

Inspirerend werk beschrijft vijf niet te stoppen krachten

EXTREME GOOD?

Enigszins weifelend haalde ik het boek 'Extreme Competition' uit de verpakking, rechtstreeks uit de door Peter Fingar gevulde enveloppe. Dankbaar voor het toegezondene, dacht ik toch even stiekem: weer zo'n schreeuwerige Amerikaan die het me allemaal wel even zou vertellen.

Door Jeroen de Groot

Alles klopte tot dusver. Een als 'pakkend' bedoelde titel en een Roald Dahl – Tales of the unexpected-achtige cover. Achterop diverse loftrompetten die worden afgestoken ten aanzien van dit werk: je móet het gelezen hebben. Enfin, ik was op mijn hoede. Echter, al na de eerste bladzijden bekwam mij het gevoel dat ik het wel eens mis kon hebben.

Er is iets aan de hand in de business-wereld om ons heen, maar niemand weet precies wat (dat klinkt alvast mystiek). Misschien zitten we wel in de grootste business-transformatie ooit! Het zal nog vele jaren duren voor we het precies kunnen duiden. Vandaag de dag zien we, onder druk van nieuwe technology-shifts, vele nieuwe bedrijven opkomen zoals Google en Dell, terwijl er evenzoveel grote spelers van het toneel verdwijnen. "There is a new competitor on the block". De koning van vandaag is niet per se de keizer van morgen. Vele auteurs doen een poging om te achterhalen wat de *drivers* zijn achter de huidige business-dynamiek. Business-modellen die het al decennia goed deden gaan ineens op de schop. Fingar stelt dat de dotcom-crash van 2000 niet het begin van het einde was, maar het einde van het begin.

Peter Fingar (USA) is een erkend expert op het gebied van Business Process Management (BPM). Dertig jaar ervaring op het snijvlak van business en IT geven hem een rijke combinatie van theorie en praktijk in en rondom het veld van BPM. Fingar is gerenommeerd spreker op wereldwijde congressen en heeft reeds enkele boeken op zijn naam staan, waaronder: Business Process Management: The Third Wave; IT doesn't matter, business processes do; The real-time enterprise: competing on time. Zijn laatste werk, Extreme Competition, is opgezet in lijn met wat het boek ons vertelt. De "world is wired" (Internet)

en daarmee ontstaan, letterlijk en figuurlijk, grenzeloze mogelijkheden. Fingar heeft 14 experts vanuit de hele wereld via het Internet bij elkaar gebracht en zo de ingrediënten verzameld voor zijn boek. Het boek staat dan ook bomvol feitjes, voorbeelden, quotes en anekdotes. Fingar schuwt het niet om aan de volle breedte van de business zijn verhaal op te hangen. Hij behandelt vele typen bedrijven in sectoren en landen, van Hollywood tot Procter en Gamble, van Dubai tot India, van MKB tot multinational, en creëert zo op zijn minst een schijn van geloofwaardigheid ten aanzien van zijn beschouwingen.

De kern van het boek draait om vijf niet te stoppen krachten (drivers) die de business vanaf nu volledig op zijn kop gaan zetten of daar al een eind mee op weg zijn.

- 1. Knowledge as Business Capital.** Fingar stelt dat er meer en meer nadruk komt te liggen op kennis als business capital. Hij noemt landen als China, India en Ierland als *frontrunners* op het gebied van educatie. Verfrissend zelfs, dat hij als Amerikaan, zijn eigen land een grote rode kaart geeft ten aanzien van kennismanagement en voorspelt dat in enkele tientallen jaren het kennisniveau binnen Amerika de achilleshiel zal zijn voor haar eigen resultaten in business.
- 2. Internet.** Die had ik ook, dacht ik. Fingar schetst de laatste ontwikkelingen waarbij de almaar toenemende snelheden en toepassingen mogelijkheden ontsluiten die we nog niet eens kunnen verzinnen, maar die er wel (zullen) zijn. De universal connectivity zal op het gebied van intermenselijk contact totaal nieuwe samenwerkingsmodellen creëren.
- 3. Jumbo transportation.** Verrassend, dacht ik, maar wel terecht. We worden de laatste jaren nogal eens getrakteerd op succesverhalen in de wereld van diensten en 'logische', niet fysieke business. Alsof er niets tastbaars meer verstuurd moet worden naar klanten. Niets is minder waar, zo stelt ook Fingar. Hij vestigt de aandacht op de nieuwste Airbus

en de daarmee gepaard gaande wereldwijde just-in-time supply chain management.

