



KAKOFONIE

Het is een warme namiddag als ik de wachtkamer betreed van het station. Ik ga zitten naast een bebrilde man die verdiept is in zijn document. Drie potloden steken scherp geslepen uit boven zijn gebreide vestje. Een vriendelijk knikje van de man geeft mij met terugwerkende kracht permissie voor mijn zitplaats. Zoals gebruikelijk zet ik mijn specialiteit in: de steelse blik naar rechtsonder op het leesvoer van mijn buurman. Ik zie een chaotisch overzicht van formules en onduidelijke tekens. “Interessant stuk?” floep ik eruit met een semigeïnteresseerde grijns. “Beetje basic”, antwoordt de man. “Is van een stagiair die bij ons afstudeert op veiligere kernenergie. Wij zijn namelijk bezig met de lepton- en quarkdeeltjes. De quarkdeeltjes kent u wel en bij de leptonen kunt u bijvoorbeeld denken aan de muon, tau en de u-neutrino. Voor onze stagiair hebben we natuurlijk voor het gemak de antideeltjes en kracht-dragende deeltjes maar even weglaten. Wat we ons afvragen is of het neutrino al dan niet massaloos is, en of mogelijke schendingen van gecombineerde symmetrie van lading, spiegelsymmetrie en tijd voorkomen. Deze vraag komt voort uit de quantum chromodynamica en belicht de essentie van quarks en gluonen. De berekening die ik hier heb gaat in op de discrepantie tussen meetgegevens van botsingen van relatief langzame quarks. Een en ander lijkt te wijten te zijn aan het verschil in bundelenergie zijnde 200 GeV bij CERN en 27 GeV bij DESY. En dit alles in het kader van de fundamentele existentiële vragen rondom ons bestaan, vanaf de oerknal tot en met de toekomstige energievraagstukken.” Ik knik veelbegrijpend en peins zo intelligent mogelijk, met mijn hand onder mijn kin, de ruimte in. Ik meen overall botsende deeltjes te zien. Ik schrik op uit mijn pose wanneer de man mij vraagt: “En wat doet u zoal?” “BPM”, antwoord ik nog half verdoofd en neem snel een nerveus slokje van mijn koffie. “Nooit van gehoord!” pareert de man binnen een seconde. “En wat houdt dat dan in als ik vragen mag?” “Nou, da’s eigenlijk heel eenvoudig. Ik houd me bezig met organisaties die worstelen met vraagstukken rondom

efficiency, outsourcing, compliance maar ook agility, SLA’s, bijbehorende KPI’s en denkt u ook aan klanttoegangskanaalstrategieën, voorwaartse ketenintegratie enzovoort.” Zie ik daar de mond van mijn gesprekspartner langzaam openvallen of verbeeld ik het mij? De ruimte vult zich met een ijzige stilte. Ik besluit door te pakken en zak wat nonchalant onderuit. “Hierbij zetten wij vooral onze basics in zoals Lean, ISO, Six Sigma, TQM, EFQM, BSC, maar denkt u ook aan zaken als STP, WFM, SAP en natuurlijk de BPM-suites. Wat we dan doen is dat we via vaste standaarden zoals BPMN, IDEF0 of IDEF3, Petri-net of een vendor-exotic de zaak optekenen, waarbij we stiekem al rekening houden met de uitvoering in de process engines, waarbij dan weer BPEL, XPDLE en BPML een rol spelen. Dit doen we door de flow-objects, zoals de events, gateway’s en activity’s, via de connecting objects met elkaar te verbinden. Het verschil tussen sequence flow, message flow en associations maken we natuurlijk inzichtelijk. Voor ondersteunende tooling kijken we uiteraard naar de Gartner BPMS Magic Quadrant, want zaken als repository, scalability en ontsluiting moeten natuurlijk wel gedekt zijn. Daarnaast houden we rekening met de IGOE van de processen en de strategie, KSF’s en de PMC’s van de organisatie. Vervolgens modelleren we de ketens end-to-end via trigger en result, gebruikmakend van de swimlanes, zowel de lanes als de pools. Hierin worden ook de diverse stakeholders, interfaces en compliance-eisen meegenomen in de library. Uiteindelijk zorgen we indien noodzakelijk voor duidelijke input ten aanzien van use cases, eventueel met UML, maar het kan dan ook als DFD worden aangeboden.” “Hmm, duidelijk verhaal”. Van boven een klein brilletje kijken twee kristalheldere ogen dwars door mij heen. “Maar welk probleem lost u hiermee op?” Ik slik. Een lange snerpande fluit glijdt als bevrijdend signaal de wachtkamer binnen. Ik schiet omhoog. “Eh, sorry, mijn trein... goedemiddag”.

Drs. Jeroen de Groot is managing partner bij Process Express.