

LERING UIT (PROCESMODEL)LERING?

De wereld is te vangen in een model, zo beweren sommige architecten onder ons. Als dat nu eens waar zou zijn, dan is het leven een stuk eenvoudiger. Medewerkers weten dan precies wat en hoe ze iets zouden moeten doen en processen zouden allemaal vlekkeloos, inhoudelijk correct en tijdig verlopen. Klanten waren verzekerd van gelijke behandeling en een constante kwaliteit. Managers zouden continu inzicht hebben in stuur- en verantwoordingsvariabelen.

Hoe anders is de werkelijkheid. De procesmodellering belooft ons gouden bergen. Echter, de praktijk leert ons dat je voor een acceptabele bedrijfsvoering slechts 80 procent van de processen moet modelleren en expert-behandelaars op die andere 20 procent moet zetten. Hoezo, gelijke behandeling en constante kwaliteit? Er is echter ook een lichtpuntje: u kunt gebruikmaken van hardheidsclausules als proces escape. Hoezo, inzicht in performance? Rapportages staan bol van subjectiviteit, dus waar wordt eigenlijk op gestuurd? En die arme medewerkers dan, die zich aan die 80 procent ordening en structuur vastklampen, zijn zij gelukkig? Met uitzondering van zeer hoog routinematige processen (waarbij overigens in veel gevallen al geen mensenhand meer te pas komt), kan ik mij niet voorstellen dat de gemiddelde, enige mate van vakvolwassen, behandelaar zich niet een gevangene van het proces voelt.

Ooo, wat is de wereld toch een zwart tranendal, maar leest u toch vooral door. Marktwerving is een groot goed. Het stimuleert marktpartijen om na te denken over hoe dat tranendal te dempen valt. Waarom? Omdat er met een USP (Unique Selling Point) geld te verdienen valt. Dus als een marktpartij een mechanisme weet te verzinnen om één of meer van de bovenstaande tranentrekkers weg te nemen, dan verdient dat USP geld voor die marktpartij. En er zijn marktpartijen die lering uit traditionele proces-

modellering hebben getrokken. De markt wenst adaptief vermogen. Sterker nog, het is pure noodzaak om te kunnen overleven in een wereld waarin de regels van het spel voortdurend worden veranderd. En als het spel verandert, verandert het proces ook. De grootste verandering is die van automatisering naar informatisering. De essentie is dat het spel is gewijzigd van het proces van zaakbehandeling naar gebruik, toepassing en verrijking van kennis. En daarop moeten procesmodelleringstechnieken en -methoden worden aangepast.

Welke lering is hieruit te trekken? De regels van het spel veranderen. Geloof u mij niet, ga dan even te rade bij de goeroes Hamel en Prahalad. Zoek marktpartijen met nieuwe USP's in procesmodellering. Een hint? – lees dit nummer van voren naar achter en zo u wilt weer terug en vind uw toegevoegde waar(de).

Bert van der Linde
(a.c.vd.linde@freeler.nl) is consultant op het grensvlak van Business en ICT.

