



# Intelligent procesmanagement

Betere procesprestaties door  
horizontaal te organiseren

Renco Bakker voor Jaarcongres Procesmanagement 2011

# Even voorstellen

## Renco Bakker

- 1969
- 1992 – Nefkens
- 1995 – Berenschot
- 2000 – Change Factory
- 2005 – BPMConsult



## Labels



## Seminars



## Publicaties



## Congressen



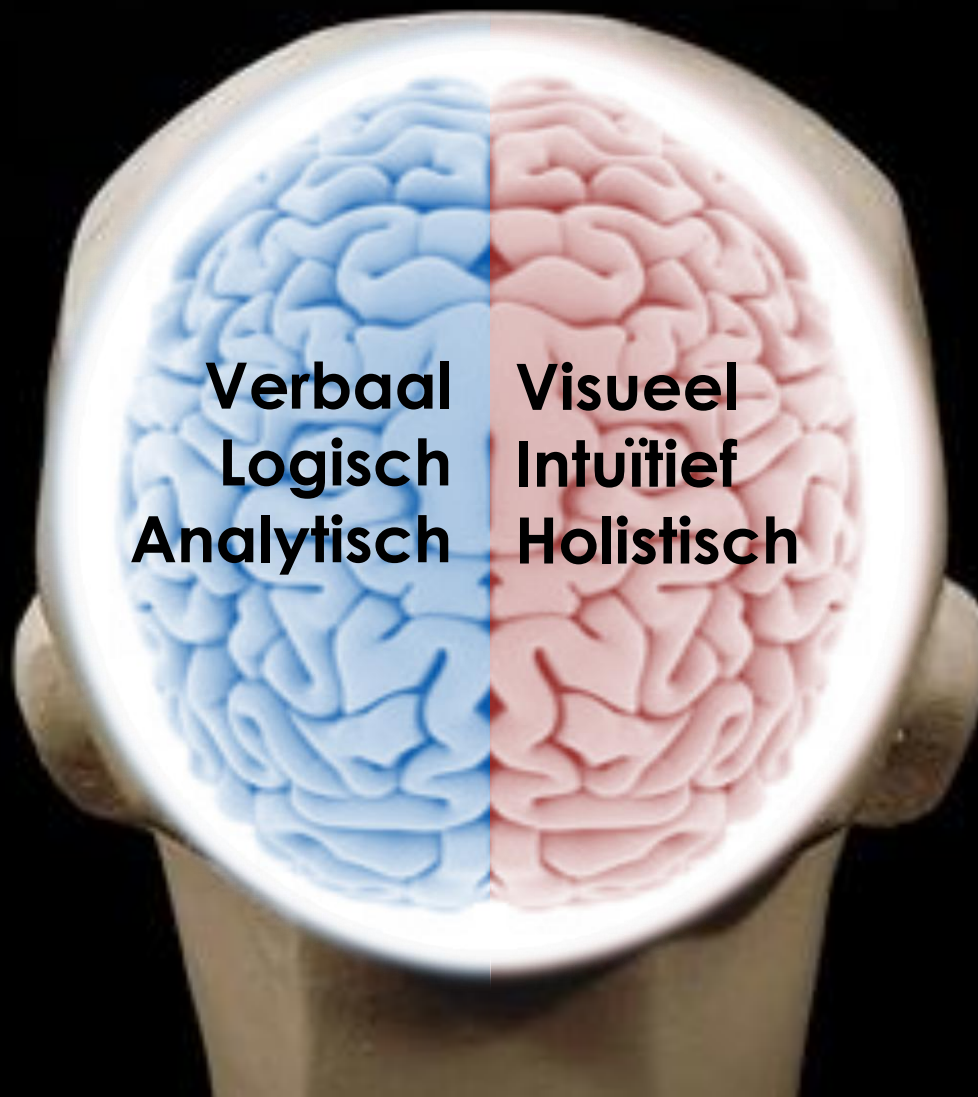
## Klanten



## The evolution of Process Intelligence



- Procesmanagement is een ontwerpvak
- Een proces is het geheel van activiteiten, verbonden door inputs en outputs, ondersteund door systemen, een output opleverend voor de klant
- Goed procesmanagement is goed ontwerpen van processen en besturing



