

WAAROM PROCESMODELLERING?

Het thema van dit nummer gaat over procesmodellering. Nu zult u zich afvragen, is dat geen achterhaald gebeuren? Nee dat is zeker niet zo! Business Process Management gaat over het organiseren en aansturen van de bedrijfsvoering vanuit een procesperspectief. Van klant tot klant worden de processen onderkend om daarmee klantgericht te werken en vanuit dit perspectief ook te werken aan kosten, risico's en kwaliteit. Procesmodellering vormt een essentiële schakel in de stap van inzicht, beheersing naar verbetering. In veel bedrijven is de organisatie van het werk nog functioneel ingericht, veelal in de vorm van afdelingen. Daar vormt modellering voor BPM het aaneen rijgen van activiteiten en het onderkennen van de volgordelijke afhankelijkheid. Waarom procesmodellering en wat kunt u ermee? Afhankelijk van in welke fase van BPM-invoering u bent, vormt procesmodellering een essentiële stap in het bereiken van een volgende fase. Uit de vrije hand bij deze een paar voorbeelden. Zonder inzicht geen beheersing en verbetering. U heeft een baseline nodig van waaruit u gaat werken. Met de processen in beeld komt de stap naar procesverbetering binnen handbereik. Technieken als stroomlijning, waardegebaseerde analyse, Lean, Six Sigma kunnen niet zonder dit inzicht. Procesmodellen zijn de basis voor werkinstructies, functie/rolbeschrijvingen en aansturing. Aan de procesmodellen kan gericht informatie worden toegevoegd zodat medewerkers zien welk deel van de keten ze uitvoeren en wat hun rol en verantwoordelijkheid daarin is. Dit leidt tot meer zelfstandigheid in de uitvoering van het werk. De aansturing van het werk kan ook beter worden ingericht door zowel kwalitatief als kwantitatief stuurinformatie te koppelen aan de processen en als medewerker en manager langs deze afspraken te werken. De roep om transparantie is niet meer weg te denken uit deze tijd. Procesmodellen laten precies zien hoe het werk gebeurt en kunnen als belangrijke basis dienen voor het verifiëren en controleren door externe belanghebbenden. Kwaliteitsmanagement is van belang. Het procesmodel is hiervoor de basis. Ook het kostenaspect is wezenlijk, zowel vanuit de klant bezien als vanuit de aanbiedende organisatie is inzicht in proceskosten (en opslag) gewenst. In sommige gevallen is de volgende stap riskmanagement. Daarin vormt het procesmodel de basis voor het definiëren van procesrisico's en controles. Zonder eenduidig procesmodel is

er geen succesvolle automatisering mogelijk. Dit lijkt een doodoener, maar het komt nog zo vaak voor dat softwarepakketten worden aangeschaft waarin 'alles zit wat we willen'. Vaak gaat dit fout omdat (ik noem maar twee redenen) in de selectie van het pakket de hoofdprocessen globaal gesproken niet zijn meegenomen in de gestelde business requirements of omdat bij de inrichting van het pakket de processen er niet zijn waardoor het lange tijd blijft zweven.

Er is een trend gaande van modelgebaseerde configuratie dan wel generatie van procesondersteunende software. De rol van het procesmodel is hierin vanzelfsprekend. De stap erna is business service engineering. Bedrijven werken met elkaar samen in een netwerkverband. Deze bedrijven bieden elkaar diensten om klanten te bedienen. Het (snel) samenstellen van nieuwe dienstverlening naar klanten toe behoeft inzicht in het business model, beschikbare diensten van bedrijven, en de volgordelijke en logistieke afhankelijkheid daarin. Het procesmodel vormt hierin de basis. Kortom, het vakgebied van procesmodellering vormt een belangrijke basis voor huidig en toekomstig succes. Als u benieuwd bent naar de opkomende events van het BPM-Forum verwijs ik u graag naar de site www.bpm-forum.org. Daar ziet u in elk geval aandacht voor process management bij de Nederlandse Politie. Tevens komt management goeroe Andrew Spanyi naar Nederland en zal voor het BPM-Forum een lezing verzorgen. Ook zal eind 2009 een kookcafé worden georganiseerd; een mooie gelegenheid om het kookproces te combineren met netwerken. Leden van het BPM-Forum kunnen gratis deelnemen aan deze events. Voor het kookcafé wordt een beperkte bijdrage gevraagd. Ik zal de periode van november tot april 2010 in het buitenland doorbrengen in de vorm van een sabbatical. Een langgekoesterde droom die nu door omstandigheden wat vroeger in vervulling mag gaan. Daarom neem ik als bestuurslid na twee periodes van vier jaar nu afscheid als bestuurslid. Ik heb met veel plezier gewerkt aan de opbouwfase van het Forum. Ik blijf wel betrokken bij de BPM-Forum kenniscommissie. Ik dank alle leden voor de samenwerking in de afgelopen acht jaar en roep nieuwe vrijwilligers op voor de vacante posities in het bestuur! Een hartelijke groet,

Henry Franken, bestuurslid van BPM-Forum Nederland.