

90° HorizonTaal

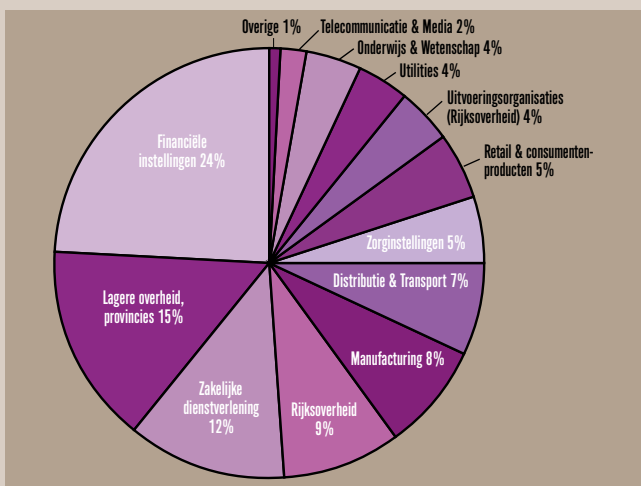
METEN IS WETEN

RESULTATEN VAN ONDERZOEK “BPM IN NEDERLAND 2011”

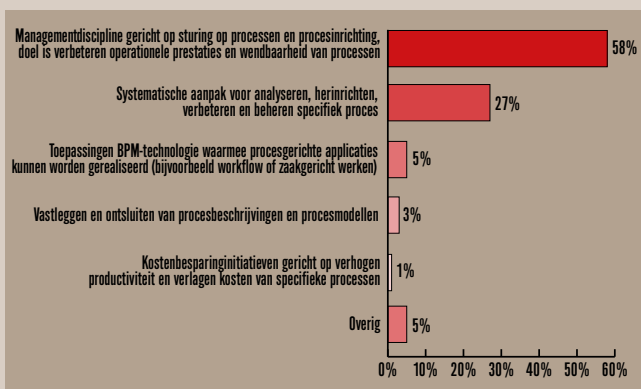
Trends in BPM, een mooi thema. En een perfect moment om resultaten te delen van het onderzoek “BPM in Nederland – 2011”, dat Capgemini samen met de Universiteit Utrecht recent heeft uitgevoerd. 168 deelnemers deden mee (50 procent meer dan bij ons eerdere onderzoek in 2008). Vanaf deze plaats een hartelijk dank aan de deelnemers!

Op naar de resultaten. Plaatjes zeggen meer dan 1000 woorden, dus kijkt u mee?

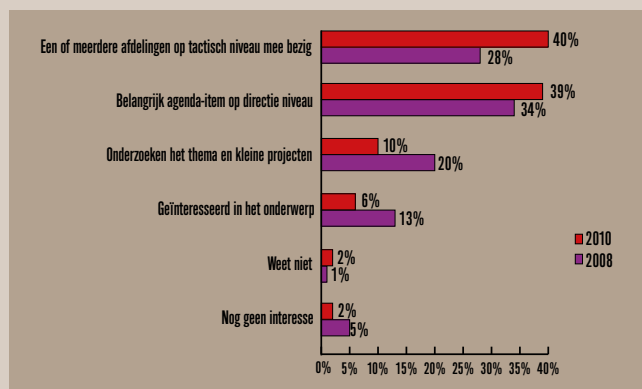
De deelnemers vormden een representatief geheel voor overheid en bedrijfsleven.



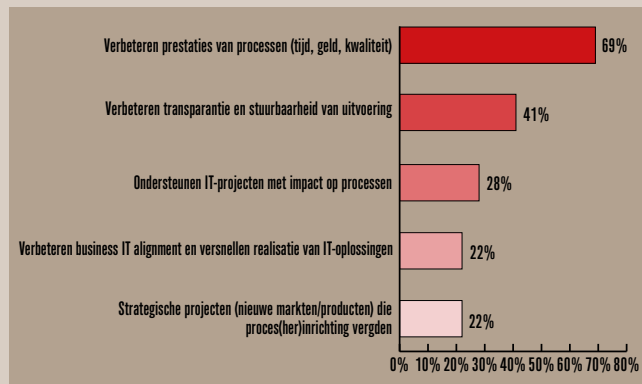
Hoe kijken de deelnemers naar Business Process Management?



De interesse in BPM ontwikkelt behoorlijk (ten opzichte van ons onderzoek in 2008).



Wat zijn de aanleidingen (hier alleen de top-5 getoond)?