- Procesmanagement is mensenwerk
- Een proces is het geheel van menselijke activiteiten, een ordening van samenwerking, gebaseerd op interactie en gekenmerkt door dynamiek
- Goed procesmanagement is het managen van de mens

Meet & Regeltechniek  
Demand Management  
Cybernetica

Persoonlijkheidspsychologie  
Organisatiepsychologie  
Arbeidspsychologie  
Antropologie

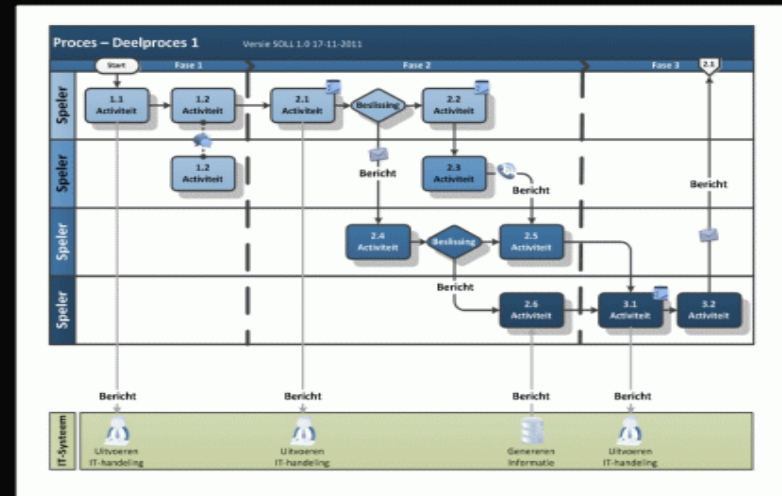
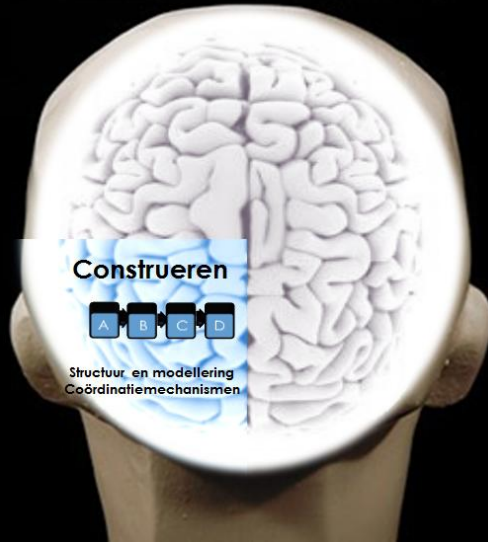


**Verbaal  
Logisch  
Analytisch**

**Visueel  
Intuïtief  
Holistisch**

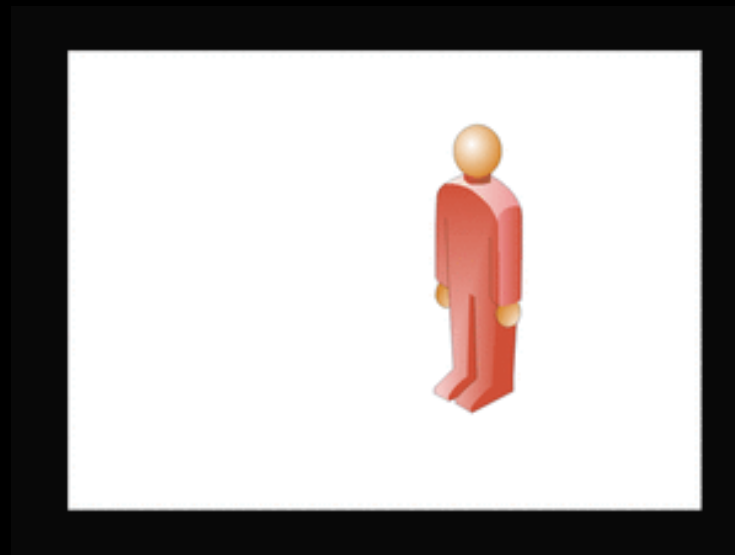
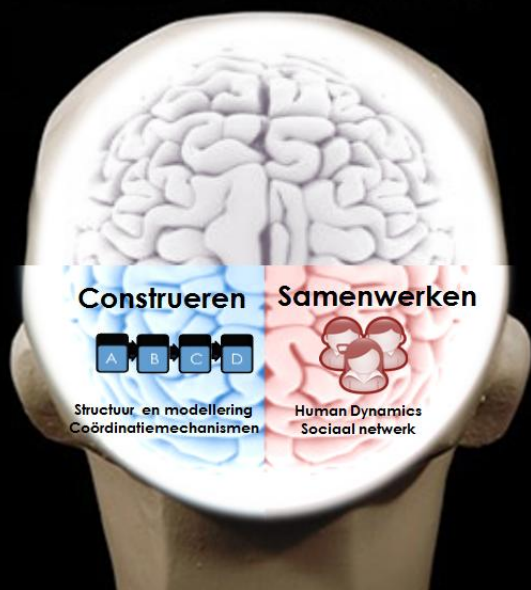
Informatica  
Productiemanagement  
Logistiek management

