

# SOX, performance en levenscycli op Processworld

## Leverancierscongres biedt aardige afspiegeling BPM-trends

In juni hield de leverancier van BPM-software en -consultancy IDS Scheer zijn jaarlijkse congres in Wenen. De lezingen op dit tweedaagse congres boden een goede afspiegeling van de huidige ontwikkelingen in de markt van Business Process Management. BPM staat volop in de belangstelling, zo bleek, onder meer door internationalisatie van processen en de Sarbanes-Oxley-wet.

Buiten in Wenen was het feest: in het grote park rond het congrescentrum bevond zich naast het bekende reuzenrad een enorme kermis. Binnen, in het centrum, werd over serieuzer zaken gesproken, al begon het jaarlijkse congres van IDS Scheer met een vrolijke noot. August-Wilhelm Scheer betrad het podium met een saxofoon en bewees daarmee dat hij ook heel verdienstelijk muziek kon maken. Professor Scheer, oprichter van IDS Scheer en tegenwoordig voorzitter van de raad van toezicht, schetste na zijn muzikale optreden de toekomst van Business Process Management. Belangrijkste trend die hij signaleerde was dat processen straks worden opgebouwd uit modules, die naar believen kunnen worden geschakeld om snel nieuwe processen te vormen. Dit toekomstbeeld kwam gedurende het congres vaker terug, al bleken de meeste deelnemende bedrijven nog lang niet zover. Meestal bevonden zij zich nog grotendeels in de fase van procesontwerp en de organisaties die al wel een stap verder waren en zich bezighielden met de controle van de

procesprestaties, zaten bijna alle nog in de pilotfase of hadden onlangs een pilot afgerond.

### Levenscyclus processen

De organisator van het congres hanteert een brede definitie van Business Process Management, zo

*Controle van procesprestaties verkeert vaak nog in een pilotfase*

bleek. Helmut Kruppke, CEO van IDS Scheer, legde uit dat er volgens hem twee niveaus zijn in het vakgebied van BPM: die van de afzonderlijke processen en die van de gehele levenscyclus van bedrijfsprocessen, van ontwerp en implementatie tot prestatiemeting en het doorvoeren van verbeteringen. Net als Scheer komt ook Kruppke uit de wetenschappelijke wereld: samen startten zij in 1984, met een aantal andere medewerkers van de uni-

versiteit Saarland, het bedrijf IDS Scheer om hun methodiek over procesmanagement te vermarkten. Voor prestatiemetingen heeft het bedrijf inmiddels Aris PPM (process performance manager) ontwikkeld, maar Kruppke gaf toe dat de meeste bedrijven nog niet toe zijn aan dergelijke prestatiemetingen en verbeteringen van het geheel van bedrijfsprocessen.

### SOX

Door de gevolgen van de invoering van de Sarbanes-Oxley-wet (SOX) wint BPM momenteel behoorlijk aan populariteit. Deze Amerikaanse wet verplicht de aan de beurs in de Verenigde Staten genoteerde ondernemingen tot transparantie van de bedrijfsprocessen en tot bepaalde rapportages, om debacles zoals die van Enron te voorkomen. Siemens Financial Services (SFS), de huisbank van Siemens, bouwde in het kader van deze wet samen met IDS Scheer de Aris Sox Audit Manager. Deze werkt samen met de Aris-database en -webportal en functioneert als een intern controlesysteem. Hiermee kreeg SFS het vereiste inzicht in de bedrijfsprocessen en de gevraagde rapportages, zo vertelden Steffen Grosse en Eustratios Tsapanis. Het was vooral lastig om het gewenste detailniveau te vinden, aldus Grosse. De rapportages moesten compleet zijn en de processen transparant, maar als je tot in elk detail het overzicht wilde houden kwam je in een onwerkbaar situatie. Grosse vertelde uiteindelijk zeer tevreden te zijn met



de Sox Audit Manager, maar mocht geen cijfers noemen over de bereikte efficiencywinst.

### Process performance

Tijdens Processworld werden lezingen gegeven over ontwerp en controle, over BPM bij middelgrote bedrijven en ook vonden er blokken per branche plaats. In het blok over verzekeringen vertelde Alessandro Donetti over process performance management. Zijn bedrijf Ras Group rondde onlangs een pilot af. Ras bestaat uit enkele grote verzekeringsmaatschappijen en banken. De pilot waarover hij vertelde vond plaats bij de verzekeringspoot van het bedrijf, waar men de doorlooptijd van de schadeafhandeling wilde beperken. "We wilden terug van 23 dagen naar 36 uur," schetste Donetti de ambitie van het bedrijf. Omdat er in Italië boetes staan op het te laat uitkeren, moest deze aanpak wel geld opleveren. En dat de klant tevredener zou worden, was ook meegenomen. "We hadden geen idee hoeveel tijd bepaalde claims kostten en hoe lang de diverse vestigingen hierover deden. Dat hebben we in kaart gebracht." Het bedrijf heeft nu inzicht in de doorlooptijden per proces en kan zien hoeveel tijd elk onderdeel vergt. Het heeft prestatie-indicatoren

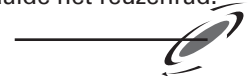
geformuleerd en kan inmiddels op proces- en op claimniveau zien of die worden gehaald. Het blijkt om vijf miljoen claims per jaar te gaan. "We gebruiken de software ook als monitoringtool; de business-managers zijn verantwoordelijk voor het halen van de prestatie-indicatoren. De processen hebben we niet veranderd, we hopen dat we door een beter inzicht en monitoring de doorlooptijden drastisch kunnen terugbrengen."

### Internationale processen

Een ander bedrijf dat process performance management toepast en zich op Processworld presenteerde, is Tyrolit. Deze organisatie maakt machines voor allerlei bedrijfstukken en is onderdeel van Swarovski. Christian Daxböck is hoofd logistiek van het concern en illustreerde met zijn verhaal de noodzaak van het gebruik van BPM bij een internationaal werkend bedrijf. Delen van hun processen vinden in het buitenland plaats en Tyrolit wilde die en zijn andere processen verbeteren en vereenvoudigen. Het richtte zich in een onlangs afgeronde pilot op de klantgerichte processen, namelijk de order-, sales- en een deel van de productieprocessen. Deze processen werden voorzien van prestatie-indicatoren op onder meer de tijd tussen order en

orderbevestiging en de levertijd aan de klant. Met Aris PPM is de verbetering en vereenvoudiging nu voor de standaardprocessen gerealiseerd, aldus Daxböck. Tyrolit heeft daarmee inzicht gekregen in de indicatoren per fabriek, land en proces. Tijdens de pilot is al winst geboekt, vertelde Daxböck, omdat bepaalde vertragingen werden herkend en vrij eenvoudig uit het proces konden worden gehaald.

En zo confereerde men verder, over het ontwerp van bedrijfsprocessen, toegepaste methodieken en het verlangde inzicht in de bedrijfsvoering. Negenhonderd mensen uit 38 landen vonden hun weg in het ruim opgezette congrescentrum, tijdens de lezingen werd er driftig getolkt in het Engels en het Duits. En buiten was het feest en draaide het reuzenrad.



**Marieke Vos**

*Marieke Vos is freelance journaliste.*