- 4. Three Billion New Capitalists.** Een intrigerende verhandeling over het verre India en China en de bewegingen die daar nu plaatshebben. Extreem lage loonkosten voor fabrieksarbeiders (nog geen 10 eurocent per uur!) en slecht betaalde hoog opgeleide wetenschappers trekken veel werk naar binnen. Maar deze emergent markets gaan nog een stapje verder. Zij investeren veel in kennis en leveren inmiddels een grotere hoeveelheid afgestudeerden in vergelijking tot Amerika.
- 5. The new IT.** Hier wordt een sterk verband gelegd met BPM (eindelijk!). Fingar waagt zich zelfs aan een definitie: 'BPM = sophisticated business to business interaction enabled by a new form of IT'. Met The New IT neemt Fingar afstand van de oude IT. Deze stond voor record-keeping en transacties afhandelen. The new IT gaat over het inzetten van IT in bedrijfsprocessen: hoe wordt het werk gedaan en door wie? Het zal vaker gaan om menselijk interactie door middel van IT en niet zozeer om de interactie tussen computers.

Na deze opening van vijf drivers neemt Fingar de lezer mee langs 16 'new realities of business'. In een ogenschijnlijk logische opsomming komen korte verhandelingen langs. Extreme customers, extreme innovation, extreme individuals, extreme customization, extreme business processes, extreme teams, extreme supply chains, extreme experiences & self-service, extreme industry blur, extreme education & learning, extreme government, extreme health care, extreme time, extreme change, extreme specialization en extreme branding. Voor elk wat wils. Het gaat mijn inziens wat te ver ze hier één voor één te behandelen. Laat ik voorop stellen dat er diverse zeer interessante realiteiten tussenzitten, zeker de moeite van het lezen en herlezen waard (Extreme healthcare, Extreme Time).

Ondanks de rijkdom aan anekdotes, quotes en voorbeelden bij de behandeling van deze 'realities' vind ik het jammer dat Fingar het als een willekeurig gerangschikte substantie over mij heen stort. Enige positionering in een framework had mij meer grip gegeven. Hier worden diverse abstractielagen en niveaus van granulariteit achter elkaar geprogrammeerd. Strategische factoren, procesinrichtingsvraagstukken, marketingachtige verhandelingen en beschrijvingen van complete branches en zelfs de regering passeren achter elkaar de revue. Het boek sluit af met een handreiking van strategieën voor Extreme Competition. Fingar geeft gelukkig zelf al aan dat het ondoenlijk is en uiterst ongeloofwaardig om een kant en klaar boekje neer te leggen met strategie-recepten. Echt Amerikaans sluit hij af met een rijtje 'stop doing this and start doing that'. Krijg ik doorgaans kippenvel van, maar inmiddels, aan het einde van het boek gekomen, kan ik het hebben. Helaas, tenslotte, gaat het boek uit als een nachtkaaers. Maar dat geeft niet, het was een rijke tocht met vele

interessante feiten en een duidelijke blik om de deurpost heen van de nabije toekomst.

Rest mij de vraag: en wat heb ik hier nu aan? Wat moet ik hier mee? Over het algemeen geeft het toch een beetje een 'ver-van-mijn-bed gevoel' als ik kijk naar de praktijk van alle dag. Maar als je het boek gelezen hebt en, zoals ik, herlezen hebt, ontstaat toch duidelijk het gevoel dat dit geen leesboek is maar eigenlijk een studieboek, of beter nog een discussieboek. Eigenlijk zou je bij ieder hoofdstuk een vertaling moeten maken naar je huidige praktijk. Wat betekent het in mijn (werk)omgeving als dit door Fingar geëtaleerde zich daadwerkelijk gaat ontpinnen? Hoe vertaalt het zich naar mij of naar mijn bedrijf? Dat brengt mij tenslotte op de constatering dat het een strategie-boek is en wat mij betreft niet zozeer een BPM-boek. Maar dat heeft veel te maken met de definitie die je hanteert voor BPM. Ik denk dat de auteur meesurft op de vermeende hype die BPM heet en ach, waarom ook niet?

Ik leg het boek terzijde. Al met al vind ik het een inspirerend werk. Als je er echt iets aan wilt hebben adviseer ik het volgende. Koop een excentriek schriftje en schrijf *inspiratie* op de kaft. Lees het boek van Fingar en leg woorden, stellingen, ideeën onmiddellijk vast in je schrift. Denk er over na, praat er over met collega's en stel jezelf voortdurend de vraag: wat zou ik hier nu mee kunnen doen?

Ik blader nog eens door de hoofdstukken. Ik heb ineens onstuimige trek in een Whopper. Ik (wh)opper mijn plotse verlange aan mijn twee kindjes en vind binnen een nanoseconde juichend support voor mijn idee. Even flitst door mijn hoofd: zouden zij dit ook hebben gelezen?



EXTREME COMPETITION. INNOVATION AND THE GREAT 21ST CENTURY BUSINESS REFORMATION.

Auteur: Peter Fingar.

Uitgever: Meghan-Kiffer Press.

ISBN: 0-929652-38-X.

Jeroen de Groot

Jeroen de Groot (j.degroot@jdgcon.nl) is BPM praktijkman bij JDG Consultancy.