

KENNIS MAKEN EN KENNIS DELEN

Het BPM-Forum Nederland heeft onlangs de BPM-kenniscommissie opgericht. De kenniscommissie is door middel van een open sollicitatie, ruime kandidaatstelling en benoeming via bestuur van BPM-Forum Nederland tot stand gekomen. De commissie bestaat uit Dirk de Wit (partner bij O&i, aldaar verantwoordelijk voor BPM propositie-ontwikkeling), Pascal Ravesteyn (Hogeschool van Utrecht, coördinator BPM innovatiecentrum), Derek Roos (CEO Mendix, modelgedreven BPM-support) en Henry Franken (bestuurslid BPM-Forum, directeur BiZZdesign). Doelstelling is inhoud te geven aan een body-of-knowledge. Dit vult een vraag in van de leden. Naast het huidige platform voor ontmoeting zouden meer kennisgerichte activiteiten moeten worden opgepakt. Denk hierbij aan een BPM-begrippenkader (in Wiki en pocket guide formaat), master classes, het gericht delen van case-ervaringen en actieve inhoudelijke betrokkenheid bij congressen, zoals BPM2009, BPM Trends en BPM meets SOA. Bij voorkeur dient de kennisopbouw en deling internationaal plaats te vinden, dus in samenwerking met internationale platformen zoals BPTrends.org en BPM-community. Ook moet de vernieuwde website van het BPM-Forum een stimulans zijn voor community support. In 2009 zal aan de body-of-knowledge dus een eerste invulling gegeven gaan worden met bovengenoemde deliverables.

BPM is een breed vakgebied en beslaat meerdere disciplines en rollen. Organisaties hebben steeds meer moeite om slagvaardig te veranderen omdat 'alles met elkaar verbonden is'. Processen, organisatie en IT vormen een groot kluwen waarin overzicht over het geheel en inzicht in de samenhang ontbreekt. Waar liggen onderlinge verbanden, en wat moet er allemaal wijzigen of ontkoppeld worden om de gewenste veranderingen te bereiken?

Het ontwerpen en verbeteren van de bedrijfsvoering is een vak en vereist vakmanschap. Om dit vak goed te kunnen beoefenen heeft u inzicht, aanpakken, gereedschappen en best practices nodig. Kennis, ervaring en best practices dus. Een modelleertool alleen is zeker niet genoeg. Door het vak(manschap) uzelf eigen te maken wordt u een professional in het (her)ontwerpen, verbeteren, inrichten en beheersen van de bedrijfsvoering. Methoden en tools zet u in om slagvaardig en effectief veranderingen door te voeren.

De vraagstukken rond het ontwerpen en verbeteren van de bedrijfsvoering liggen op verschillende niveaus. Een bedrijfs- of enterprise-architect bekommert zich om de structuur en samenhang van het bedrijf. Hij kan bedrijfs- en IT-domeinen in onderlinge samenhang inzichtelijk maken, zoals produc-

ten en diensten, processen, organisatie, applicaties of infrastructuur. Daarmee kan hij of zij vragen over veranderbaarheid beantwoorden aan verschillende belanghebbenden. De enterprise-architect geeft richting.

Om een bedrijfsproces in te richten of te verbeteren zijn weer andere disciplines nodig. Een business analyst onderzoekt de bedrijfsmaterie, een business consultant (onder)kent de business belangen en personele consequenties en de procesontwerper geeft het ontwerp en/of de verbetering vorm. In sommige gevallen komt er reeds IT-kennis aan tafel voor procesondersteuning en -administratie. Het procesontwerp bepaalt de inrichting.

Process management bepaalt de wijze van het verrichten van het werk. Een procesmatige inrichting betekent het aanwijzen van process managers en het instrueren en aansturen van een procesmatige werkwijze. Ook het vormgeven van het procesbeheer, inclusief kleinschalige verbeteringen, speelt hier. Vanzelfsprekend dient IT dit geheel vlekkeloos te ondersteunen. Process managers en medewerkers bepalen de verrichting.

Om van bedrijfsarchitectuur naar process management te komen is een ontwerptraject nodig waarin richtlijnen en een concreet architectuurkader worden vastgesteld en doorgegeven, business analyses uitgevoerd en procesontwerpen gemaakt worden, en verdere business en IT requirements opgesteld, verfijnd en beheerd worden. De (proces) implementatie wordt stap voor stap voorbereid en geïmplementeerd, indien mogelijk door een automatische vertaling van (modelmatig) ontwerp naar een werkend geheel.

In omgekeerde richting (van verrichten via inrichten naar richten) vindt er een terugkoppeling plaats om een gewenste verbetering door te voeren. Dit kan zijn naar aanleiding van metingen op kwalitatieve of kwantitatieve indicatoren zoals tijd, kwaliteit, risico's en kosten. Aanpassing kan plaatsvinden binnen het proces(management) zelf. Bij structurelere aanpassingen wordt het ontwerp van het bedrijfsproces zelf onder de loep genomen. Heeft de vraag nog fundamentele consequenties, dan wordt ook de enterprise architectuur hierin betrokken; de verbetercyclus wordt gesloten.

Kortom, het is een uitdaging hierin passend kennis te ontwikkelen en te delen. Dit kan de BPM-kenniscommissie natuurlijk niet alleen. De input van alle leden is essentieel! Een community valt of staat bij delen, samenwerken en commitment. Ik nodig u van harte uit hieraan mee te werken.

Henry Franken is bestuurslid van BPM-Forum Nederland.