

# 10 Handreikingen om je processen sterker uit de crisis te laten komen

De dreiging van Covid-19 vraagt anders werken. In hoog tempo schakelen we over op thuiswerken, lesgeven op afstand, communiceren via videoconferencing en bestellen op afstand. Hoe bekijk je dat met een BPM-oog?



## 1. Kanaliseer de innovatiekracht

Waar processen in normale omstandigheden het van 'doorlichting' moeten hebben om beter te worden, is in de semi-lockdown situatie 'noodzaak' de drijvende kracht. En noodzaak doet bewegen! Er komt een enorm energiepotentieel vrij, processen worden versneld geïnnoveerd en vernieuwd. Ga daar slim mee om. Spreid de innovatiekracht en verdeel hem over je waardestromen. Zo heeft ieder proces er baat bij.



## 2. Structureer je procesvernieuwing

Mensen blijken heel creatief te zijn en gooien hun werk noodgedwongen om. Maar in de begrijpelijke haast is er geen tijd om de consequenties van A tot Z te overzien. Tip: teken je innovaties uit in de context van de hele waardeboom en bekijk zo hoe je het proces muteert. Niet meteen in je flowmodeller, met stift op Post-its mag ook. Zo blijft het snel maar ook beheerst.



## 3. Herzie de regels

Om ons heen worden allerlei blokkerende regels versoepeld. Die bleken dus een sta-in-de-weg te zijn om verantwoord te kunnen handelen! Onder druk wordt alles vloeibaar zegt men. Kijk eens met die ogen naar de regels in je organisatie. Breek de bureaucratie versneld doch beheerst af, het begrip is nu groter dan de weerstand. Branche-organisaties: neem het voortouw.



## 4. Gebruik workplace als asset in je procesontwerp

Was onnodige verplaatsing ook vóór Covid-19 al not done (verspilling, CO2 footprint), verplaatsing als verbod is een nieuwe dimensie. Daar waar een productieproces al het 'waar' als te beantwoorden vraag had, is het nu ook voor dienstverlening een kritische procesbouwsteen geworden. Wil je het gestructureerd aanpakken? Geef elke activiteit een kenmerk 'plaats' mee. Daar waar het antwoord 'op afstand' is, hoeft dat niet automatisch terug te veranderen naar 'op locatie' als het vrije verkeer weer onbeperkt is.



*Wegvallende verplichtingen, opschonen, herbronnen: het geeft je de kans terug naar je purpose te gaan. Waar sta je voor?*



## 5. Neem nieuwe technologie beheerst in gebruik

Video-conferencing diensten lopen hard de processen binnen, evenals inspecterende drones of slimme apps. Maar let op: er slijten nieuwe olifantenpaadjes in die niet eenvoudig weer afsluitbaar zijn. Ook hier is verstandig waardeboomdenken nodig: breng de nieuwe technologie binnen het construct van je werkprocessen. Welke activiteit gaat anders? Hoe past die op de vorige en voorgaande processtap?



## 6. Zet in op Robotic Process Automation

De externe omstandigheden maken het noodzakelijk om de menselijke inzet zo effectief mogelijk te gebruiken. Dan wil je niet de nuttige tijd van medewerkers verspillen aan repeterende en simpele systeemhandelingen. Dit zijn vaak de niet-geautomatiseerde interfaces tussen systemen. Train een (digitale) robot in, zodat hij deze handelingen overneemt. Zo krijg je zelf meer tijd om die dingen te doen die er echt toe doen.



## 7. Reflecteer op (on)nodige afstemmingsmomenten

Verplicht thuiswerken geeft je de kans om te reflecteren op de gangbare afstemmingsmomenten. Zijn deze echt nodig met deze lengte en frequentie? Wellicht ontdek je dat een belletje van 5 minuten een uitstekende vervanging is van een wekelijks overleg van 2 uur. Deze reflectie geeft je de mogelijkheid om je agenda structureel op te ruimen. Pas je werkproces 'voor straks' daar op aan!



## 8. Activeer de 'samenredzaamheid'

Waar onze samenleving en onze processen steeds meer individualiseren voert zelfredzaamheid de boventoon. In tijden van crisis verandert onze houding. Mensen beseffen het gemeenschappelijk belang en het individualisme maakt plaats voor een meer altruïstische mindset. Gebruik dit inzicht om de kracht en het belang van goede samenwerking te benadrukken. Vertaal hoe de processen van jouw organisatie kunnen profiteren van deze samenredzaamheid.



## 9. Ruim je (digitale) handboek op

Een crisis creëert enorme uitdagingen, maar ook kansen. Waar je in tijden van voorspoed slechts beperkt toe komt aan het 'opschonen van je organisatie', ben je in tijden van crisis verplicht om de bezem door je processen te halen. Dit geldt ook voor hulpdocumentatie. Gebruik de vrijgekomen tijd om je digitale handboek grondig te updaten en begin met een frisse start. Kom je erachter dat er nog veel met papieren documenten wordt gewerkt? De huidige spoedcursus in digitaal werken laat je afstand nemen van het papieren tijdperk. Vang de digitale oplossingen die nu worden gecreëerd en hou deze vast.



## 10. Reflecteer en borg nieuwe ritmes

Hoe flexibel kun je snel opschalen? Hoe wendbaar ben je? Deze tijd is de ultieme stress-test voor je processen. Het is belangrijk te reflecteren op de flexibiliteit van je waarestromen en deze waar mogelijk blijvend te versterken. Naast de primaire processen zijn ook de managementprocessen zich aan het omvormen. Management 'by walking around' wordt verruild voor dagstarts via Skype, Zoom of Teams. De balans tussen professionele vrijheid en sociale verantwoording verandert mee. Dit geeft nieuwe inzichten! Tip: reflecteer op de huidige ontwikkelingen en bepaal wat je blijvend gaat meenemen.