoren kampen met onderbezetting, overbelasting en toenemende schaarste op de arbeidsmarkt. Dit dwingt processteams om nog meer tot de kern te komen van wat de toegevoegde waarde is die ze leveren voor de klant. Wat moeten klanten werkelijk hebben én wat doet er echt toe!



Al het overbodige moet worden geëlimineerd, simpelweg omdat er geen mensen meer zijn die het werk kunnen doen. Het komende jaar staat daarmee in het teken van de natuurlijke selectie van werkzaamheden die er echt toe doen.

5. Focus verschuift van theorie naar vakmanschap

Met de toename van het aantal hoger - cq theoretisch - opgeleiden, groeit het tekort aan vakmanschap. De devaluatietrend van praktische kennis en kunde wordt omgebogen naar een herwaardering. Vakmensen krijgen een steeds hogere (sociale) status. (Bron: Thaeisis.nl).



De waardering van de taakvolwassen professional neemt toe. Het organiseren van processen is komend jaar vooral gericht op het helpen van de professional bij beheersing van risico's en normgericht werken, en niet langer op betutteling.

6. Repareren en upgraden is de nieuwe focus

Het Develop & Repair proces van bedrijven wordt het nieuwe primaire proces. Niet omdat er zoveel mis gaat, maar door de focus op eindeloos meegaande of eenvoudig up te graden producten en diensten. Producenten van producten die snel kapot gaan raakt nog meer uit de gratie, het afstand nemen van de wegwerp-maatschappij versnelt.



Repareren of het bestaande upgraden wordt het 'nieuwe nieuw'. Niet langer weggooien en vervangen door nieuw, maar met respect gebruiken van resources. Menige lineaire waardeestroom gaat circulair komend jaar.

7. Procesauditoren worden brillenwisselaars



Steeds meer organisaties beseffen zich dat een jaarlijkse procesupdate en -audit niet meer past bij het tempo van doorontwikkelen en de manier waarop de verschillende vakgebieden steeds nauwer met elkaar vervlechten. Processen worden succesvoller doordat ze verschillende disciplines integreren. Procesauditoren worden echte kameleons. Zij auditen processen hoofdgroter en specifieker op strategicalignment, klantreizen, risicomanagement en ICT-ondersteuning.

8. Universele uitwisseling gaat winnen

De uitwisseling van informatie tussen organisaties wordt meer en meer gestandaardiseerd en geautomatiseerd.



Deze ontwikkeling zet zich door naar alle sectoren. Facturen, bestelformulieren en opdrachtbonnen worden niet meer overgetypt in de eigen systemen, maar elektronisch verwerkt binnen een standaard. Werken met informatiestandaarden wordt de regel. Handmatig verwerken van binnenkomende documenten is voer voor de 'dying dinosaurs'.

9. Warme overdracht wordt hybride

Met thuiswerken als blijvertje worden ook crossfunctionele werkoverdrachten hybride. Een deel gaat fysiek, een deel op afstand.



Waar het goed afstemmen van werkzaamheden de smeerolie is voor flow in het proces, verzinnen procesmanagers robuuste oplossingen om afstemming optimaal te faciliteren. Herzien van de werkoverdrachtsfaciliteiten en audiovisuele hulpmiddelen dus. Maar ook een 2.0 van de communicatiestructuren (interactie, verbinding tussen deelnemers en gedragsafspraken).

10. Green BPM nu serieus

Michael Hammer vatte de kern van procesverbetering samen als *Faster, Cheaper & Better*. Aan dit rijtje mag rustig *Greener* worden toegevoegd.



Onder maatschappelijke druk met de klimaatdoelstellingen in de hand komt het belang van 'groen' nadrukkelijker de processen binnen. Dat betekent in het ontwerpen, doorlichten, analyseren en verbeteren van processen aandacht voor zaken als uitstoot, resource-verbruiken en voetafdrukindicatoren.



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 2022 toegewenst!