Sociologie  
Groepsdynamica  
Communicatiewetenschappen



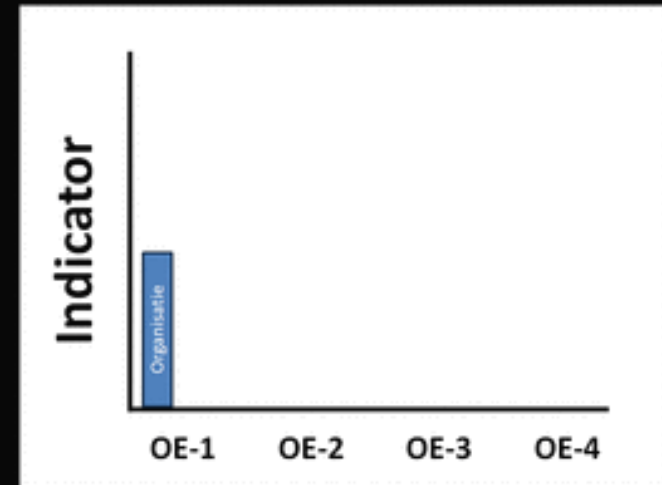
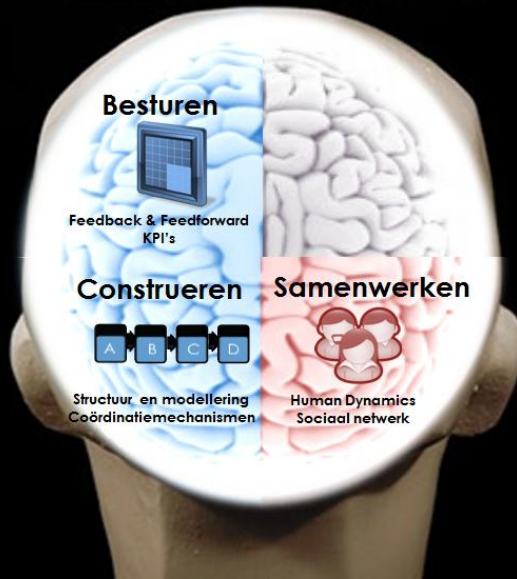
De constructiezone bevat de intelligentie voor:

- Het ontwerpen van organisaties vanuit een horizontaal perspectief. Slim inrichten van de structuren en systemen.
- Het zodanig construeren van de processen dat ze goede operationele prestaties leveren ofwel de uitkomsten leiden tot waardering van de belanghebbenden.
- Het realiseren van de ontwerpogave van klantbehoeftegedreven, stroomgedreven, tijdsbewuste, slanke, lean en doelmatige, transparante en kwaliteitsbewuste processen.
- Het uitlijnen van procesontwerpen met de strategie, het personeelsmanagement en de Informatietechnologie.



