

10

BPM Trends 2019

Als vakliefhebbers hebben wij oog voor innovaties die de ontwikkelrichting van business processen aangeven. Deze innovaties laten u de toekomstige wensen van gebruikers zien, en geven u de gelegenheid een voorsprong te pakken in 2019.

1. Duurzaamheid wordt leidend organisatieprincipe

Energie-neutraal, CO2-reducties, Lean & green, kringlooeconomie. De maatschappelijke roep om duurzaam en verantwoord te ondernemen wordt steeds groter.



Niet-duurzame bedrijven verliezen klanten, medewerkers lopen weg en potentieel nieuw personeel wil niet voor je werken. Het is niet langer een keuze om duurzaamheid mee te nemen in je organisatieontwerp, maar een drijvende kracht voor succes. Het wordt daarom een belangrijk criterium bij het ontwikkelen en veranderen van de organisatie.

2. Nieuwe technologie dringt diep processen binnen

In 2019 gaan zo'n 100 opkomende technologieën elkaar versterken. De kosten halveren iedere 18 maanden. De tijd dat automatisering alleen simpele handelingen raakte, is voorbij. Artificial intelligence die de meest uitdagende automatiseringstaken raakt is geen toekomst, maar een feit! En dus ook voor complexere beslissingen. Wat ga jij doen met robots van €1000? En sensoren van €500? Ze kloppen aan je procesdeur en willen meedoen.



Plaats ze in je procesarchitectuur en organiseer innovatie om mee te kunnen doen in deze snel veranderende wereld.

3. Ketenverantwoordelijkheid accelereert



Processen beginnen niet meer bij de poort van de organisatie en eindigen niet meer bij de balie. Jouw organisatie is een speler in de keten. Van hoog tot laag gaan we beseffen in welke ketens we acteren. Supply chains worden open, openbaar en transparant. De volledige waarde is voor iedereen inzichtelijk. Met blockchain vind versnelling plaats. Consumenten eisen dat iedere vraag over een product in 2 seconden beantwoord wordt. Is dit voedsel veilig? Waar is het verbouwd? Hoe wordt het vervoerd? Een track en trace-systeem voor elk product, op elk moment, en volledig inzichtelijk.

4. Van shareholder value naar authentieke purpose



Door toenemende toegang tot gedeeld eigendom (AirBnB, Snapcar) ontstaat een nieuwe vorm van overvloed, die is niet meer gericht op eigendom, maar op toegevoegde waarde. De waarde van eigendom en winstmaximalisatie wordt vervangen door maximalisatie van 'purpose'; het authentieke, hogere doel dat je als organisatie nastreeft en dat je klanten aan je bindt. Purpose-volle organisaties hebben veel meer aantrekkingskracht dan organisaties die zuiver winst en markt-aandeel nastreven.

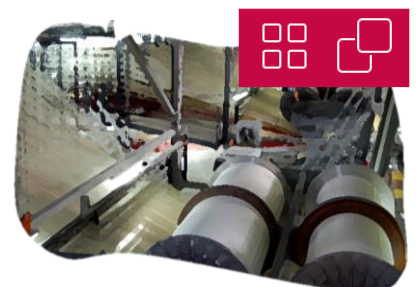
5. Van analyseren naar inspireren

Het managen van processen maakt een cruciale kentering door. Van een analytisch instrumentarium voor organisatieverbetering, naar een verbinding-legger tussen hoofd, hart en handen. Procesontwerpen gebeurt on the job in plaats van in de klas. Processen worden gebruikt om 'spirit' te brengen in het team en worden beoordeeld op bruikbaarheid, en niet langer op accuraatheid. Juist bruikbaarheid en inspiratie faciliteren positief en constructief gedrag. Proces + Gedrag = Succes.



6. Van eigen backoffice naar gedeeld netwerk

De kosten van concurrentie tussen organisaties worden steeds hoger door de grote nadruk op eigenbelang. Het denken vanuit het ego belemmert de volgende stap in economische groei en welvaart. Landen als China lopen vooruit op de westerse economie op het gebied van netwerkorganisering.



Concurrenten gaan daarom radicaal en innovatief samenwerken in de backoffice en behalen daarmee enorme voordelen. Concurrentie wordt voortaan uitgevochten in de frontoffice.

7. Zelforganiserende teams zijn de enige autoriteit



De autonomie van processteams neemt steeds verder toe en wordt het leidend motief bij het procesgericht werken in organisaties. Beslissingsbevoegdheid ligt volledig decentraal. Managementlagen blijven afnemen en organisaties die uitsluitend uit zelfstandige cellen bestaan komen steeds vaker voor. De natuurlijke houding van de millennials leidt op teamniveau tot grotere zingeving, wendbaarheid, zelfstandigheid, ondernemerschap en een centrale positie van zelforganiserende teams in nagenoeg elke organisatie.

8. Procesinfo: van beschrijvend naar voorspellend

Dashboards met tellers en grafieken (die procesinformatie tonen) over het verleden bieden niet langer houvast in deze complexe en dynamische wereld.



Het dashboard van de toekomst geeft nauwkeurige prognoses van de beschikbare capaciteit, omzetontwikkeling en de belangrijkste factoren om de kwaliteit van het proces te verhogen. Keuzes hoeven niet langer op 'onderbuik' gevoel gemaakt te worden, maar analyses tonen wat nodig is. Dit vraagt een betrouwbare en doelmatige dataverzameling.

9. Van big data naar big information



Big data wordt steeds meer een verlammer. Het vastleggen van een overvloed aan gegevens maakt dat men 'door de bomen het bos niet meer ziet'. Van zoveel mogelijk (kwantitatief) naar zo slim mogelijk (kwalitatief) data verzamelen. We gaan slimmer gebruik maken van brongegevens, data-uitwisseling en maken betere keuzes in wat we eigenlijk vast willen leggen. Data wordt universeleler, 'schoner' en vooral LEAN.

10. Managers worden zichzelf

De tijd, dat een manager als een soort 'pater familias' zichzelf vooral alwetend moet presenteren en medewerkers moet aanspreken als ongehoorzame kinderen, is voorbij. Het is een naïeve aanname dat je controle kunt houden op alles wat gebeurt.



De nadruk ligt teveel op beheersen in organisaties, terwijl de verbinding tussen mensen en teams vaak ontbreekt. Rationaliteit leidt tot conclusies, maar het zijn emotionele interventies die tot echte verandering en betrokkenheid leiden. Managers mogen daarom echt zichzelf zijn, en kunnen zich openlijk kwetsbaar en authentiek opstellen. Recht uit het hart.



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 2019 toegewenst!