

# 10 trends in business process management voor 2025



***Elk jaar brengen de experts van [BPM Consult](#) traditiegetrouw de belangrijkste trends in business process management (BPM) in kaart. Dit zijn de tien thema's waar BPM-professionals volgens het bureau absoluut aandacht aan moeten besteden in 2025.***

## **1: De klok slaat business continuity**

Steeds meer organisaties hebben door dat werken aan bedrijfscontinuïteit verder reikt dan het kopen van een noodpakket of het links en rechts plakken van een pleister. Geopolitieke spanningen en nieuwsoortige incidenten stuwden de altertheid op risico's en maatregelen naar een nieuw niveau.

Bedrijven komen erachter dat globale analyses geen zin hebben en onderzoeken hun waardestromen diepgaand op risico's van hacks en uitval. Ze ontdekken de goed doordachte procesarchitectuur als een prachtframework voor business continuity analysis. Zij die hun procesflows integraal ontworpen hebben lopen voorop, zij die hun procesarchitectuur nog moeten bijtrekken hebben het zwaar.

## **2: Klantbeleving wordt intenser**

Het besef dat de klantreis allesbepalend is voor behoud of verlies van klanten is bij veel organisaties binnengekomen. Zij die nog zweren bij productkwaliteit en de emotionele beleving negeren zijn allang in de minderheid. Maar er is een groep die gaat versnellen in het begrip van de klantbeleving.

De kneep zit hem in opschaling in de zintuiglijke waarnemingen en deze laten beleven door medewerkers. Dienstverleners zetten nieuwe gamification-methoden in om serviceprocessen te verbeteren.

Ze zetten hun medewerkers niet alleen in de schoenen van de klant, maar laten ze ook kijken door de klantogen, horen door diens oren, raken aan met diens vingers en ruiken met de klantneus. Simulation en virtual reality rukken verder op in waarde en integreren met service blueprinting en customer journey analysis. Zo wordt de klant nog beter begrepen – en bediend.

### **3: Prompt engineering als nieuwe skill**

Ondertussen zijn er grote beloften van kunstmatige intelligentie. Nieuwskoppen en influencers voorspellen ronkende arbeidsproductiviteitscijfers en een rappe afname van menselijke arbeid. Maar hoe slim AI ook is, voorlopig kan het nog niet ruiken wat een proces nodig heeft, laat staan zichzelf ontwerpen, introduceren en het werk overnemen.

De heikele sleutel is de prompt, de opdracht die men aan de slimme assistent geeft. Goede prompts helpen het systeem om te begrijpen wat er nou precies nodig is.

En wie kan AI scherp vertellen wat een proces kan gebruiken? Juist, de proceseigenaar! Bedrijven in de voorhoede gebruiken hun diepgaande proceskennis om de excellente opdrachten aan AI te geven en pakken daarmee voorsprong in de inzet van AI in hun werkprocessen.

### **4: Coaching wordt horizontaler**

Gevleugelde termen als continu verbeteren, kaizen, lean en agile zijn voor sommige bedrijven al achterhaalde hypes die al zijn uitgenut, niet werken of bij de categorie 'deden we voor corona' horen. Ondertussen wordt er volop change gevraagd en ontevredenheid uitgesproken dat het allemaal zo traag verandert.

De koplopers ontdekken nieuwe drivers voor adaptief organiseren. Ze zetten 'verbeteren' niet in als techniek of project, maar als een competentie en voorzien in ruime coaching, voor het nestelen van duurzame verbetering in de skillset van medewerkers. Naast een nieuw bioritme; niet dat van afwisselend houthakken en bijlslijpen, naar permanent en geïntegreerd verbeteren.

Het effect is dat mensen elkaar beter begeleiden op de werkvloer en verbeteren iets van iedereen wordt.

### **5: Nieuwe alliantie BPM-AVG-cybersecurity**

De noodzaak voor gegevensbescherming is inmiddels te groot gegroeid om het uitsluitend weg te managen bij een AVG-officer of bij te schrijven als taakgebied bij ICT. Een scherp zicht op iedereen die persoonsgegevens verwerkt en de manier waarop dat gebeurt is de eerste vereiste. En welk framework geeft inzicht in gegevensverwerking? Juist ja, een goed procesontwerp. Mits dat voorziet in een werkplekgebonden level.