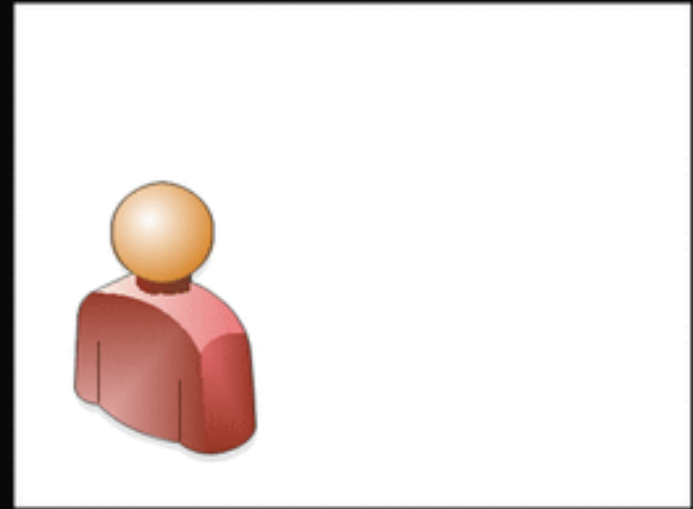
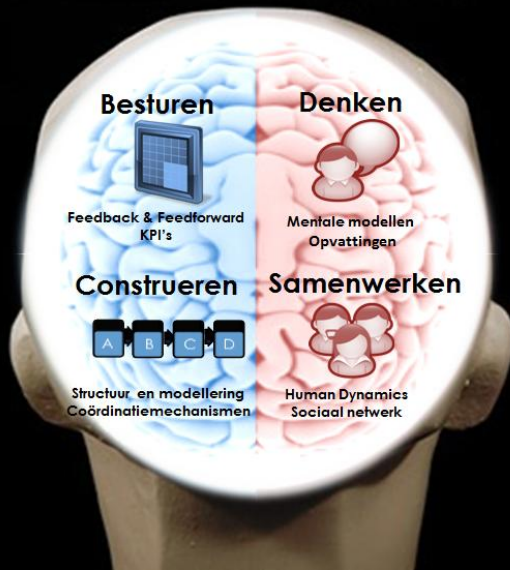
De samenwerkingszone bevat de intelligentie voor:

- Het focussen op het sociale systeem in de organisatie vanuit een horizontaal, transactioneel perspectief. Samenwerken in het werkproces dus!
- Het zodanig organiseren van de menselijke factor dat de mensen in de processen samen goede operationele prestaties leveren ofwel de uitkomsten leiden tot waardering van de belanghebbenden.
- Het analyseren en realiseren van een krachtig sociaal netwerk, het coachen van de groepsdynamica, het creëren en ontwikkelen van een volwassen procesteam en het beïnvloeden van menselijke dynamiek.
- Het uitnutten van het socialisatievermogen, motivatie en zingeving en creëren van plezier en flow in de samenwerking.



De besturingszone bevat de intelligentie voor:

- Het ontwerpen van organisatie-besturing vanuit een horizontaal perspectief. Het inrichten van feedbackloops voor continue verbetering.
- Het zodanig bestuurbaar maken van de processen dat ze bij voortduur goede operationele prestaties leveren ofwel de uitkomsten leiden tot waardering van de belanghebbenden.
- Het opzetten en inrichten van prestatie-indicatoren, meetsystemen, normen, rapportagevormen en rapportageverplichtingen. Het vormgeven van de procesverantwoordelijkheid binnen de organisatiestructuur.
- Het uitlijnen van de procesbesturing met de strategie-realiserende HRM-cyclus en het leiderschap.



De horizontaal denken zone bevat de intelligentie voor:

- Het beïnvloeden van mentale modellen van organisatieleden. Beïnvloeden van individueel gedrag dus.
- Het zodanig analyseren en coachen van de mens in het proces dat de processen bij voortduur goede operationele prestaties leveren ofwel de uitkomsten leiden tot waardering van de belanghebbenden.
- Het analyseren en signaleren van machts- en positiedenken, van functie-, vak-, opleidings-, vakvolwassenheids-, salarisschaal- en geografische discriminatie.
- Het intervenieren op ongewenst gedrag middels spiegelen, reflecteren, communiceren en sturen op kernwaarden.
- Het kunnen plaatsen van horizontaal samenwerken binnen maatschappelijke trends als informalisering, de netwerksamenleving en de participatiemaatschappij

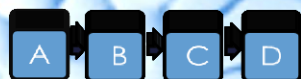
Meet & Regeltechniek  
Demand Management  
Cybernetica

