



Tooltje voor het laatst?

Tooling is het begin en het einde van alles in de ICT-zone. Het begint bij het verzamelen van de juiste middelen om een proces of project aan te pakken.

Welke tools zijn er en in welke mate zijn ze bij het proces of project nodig?

Het eindigt op applicatieniveau met het inzetten van de juiste tools op de werkplek. Bij tooling in het kader van procesmanagement is de aanpak niet anders. Daarbij gaat het vooral om beheersing en interactie.

Business Process Magazine richt zich voornamelijk op het beheersen van de afhandeling van administratieve processen en hun elektronische interactie met de buitenwereld. Helder en duidelijk. Procesmanagement an sich is minder duidelijk, zeker als het om tooling gaat. Eerst zal een organisatie die het inzetten van tools overweegt moeten definiëren wat procesmanagement exact inhoudt. Op hoofdlijnen moet men bepalen of procesmanagement handelt over te managen zaken in een kantooromgeving of in een fysieke productieomgeving. De meeste lezers van dit blad zullen zich concentreren op het eerste

onderwerp. Daarbinnen maakt men doorgaans onderscheid in strategische, tactische en operationele procesbeheersing. De laatste vorm van procesbeheersing kent doorgaans een horizontale insteek, terwijl strategische of tactische procesbeheersing juist om een verticale insteek vraagt waarin de nadruk ligt op meten en verantwoorden. Voor de fijnproevers is horizontale én verticale inrichting een optie.

Om het geheel nog complexer te maken zijn tools voor het managen van zaken in de kantooromgeving in het algemeen ook nog eens specifiek ontwikkeld voor één taakgebied, bijvoorbeeld transactiemangement; de opvolging van taken of de elektronische uitwisseling van berichten. Ook vergen ze nogal eens een gemeenschappelijk interactieplatform, -techniek of protocol, zoals XML of een EAI-platform.

Op deze manier wordt tooling spannend. Nadat al de voorgaande punten zijn bekeken is er per saldo immers nog niets gebeurd op het gebied van het oplossen van een probleem. Een goede voorbereiding van een BPM-traject op architectuurniveau is dan ook van levensbelang. Het kan echter allemaal nog spannender worden gemaakt. De omgeving, organisatorische vormgeving en eventuele partnering in een keten compliceren de zaak nog verder. De toolingvraagstukken breiden zich dan uit. In welke mate moeten we bijvoorbeeld interacteren en met wie? Of moeten we

die interactie misschien beperken tot het operationele niveau? Vindt er kennisdeling plaats? Is er één regievoerder of wordt de besturing gedeeld? Zijn er fysieke koppelingselementen of beperkt het zich tot gegevensuitwisseling?

Leuk onderwerp dat tooling dus, zeker in termen van "if you cannot convince them, confuse them". Dit laatste is dan ook wat klanten op de ICT-markt regelmatig denken te beleven. Maar, beste klant, weet één ding, met een beetje meer inspanning c.q. een workshopje 'ontwikkelingen en praktische oplossingen in ICT-land' bent u beter in staat de ICT-markt te begrijpen. Ook de leveranciers beginnen het te snappen want die zijn de laatste tijd wel zo wijs om meer en meer uw taal te spreken en uw business problemen te onderkennen. Voor het overige, wees gerust, (nieuwe) technologie blijft specialistenwerk en die kan de ICT-markt u leveren. Dus dat toolingvraagstuk, daar komt u wel uit.

Bert van der Linde

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