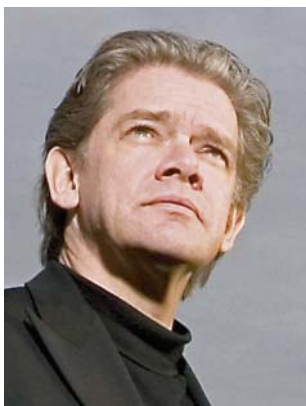


Ron Tolido



Ron Tolido
tolido.blogspot.com

Ik kan me levendig *James Martin* herinneren, waarschijnlijk een trefzeker teken dat je al veel te lang in de IT werkzaam bent. Het zal 25 jaar geleden zijn dat ik een voordracht van deze allereerste echte IT-goeroe bijwoonde. Het was in dat vertrouwde, nostalgische tijdvak van vóór *Powerpoint*, lang voordat snotapen zelfs op de basisschool al verontwaardigd zouden vragen hoe ze hun spreekbeurt over cavia's zonder *beamer* kunnen houden. De boomlange Martin liep tussen vier ouderwetse overheadprojectors heen en weer en draaide in een uur tijd honderd plastic foils erdoorheen.

De Ontdekking van het Proces

Martin deed wilde voorspellingen en een-tje is me altijd bijgebleven. “Er komt een tijd” stelde het orakel “dat we elke maandagochtend met zijn allen op de werkvloer staan en de procesverbeteringen van de komende week doorspreken; daarna voeren we ze door in de systemen en een half uur later gaan we weer aan het werk”. De zaal reageerde lacherig. Lekker belangrijk! Waarom zou je in hemelsnaam zo vaak willen veranderen? En dan nog: waar haalde je alle informatie vandaan die je nodig had om processen te volgen en te analyseren? Of wacht: hoe ter wereld konden systemen ooit zo flexibel worden gebouwd dat ze letterlijk in minuten konden worden aangepast?

Toegegeven, in de IT doen voorspellingen er altijd een tikje langer over om bewaarheid te worden dan we eigenlijk hoopten. Maar de profetie van Martin is wel degelijk tot realiteit geworden. *Het Proces* staat namelijk in het brandpunt van de belangstelling. Steeds meer bedrijven zetten hun tanden in het voortdurend aanscherpen van processen. Aanleiding genoeg, als we alleen al kijken naar de jachtige complexiteit van een voortdurend veranderende wet- en regelgeving (vraag maar aan de belastingdienst), de aanzwellende roep om kostenefficiëntie en de creativiteit van de marketingafdeling bij het steeds weer verzinnen van nieuwe producten en diensten.

De oplossingen verbergen zich allemaal in het proces. En hoewel we in het verleden wel eens vaker fanatiek met processen zijn bezig geweest, zijn er gloednieuwe ideeën over de te hanteren aanpak en is er ook een verfrissende golf van technologieën en tools. Die maken het verschil. Let bijvoorbeeld alleen maar eens op Lean: op

zich een klassieke, uit de Japanse auto-industrie overgewaarde visie op procesverbetering. Maar wel een die in nieuwe verschijningsvormen nu snel school maakt in hele andere markten. Bij Toyota weten ze allang hoe dat werkt, die gezonde belangstelling voor het proces. Daar kun je aan de assemblagelijngroepjes Japanse werknemers in fanatieke discussies aantreffen over het terugdringen van verspilling. *Als we nou de rode en de witte nippeltjes voortaan in verschillende bakjes klaarleggen, dan winnen we 3 seconden bij het monteren van het eco-verklikkinglampje.* Zo ongeveer. Pas dezelfde principes toe op de processen van een verzekeraar en het wordt bijna een sport om de doorlooptijd van een polisaanvraag steeds verder te verkorten. Denk *Lean* binnen de Overheid en je ontmoet een zee van rode en witte nippeltjes die zich verbergen in ineffektieve processen en verspillende doorgeefluiken. Er valt enorm veel te winnen.

En het effect wordt alleen maar groter met de ondersteuning van technologie. Daarom zullen we als systeemontwikkelaars in de komende tijd steeds meer moeten begrijpen van standaards als BPEL en BPMN, servicegeoriënteerde, *composite* applicaties en tools voor *Business Process Management*. Ook moeten we beter leren hoe we procesinformatie isoleren van applicaties, zodat we processen van buitenaf veel makkelijker kunnen definiëren, aanpassen, volgen en voortdurend verbeteren.

James Martin zou er trots op zijn. Hoewel hij tegenwoordig met geheel andere zaken bezig is. Onlangs publiceerde hij nog een boek over de ondergang van de wereld. Gewoon 25 jaar wachten. Kijken of hij weer gelijk krijgt. «