



Jargon

De ICT-branche kenmerkt zich, zoals zovele branches, door adviseursjargon. In dit nummer van BPM behandelen we WFM, WFA, BPI, BPM, BPO, BPR en whatever nog meer. Geweldig, dat jargon, en op de vraag of we er iets wijzer van worden, wordt driftig ja geknikt.

Dat workflowmanagement al jaren hot is en nooit echt op de voorgrond is geraakt, daar praten we liever niet over. Dat het niet echt is doorgebroken is bijna net zo logisch als dat niemand lyrisch wordt over netspanning. Netspanning is, evenals WFM, een faciliteit die past in een moderne samenleving en er ook volledig in opgaat. Als het er niet is, dan merk je eigenlijk pas in welke mate het wordt toegepast. Sluipenderwijs vinden WFM-toepassingen hun weg. WFM doet dat wat hypes niet kunnen, het leidt een nuttig bestaan.

In de tweede Intermediair van 2004 staat een artikel over al die technologische ontwikkelingen die ons leven totaal zouden veranderen. Er staat ook in dat die veranderingen niet zo drastisch zijn als destijds werd beweerd. De voorspellers gingen even voorbij aan de demografische opbouw van onze samenleving, maar

wellicht kan de volgende generatie wel van die ontwikkelingen genieten.

WFM is echter zo'n verandering die ons leven, met name dat van de kantoorklerken, wèl drastisch heeft veranderd. Je ziet het echter niet want het zit verstopt. In hoofdlijnen geldt de invloed van WFM op nagenoeg alle meer routinematige bedrijfsprocessen die in en tussen middelgrote en grote bedrijven worden uitgevoerd. WFM is een wijze van inrichten en managen van processen. Een organisatie stelt zich bij een WFM-implementatie de vraag: "hoe zorg ik ervoor dat de afhandeling van een aanvraag tot resultaat leidt, zonder dat daarbij hinder ontstaat door kwalitatieve en organisatorische beperkingen". Oftewel: maak de afhandeling zo standaard als mogelijk, bouw controles op inputgegevens in, rappeleer waar nodig, maak gebruik van informatiebronnen en leidt het geheel van de productie langs een behandelpad ongeacht afdelings- of organisatorische begrenzingen.

Natuurlijk zijn ook organisatorische en technische hulpmiddelen bij WFM nodig. Gij zult een (bedrijfs)procesanalyse moeten maken om het optimale proces te smeden (BPI/BPR/BPO). Gij zult informatiesystemen nodig hebben om gegevens in op te slaan en om te bevragen (van diezelfde informatiesystemen kunt u overigens de levensduur verlengen door ze slim te koppelen in een workflowconcept). Gij zult uitwisselingsplatformen nodig hebben om gege-

vens te transporteren en waar nodig om te zetten (WFA, EAI, internet, EDI). En last but not least: gij zult medewerkers nodig hebben om de regie en control te voeren en om die twintig procent van aanvragen te behandelen waarvoor het niet rendabel is om WFM in te richten. Dat laatste is nog het mooiste van alles. Die medewerkers kunnen zich richten op de procesbesturing of op de inhoudelijke behandeling in plaats van op allerlei afhandelingsperikelen waarvoor ze niet zijn aangenomen.

En dat jargon, ach met een goede en vooral ook pragmatische ICT-adviseur overleeft u dat ook wel. Dan is die ook weer van de straat, dat is goed voor de economie.

Bert van der Linde

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