



## Pragmatiek in workflow

*Op het Nederlandse bedrijfsleven is het laatste jaar een sterke realiteitszin neergedaald. Was in het jaar 2000 de hemel niet hoog genoeg in het e-business- en new economy-tijdperk, inmiddels hebben we de 'e' verloren, werkt de economie weer volgens de gangbare regels en doen we dus weer gewoon 'business'. Het feit dat het op dit moment economisch een beetje minder gaat is hier zeker ook debet aan. Er moet nu weer gewoon geld worden verdiend en de kosten mogen niet te hoog zijn.*

Deze nieuwe realiteitszin heeft zeker ook gevolgen voor de manier waarop bedrijven hun workflowprocessen vormgeven. Op dit moment kiest men er nadrukkelijk voor om bij de inrichting van de bedrijfsprocessen met behulp van workflowsoftware uit te gaan van de standaardfunctionaliteit die in dit soort programma's wordt geboden. Een organisatie vraagt zich namelijk vaker af of het de gewenste functionaliteit wel nodig heeft als deze onverhoopt niet beschikbaar is en

accepteert daarom soms de tekortkomingen van een pakket als bepaalde functionaliteit niet beschikbaar is.

Door deze aanpak wordt het mogelijk om workflowsoftware sneller en met minder risico te implementeren. Wel is deze aanpak enigszins in tegenspraak met de mening van prof.dr.ir. Wil van der Aalst van de Technische Universiteit Eindhoven, die in zijn studie 'Workflow Patterns' ([www.tm.tue.nl/it/research/patterns](http://www.tm.tue.nl/it/research/patterns)) juist waarschuwt voor het in een strak keurslijf dwingen van de arbeidsprocessen. In het voornoemde rapport dat Van der Aalst samen met enkele collega's heeft uitgewerkt, wordt een dertigtal werkpatronen onderscheiden. Door deze gewenste werkpatronen te vergelijken met beschikbare functionaliteit in de workflowpakketten komt Van der Aalst tot de conclusie dat er op dit moment geen workflowpakket is dat de inrichting van arbeidsprocessen op alle punten goed ondersteunt.

Ongetwijfeld heeft Van der Aalst hier gelijk in, zeker als hij stelt dat de meeste workflowpakketten bijvoorbeeld niet signaleren dat een proces vastloopt omdat het werkaanbod niet of niet tijdig kan worden verwerkt. Aan de andere kant is er ook veel te zeggen voor de pragmatische aanpak van bedrijven om niet voor een honderd procent-oplossing te gaan (met alle maatwerkontwikkeling van dien), maar de eisen bij te stellen aan de functionaliteit van het geselecteerde pakket. Overigens houdt dit wel in dat de gebruikers eerst hun werkpro-

cessen goed in kaart dienen te brengen alvorens tot de selectie van het meest geschikte workflowpakket over te gaan. Een aspect waar ook nogal eens gemakkelijk overheen wordt gestapt.

Kortom, onderzoeken zoals die worden uitgevoerd door Van der Aalst zijn zeer waardevol, maar het is goed om dit in de context te plaatsen van de pragmatische aanpak zoals die op dit moment plaatsvindt. Laten we ons niet verliezen in de wetenschappelijke juistheid van de inrichting van werkprocessen, maar accepteren dat een tachtig procent-oplossing vaak meer dan voldoende is om de gewenste doelstellingen te behalen.

**Pieter Jordens**

*Pieter Jordens is directeur van Avaya Professional Services.*