

LAAT SOA VOOR DE ICT'ERS, BPM VOOR DE MANAGERS!

Door Dirk Deschoolmeester

Managers weten dat een organisatie succesvol te runnen zowel klantgerichtheid als kostenbewustzijn vereist is. Dankzij informatietechnologie en diverse interne en externe specialisten worden werkkraft en talenten van management en medewerkers voor deze dienstenverlening aan de betreffende klanten op gepast peil gebracht en gehouden. Vooral de 'ICT-toepassingen' zijn een niet te missen ondersteunende component voor een slagvaardige bedrijfsvoering. Management en medewerkers beschikken over een meestal gedurende jaren opgebouwde verzameling aan software. De zorg om deze software-onderbouw onder gunstige voorwaarden aan te schaffen en in stand te houden vergt van ICT bijzonder veel goed opgezette werkzaamheden en gepaste processen. Dit dient te geschieden tijdens continu, soms ook revolutionair, wijzigende technologieën. Meer dan eigenlijk gewenst is door management, dienen de betrokken ICT-specialisten blijvend aanpassingen uit te voeren voor wijzigingen in apparatuur, operating systemen, database software, programmeertalen enzovoort.

Het management wordt geconfronteerd met een stroomversnelling van schaalvergroting en in het bijzonder van complexere samenvoegings- en samenwerkingsstrategieën. ICT-leveranciers durven voor de benodigde ICT-ondersteuning van dit complexer wordend bedrijvigheidsnetwerk steeds 'andere en vooral betere methodes' aan te prijzen. Nieuwe filosofieën, waaronder de Service Oriented Architecture, worden druk gepromoot. Gartner omschrijft SOA als een architectuur "in which data and business logic are modular services". ICT-applicaties bestaan dan uit een verzameling van 'services'. Waardoor het geheel meer soepel voor gebruik en onderhoud wordt! Ongeacht de oorsprong van software, ongeacht werkwijze en methode van leveranciers ervan: alles moet met alles en, via de modulering onder de vorm van 'services', vlot en zonder veel moeite samenwerken. Zodat een complex bedrijfsnetwerk dankzij de goed gekozen ICT optimaal functioneert. Wat kan 'Management' meer verwachten van 'ICT'? Dit is een schitterend perspectief voor 'ICT' om de

dynamisch evoluerende strategie en bijhorende processen die het management bedenkt beter en vooral op termijn zuiniger te kunnen ondersteunen!

Het is een soort 'gelukkig' toeval dat het management, vaak geconfronteerd met een teveel aan variaties tussen bedrijfs-eenheden, afdelingen en samenwerkingsverbanden en werkwijzen met leveranciers en klanten, zich ook erg aan het beraden is over de mogelijkheden van BPM en het Business Process-gericht werken ter verbetering van de bedrijfsvoering. Dit gaat gepaard met bewustzijn voor de complexiteit van herdenken en veranderen van de bedrijfswerkwijzen, beter bedrijfsprocessen genoemd.

Het is boeiend waar te nemen hoe vele ICT-consultants en -dienstleveraars zich naarstig inspannen om BPM en SOA met elkaar in verband te brengen. Soms lijken ze te prediken: 'SOA = BPM en vice-versa'. Een vooral commerciële maar eigenlijk niet te dragen inspiratie?

Immers, ICT'ers mogen misschien nog eens nadenken over het detaillistisch niveau waarop ze de bedoelde services via SOA aanbieden. Ook moeten ze erkennen dat SOA in de eerste plaats te maken heeft met de ICT-opdracht voor een hogere productiviteit bij het ontwikkelen, aanpassen en in stand houden van de software-infrastructuur, nodig ter ondersteuning van zowel de departementele als de procesgeoriënteerde bedrijfsvoering.

ICT laat mijns inziens het beste aan het management de taak voor een gepaste BPM-aanpak. Met name een beter evenwicht tussen de verticale en de horizontale componenten van de organisatie is belangrijk, zodat de departementele fragmentatie wordt aangevuld met de 'op-processen-georiënteerde-methodiek'. Daarmee wordt onder de medewerkers een gedeelde kijk op de horizontale aspecten van werkwijzen nagestreefd, ten bate van de klanten.

Prof. D. Deschoolmeester is verbonden aan het BPM-Research Center van de Vlerick Leuven Gent Management School.