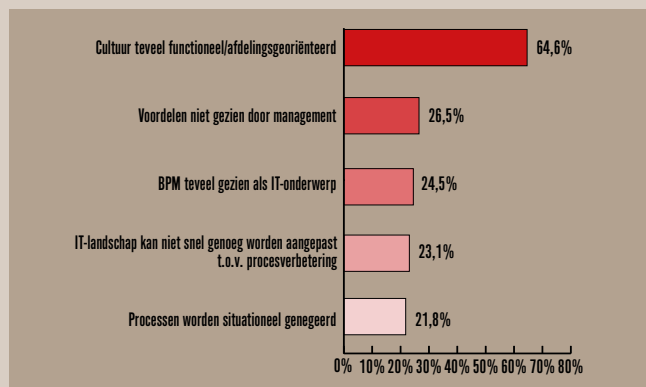


Binnen de financiële sector stond Risk & Compliancy op nummer 3 als aanleiding. (Wij hebben bij diverse vragen additionele sectoranalyses gedaan).

Gemiddeld gaven de deelnemers een tevredenheidsscore van 6,3 (op een schaal van 1 tot 10). Maar welke reikwijdte had het succes?



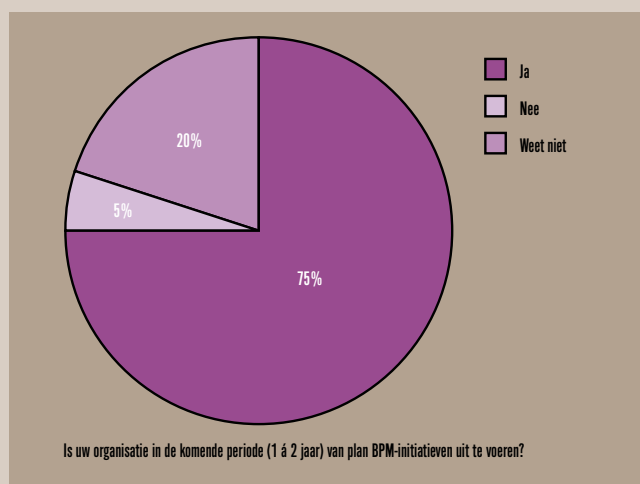
De deelnemers kwamen ook barrières tegen bij hun BPM-initiatieven (top-5). Net als in 2008 bleek de functionele cultuur een belangrijk struikelblok:



Essentiële lessen die de deelnemers met ons deelden:

1. Zorg voor een betrokken management en aansturing vanuit ervaring en vertrouwen;
2. Creëer balans tussen geduld en snelheid;
3. Koppel BPM-initiatieven aan strategische doelen en zorg voor een stevige business case;
4. Zorg voor voldoende budget en voldoende resources met de juiste competenties;
5. Volg een geïntegreerde aanpak met als uitgangspunten: 'groot denken, klein beginnen, strategisch kiezen, slim opschalen';
6. Betrek en enthousiasmeer de medewerkers;
7. Maak bij transitie BPM een onderdeel van de normale bedrijfsvoering en houd focus.

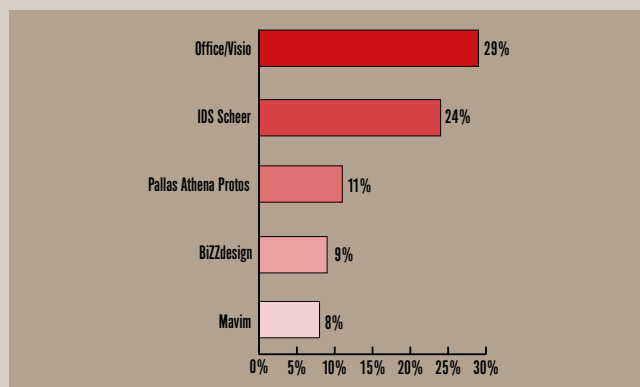
Barrières of niet, de meeste organisaties gaan verder met BPM:



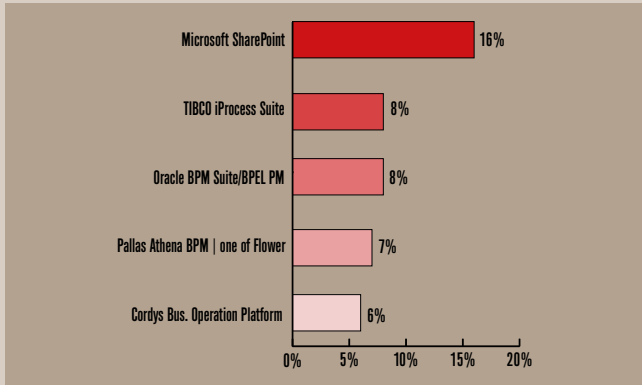
De deelnemers gaven aan wat ze zien als trends rond BPM binnen hun organisatie. We hebben ze samengevat in zeven trends:

1. Meten is weten. Groeiend belang van prestatie-management voor processen;
2. Adoptie van Lean en Six Sigma (methoden voor procesverbetering);
3. Groeiende toepassing van BPM bij verbetering van klantgerichte processen;
4. BPM als middel voor een betere business IT alignment;
5. Behoeftte aan afstemming Architectuur en BPM;
6. Groeiende adoptie van BPM-technologie;
7. Organisaties ontwikkelen zich richting procesgerichte organisaties.