### Besturen



Feedback & Feedforward  
KPI's

### Construeren



Structuur en modellering  
Coördinatiemechanismen

Informatica  
Productiemanagement  
Logistiek management

### Denken



Mentale modellen  
Opvattingen

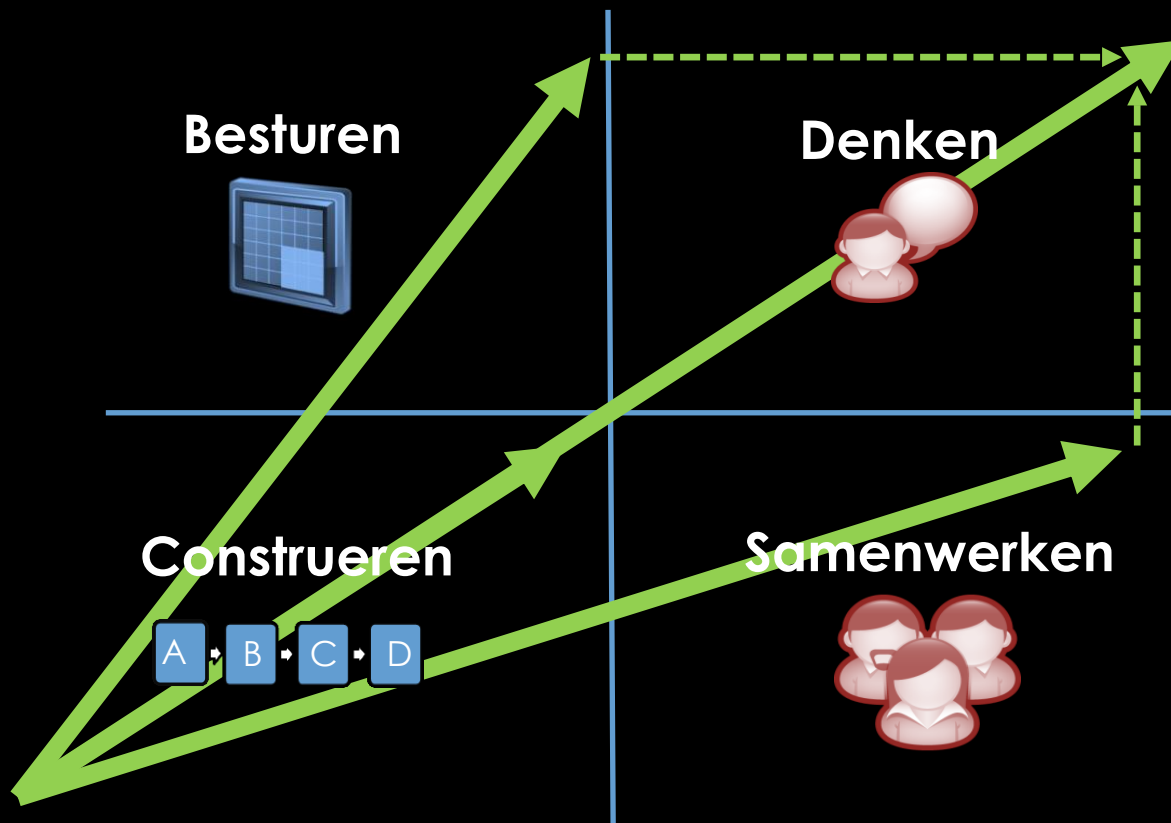
### Samenwerken



Human Dynamics  
Sociaal netwerk

Persoonlijkheidspsychologie  
Organisatiepsychologie  
Arbeidspsychologie  
Antropologie

Sociologie  
Groepsdynamica  
Communicatiewetenschappen



BPMConsult  
boosting business processes  
Kastanjelaan 6B Leusden  
T: 033 4321 605  
I: [www.bpmconsult.com](http://www.bpmconsult.com)  
[www.bpmopleidingen.nl](http://www.bpmopleidingen.nl)  
[www.procesgame.nl](http://www.procesgame.nl)

Ing. Renco J.M. Bakker  
Managing Director  
E: [rb@bpmconsult.com](mailto:rb@bpmconsult.com)