Organisaties die hun proces- en gegevensarchitectuur samenhangend hebben vormgegeven hebben het allang geregeld, zij die kampen met losse architecturen of slechts op één level modelleren hebben een uitdaging.

Maar iedere achterstand is in te lopen; zo zullen er in 2025 weer mooie huwelijken te zien zijn tussen procesmanagement, informatiemanagement en gegevensbescherming. Met een vleugje AI voor een controlerende rol op cybersecurity. Alleen ben je sneller, samen kom je verder.

### **6: Supply chain management wordt socialer**

Procesketens gaan profiteren van nieuwe insteken. Traditionele ketenverbeteraars die supply chains zien als een lineair logistiek gebeuren blijven steken. Doorbraken in de netwerkeconomie hebben een andere kijk op de verbanden in de waardeketen nodig. Echt rekening houden met elkaar is het begrijpen van het sociaal netwerk.

Procesmanagers krijgen andere perspectieven op het proces en verleggen de grenzen in de breedte en diepte. Ze investeren in sociaal netwerkanalyse en in het onderlinge begrip van elkaars posities. Zo neemt de waarde van procesmanagement toe in perspectief en komen ketens op een hoger niveau.

### **7: Automatisering zonder organiseren? Niet doen!**

Vorig jaar waren ze er bij bosjes, helaas zijn ze dit jaar ook alweer gesignaleerd: automatiseringsprojecten zonder inzicht in de huidige werkprocessen. Dat werkt niet!

Er worden apps ingericht, de medewerkers krijgen knoppentraining en na afloop wordt ze gevraagd of ze nog wat missen. Dan volgt het 'veel succes gewenst met je nieuwe applicatie', waarna ze in volstrekte onzekerheid achterblijven.

Koplopers pakken dat heel anders aan en investeren in inzicht in werkprocessen, killen eerst de proceslogica, definiëren dan de requirements, baseren user acceptance tests op orderdoorloop en nemen mensen mee in de was-woord-logica dicht bij hun werk.

### **8: MS365 rukt op als proces-ERP**

Applicatielandschappen zijn nog altijd niet om over naar huis te schrijven. Ze laten zich nog steeds kenmerken door lappendekens waar flinke gaten in zitten: suboptimalisaties, eilandjes en Chinese koppelingen. MS Office bood voorheen ook niet echt een oplossing, maar met MS365 is een nieuwe wereld opengedaan aan functionaliteiten, die het zelf maken van toepassingen en workflows laagdrempelig maakt.

Het lukt steeds beter om zelfstandig grote stappen te zetten in het automatiseren van de eigen processen. Steeds meer organisaties ontdekken deze kracht en gaan bezig met automatische herinneringen, slimme invulformulieren en gestructureerd taakbeheer. En dat zonder grote aanvullende investeringen!

### **9: Procesimplementatie wordt persoonlijk**

Stimulering van procesgericht werken is standaard gebaseerd op communicatie vanuit de zender. Procesmodellen worden in vaktaal en standaardnotaties rücksichtlos aangeboden aan medewerkers. Deze strategie heeft communicatief een laag rendement; gezegd is nog niet gehoord, laat staan begrepen. Communiceren moet dus over een andere boeg.

Digital assistants bieden de uitkomst, want zij vertellen hoe het proces werkt in toon, taal en vorm die helemaal bij iemands persoonlijke leerstijl past. Dus een boekhouder die van strips houdt, krijgt van AI een comic over het inboeken van facturen. En de docent krijgt zijn rooster aangeboden in vlogvorm. Kortom, proceseigenaren krijgen AI bij persoonlijke implementatie van processen.

### **10: Digitaal handboek in SharePoint**

Veel organisaties stappen over van gedigitaliseerde ISO-handboeken of procesdesign tools naar klikbare structuren in SharePoint. Deze aanpak vermindert licentiekosten aanzienlijk en maakt de informatie toegankelijk voor iedereen binnen de organisatie.