Een kleine meerderheid (56 procent) van de organisaties maakt gebruik van BPM-technologie. Welke technologie (hier alleen de top-5) wordt gebruikt voor het vastleggen van processen?



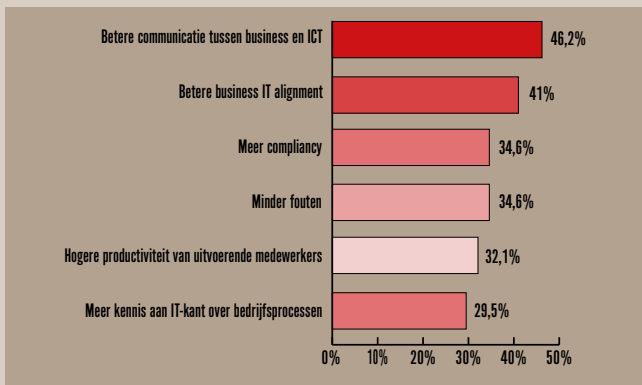
Daarnaast gaven de deelnemers aan welke technologie (hier alleen de top-5) wordt gebruikt voor procesautomatisering. Wat hierbij overigens opviel was de grote hoeveelheid BPM-pakketten die gebruikt worden: veel keuze, weinig marktaandeel.



BPM-technologie wordt nog met name gebruikt voor het vastleggen van processen. De top-5 toepassingen:



Het gebruik van BPM-technologie blijkt voordelen te bieden:

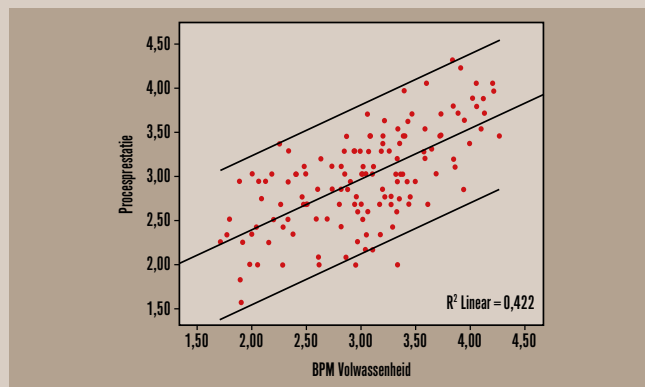


BPM-technologie-trends in 2011 zijn performance management, straight through processing en geautomatiseerde toetsing van business rules. Zaken als 'cloud/saas' en 'case management' zagen we nog weinig terug. Nog een aantal opvallende zaken:

- De meeste organisaties hebben nog nauwelijks een stevige 'plan-do-check-act' cyclus ingericht rond hun processen;
- Outside-in denken (het inrichten van processen optimaal afgestemd op de processen van de klant en leverancier) blijkt nog nauwelijks praktijk;
- Een snellere *time to market* door het toepassen van BPM-technologie (dé belofte van de BPM-leveranciers) wordt nog niet veel gerapporteerd.

Onze conclusies: BPM groeit en wordt steeds 'gewoner', en is als oplossing niet langer op zoek naar een probleem. BPM als *managementdiscipline* blijft vooralsnog een belofte, noodzakelijk hiervoor is het verdienen van het vertrouwen van management in BPM.

De belangrijkste conclusie willen we u niet onthouden: investeren in BPM-volwassenheid is een goede strategie voor het inzetten op betere prestaties van processen. Ik sluit hiervoor af met een plaatje dat ik zelf erg intrigerend vind – het toont de gemeten BPM-volwassenheid van organisaties ten opzichte van de procesprestaties:



Benieuwd wat we hier meten? Wat deze samenhang is tussen BPM-volwassenheid en procesprestaties? En wilt u weten wat organisaties met de beste procesprestaties anders doen met BPM dan de rest? Lees dan het onderzoeksrapport "BPM in Nederland – 2011", verkrijgbaar via Capgemini (via www.capgemini.nl/bpm).

Roeland Loggen werkt als thoughtleader BPM binnen Capgemini Public. Met grote dank aan Joost Spekschoor, die een centrale rol in het onderzoek vervulde.