



BPM ALS SIDE TRACK

Medio dit jaar zette ik een punt achter mijn rol van vicevoorzitter van het BPM-Forum. Tijd voor vers bloed en zin in nieuwe uitdagingen, zo luidde mijn motivatie. Ruim vijf jaar geleden was ik onderdeel van een groepje BPM farizeeërs dat het BPM-Forum oprichtte. In aanloop naar de warme afscheidswaarden van voorzitter Frits kwamen bij mij enkele interessante vragen op. Wat hebben we eigenlijk met elkaar bereikt? Zijn wij als professionals een stap verder gekomen en belangrijker nog: is onze doelgroep, het management, aangestoken door ons BPM-virus?

Om daar eens een peilstok in te steken hielden wij vanuit Process Express een korte enquête onder de bezoekers van het geslaagde Array/BPM-Forum congres op 10 juni jongstleden. Eén van de conclusies was dat het gat tussen de BPM professional en zijn management nog steeds groot is. De interne klant blijkt het middel BPM nog steeds niet in zijn waarde te erkennen. Te hard pushen vanuit BPM is niet wenselijk omdat dit een klassieke doel/middel-verwarring zal aanwakkeren. Immers, BPM is een middel en mag nooit een doel worden. Helaas moet ik constateren dat we daar op congressen nog een schepje bovenop doen. De bezoeker krijgt in de lezingen enerzijds de boodschap dat BPM een middel is voor management, om vervolgens in de pauzes los te worden gelaten in een vijver aan BPM-tool leveranciers, die allen hetzelfde roepen: "Koop mijn tool en u heeft BPM!" Aan gezien zo'n tool een middel is om de toepassing van BPM te faciliteren, ontstaat hier de opperste verwarring. Het middel (tool) van het middel (BPM) wordt tot doel verheven. Doel/middel/middel-verwarring dus, erger kan haast niet. Dit roept bij mij een eenvoudige vraag op: waarom draaien we het op congressen niet om? De stands in de pauzes propageren het BPM als managementinstrument en de lezingen bestaan uit best practices en tooldemonstraties. Feitelijk zouden we nóg een stapje verder moeten gaan: waarom schaffen we de BPM congressen niet af? Al vele jaren hoor ik ten aanzien van het bezoekersprofiel steeds dezelfde klacht: het management schittert door afwezigheid. Maar, als we het er over eens zijn dat BPM een middel is, zou het dan niet beter zijn om BPM altijd

een side track te laten zijn op congressen van andere onderwerpen? Deze congressen sluiten rechtstreeks aan op de problemen en uitdagingen van de manager (compliance, de crisis, inzet IT, risk management). En BPM is voor deze onderwerpen vaak een uitstekend middel, te bewonderen in een fraaie side track inclusief de mooiste modelleringstools. Dit zal BPM op de juiste manier positioneren. Daarnaast zal dit de kans vergroten om wél het management te bereiken. Allereerst vanwege het simpele feit dat zij op dit soort congressen afkomen, immers het sluit aan op hun probleem-perceptie. En vervolgens maken zij kennis met het BPM-gedachtegoed, op de juiste manier gepositioneerd. Kortom, om BPM dichterbij de business aan te krijgen moet zij de 'haakjes' opzoeken. Wat staat er daadwerkelijk op de agenda van het management: what's on a manager's mind? De business uitdagingen zijn het lokmiddel van de congressen en BPM vervult daarbinnen de rol van ondersteuner om de uitdagingen goed aan te pakken. Hier en daar zijn er al congressen die zo'n side track inrichten, maar nog slechts sporadisch en het is maar de vraag of BPM hier sterk wordt gepositioneerd.

De BPM-bijeenkomsten die dan nog bestaansrecht hebben, zoals bijvoorbeeld het BPM-Forum ze organiseert, zijn het feestje van de BPM professionals en toolleveranciers. Maar dan moeten we niet meer zeuren en teleurgesteld zijn omdat het management wegblijft. Dat is dan juist prima. Al die methodologie en tools zou ze zomaar kunnen afschrikken. Kortom, voor een mooie toekomst van BPM dient er nog heel wat zendingswerk plaats te vinden, vooral richting management, en het fenomeen congres is een prima communicatiemiddel. Doel/middel-verwarring is echter de doodsteek voor BPM. Voor BPM vormen mijns inziens de side tracks van andere businessonderwerpen het enige juiste podium. BPM moet zijn eigen communicatiekanaal eens fundamenteel herontwerpen! Bij deze doe ik een oproep aan alle congres-initiërende en -organiserende instanties om hier eens over na te denken.

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

