



Workflow, moet je er wat mee?

Het thema van dit nummer is workflowmanagement. De markt worstelt daar al jaren mee. Wat is workflow? Kan ik er wat mee en zo ja, wat dan en welke positie neemt het in de ICT-architectuur in? Er zijn beslist producten op de markt te vinden die duidelijker zijn gepositioneerd. In een poging helderheid te scheppen positioneert men workflow inmiddels als procesmanagementtool. Geweldig, nu weet tenminste niemand meer waar hij aan toe is.

Kijkend naar implementaties van workflow (toch die term maar), wordt duidelijk dat er meerdere soorten workflowtools zijn. De eerste soort neemt de besturing van de afhandeling van relatief eenvoudige werkprocessen voor zijn rekening. Een ander soort functioneert als besturing van afhandeling van berichtuitwisseling tussen informatiesystemen. Grammaticaal is de overeenkomst dus 'het besturen van de afhandeling'. Daarmee is duidelijk waartoe workflow in de markt is gezet. Een verfijning kunnen we maken door te stellen dat

workflow zich richt op de administratieve 'besturing van de afhandeling'. Wat kunnen we met workflow?

In de markt bestaat natuurlijk de noodzaak tot verdergaande efficiënte afhandeling van het onderhanden werk. Het efficiënte afhandelen wordt gestimuleerd door de afhandeling te standaardiseren. Daarmee wordt op natuurlijke wijze de mogelijkheid gecreëerd om verschillende productiemedewerkers op dezelfde wijze de productie te laten afhandelen conform dezelfde kwaliteitseisen, zoals productietijd, kwaliteit en resultaat.

Aardige theorie, maar is zo iets al in de markt toegepast? Jazeker, de overheid, banken, verzekeraars en internetaanbieders hebben allemaal workflow in huis. Soms is merkbaar dat de optimalisatie nog niet geheel heeft toegeslagen, maar goed, het begin is er. Zijn er nog meer toepassingen denkbaar? Jazeker, op elke plaats waar een administratief proces wordt afgehandeld. Hebt u enig idee hoeveel tijd en inspanning er verloren gaat in bijvoorbeeld research als het gaat om het naleven van bijvoorbeeld regelgeving bij de validatie van medicijnen? Zou het geen aardig idee zijn om die regelgeving in workflows te verpakken en vanuit de regelgevende instantie op die wijze te verstrekken? Dat scheelt ook enorm bij de controle op de naleving ervan. De vraag of en wat je er wat mee kunt is voldoende beantwoord, resteert de technisch component, de ICT-architectuur.

Makers van workflowproducten hebben zich de afgelopen jaren, evenals fabrikanten van software in het algemeen, geconcentreerd op mogelijkheden tot onderlinge uitwisseling van data. Workflowleveranciers hebben daarin een voorsprong, omdat dat principe al aan de basis van het product stond. Workflow is immers een aparte laag die bovenop een inhoudelijke applicatie wordt gezet. De bedreiging voor de workflowleveranciers komt vanuit twee hoeken: de ERP/CRM-producenten en de EAI-producenten. De eerste categorie hangt een ondernemingsbrede geïntegreerde aanpak van de totale bedrijfsprocesautomatisering aan. Dat klinkt leuk, maar er moet niet echt veel dynamiek in de organisatie of diens omgeving aanwezig zijn. De tweede categorie richt zich op de uitwisseling van (bulk)gegevens tussen informatiesystemen. Architectonisch kunnen de categorieën naast elkaar bestaan. Overigens wordt vanuit de markt duidelijk dat workflow ten opzichte van ERP- en EAI-producten een toegevoegde waarde heeft. Sap levert een workflow-engine geïntegreerd in het eigen product, Microsoft levert een 'orchestrating'-module op Biztalk.

Workflow, moet je er wat mee? Dat kan ik niet beantwoorden, maar je kunt er in ieder geval wel wat mee: het werkproces laten functioneren zoals het is ontworpen.

Bert van der Linde

U kunt op deze column reageren via e-mail: a.c.vd.linde@freeler.nl.

