

THE POWER OF PROCESSES

TOEN IK BEGIN JAREN NEGENTIG als verse consultant begon was het de tijd van BPR (Business Process Redesign). Ik ging met zo'n 1000 anderen naar Brussel om Michael Hammer te horen vertellen dat we alles wat we over management wisten mochten vergeten en helemaal opnieuw naar organisaties moesten kijken.

Gelukkig wist ik nog niet zo veel, dus ik ging enthousiast aan de slag. Onder andere bij energiebedrijven die toentertijd nog geen klanten kenden maar alleen aansluitingen en verbruikers. Prachtig werk om met de slimme mensen uit die organisaties na te denken wat de klant echt nodig had en de processen optimaal te ontwerpen – los van bestaande organisatiestructuren en ICT-systemen. Alleen de implementatie was wat lastiger. Met de term BPR moest je al snel niet meer aankomen. Maar mijn liefde voor procesdenken is nooit meer verdwenen. Het is een manier van kijken die je niet meer kunt of wilt afleren. En als je andere mensen tegenkomt die ook zo tegen de wereld aankijken herken je die meteen. Dus toen op het Staffware-congres in 2003 een aantal mannen op wat ongelukkige krukken klom en hun liefde voor processen verkondigde, wilde ik daar bij horen. Zo was ik getuige van het ontstaan van het BPM-Forum, en ben ik drie en een half jaar later als bestuurslid in dit forum gekozen.

Inmiddels zijn processen weer minstens zo 'hot' als begin jaren negentig. Maar wat is er nu eigenlijk anders dan toen? Waarom zou de 'Power of Processes' nu wel echt worden benut? Twee dingen vallen in ieder geval op: de relatie met architectuur en de nadruk op ICT-tooling. Vooral dat laatste krijgt veel aandacht. En terecht natuurlijk. Want met de komst van procesmodellen als laag in de ICT-architectuur, komt de droom om een proces te veranderen en dan meteen ondersteunende systeemfunctionaliteit aan te passen binnen handbereik.

BPM als dé manier om de broodnodige flexibiliteit te verkrijgen!

Nadeel is dat het dan snel weer alleen over ICT en bijbehorende standaarden lijkt te gaan. Termen als SOA en BPEL vliegen je om de oren; onderwerpen die weinig te maken hebben met processen en nog veel minder met 'business' en 'management'.

Een partij als Gartner ziet dat inmiddels in. Waar eerst de nadruk lag op BPM-tooling als het over de BPM-trend ging, definieert Gartner BPM nu als een management-aanpak. Namelijk "the management practice that provides for governance of a business's process environment toward the goal of improving agility and operational performance".

Een opvatting die we als BPM-Forum van harte onderschrijven. Want we kijken natuurlijk naar nieuwe ontwikkelingen. Zo hadden we het bij de ING over de relatie tussen BPM en architectuur. En natuurlijk hebben we het regelmatig over ICT en tooling. Telkens op zoek naar wat er in de frontlinie van de Nederlandse organisatie gebeurt.

Maar bij de ANWB hadden we het over processen ontwerpen op klantwaarde. En deze maand praten we bij de KLM over hoe procesgericht denken 'tussen de oren te krijgen is'. Vraagstukken die zo oud zijn als het procesdenken zelf; waarover veel te leren en te ontdekken blijft. Inspiratie genoeg voor nog een heleboel boeiende BPM-Forum events!

Aty Boers is bestuurslid van BPM-Forum Nederland.