

VRUCHTBARE COALITIE OF BLIJFT HET BIJ GEDOGEN?

“Met procesdenkers hebben we een probleem”, schrijft Daan Kalmeijer op 17 september in de Automatiseringsgids. Met ‘we’ bedoelt hij dan ‘wij IT’ers’. Het probleem is dat procesdenken zou vertragen en verstarren bij systeemontwikkeling. “Procesdenken frustreert innovatie”, stelt hij.

Een heel ander geluid klinkt in het augustusnummer van TIEM (tijdschrift voor informatie en management). Daarin betoogt Piet Koorevaar dat informatiemanagement en BPM naar elkaar toe groeien en zelfs aan het versmelten zijn, juist om snelle innovatie mogelijk te maken.

De verhouding tussen BPM en IT/IM is blijkbaar weer actueel. Net als ‘de kloof’ tussen business en IT na twintig jaar nog steeds een thema is. Met allerlei ‘oplossingen’: van het service model naar het supply-demand model en weer terug. Van gecentraliseerd naar gedecentraliseerd. Van functioneel beheerders en informatiemanagers aan ‘de business kant’ naar weer terug naar de ICT-kant. Met als laatste trend: ‘fusion’, gemengde teams van business mensen en IT’ers. Eén conclusie blijkt telkens weer te trekken: waar de verhoudingen goed zijn heeft dit vaak weinig te maken met de structuur. En alles met goede persoonlijke relaties en respect voor ieders bijdrage.

Dat respect valt niet altijd mee. Want wie kent niet IT’ers die het uitlopen van een project afschuiven op het feit dat ‘de processen nog niet helder zijn’? Terwijl vervolgens blijkt dat het echte probleem daar helemaal niet zat maar in niet werkende koppelingen of andere integratievraagstukken.

Maar we moeten als BPM’ers ook de hand in eigen boezem steken. Want lang niet iedere procesanalist heeft voldoende kijk op moderne ICT om te weten wat er op welk moment in een IT-project eigenlijk nodig is aan procesanalyses. Te vaak worden processen op procedureniveau beschreven waar dat helemaal niet

nodig is. Ook ontbreekt bij veel BPM’ers de professionaliteit om helder te beschrijven welke mogelijkheden IT moet bieden voor het orkestreren van processen met behulp van business rules. Of om aan te geven waar robuustheid nodig is en waar flexibiliteit. Dat vergt diep begrip voor de karakteristiek van processen in een bepaalde branche of afdeling en inzicht in hoe die het beste kunnen worden gestuurd. Dát moet de toegevoegde waarde van BPM’ers in IT-projecten zijn.

Waarbij het ene IT-project het andere niet is. De ontwikkeling van een standaard service voor het controleren van kredietgegevens kan op een heel andere manier worden ingericht en aangestuurd dan het inrichten van een tool om het samenwerken van onderzoekers te faciliteren. Juist BPM’ers kunnen de business helpen om in te schatten wanneer het wel en niet nodig is om ICT’ers al bij het nadenken over vernieuwingen te betrekken.

De verhouding tussen BPM en ICT is weer actueel

Of moeten we gewoon stoppen met die bruggen te bouwen? Is het denkbaar dat er in de nabije toekomst een rolverdeling ontstaat waarbij IT vooral zorgt voor een flexibele, stabiele, op de juiste manier beveiligde omgeving met standaard services en goede datadefinities? En waar BPM’ers ‘de business’ helpen om met behulp van gebruiksvriendelijke tools zelf de ondersteuning en orkestratie van nieuwe processen vorm te geven? Of blijft de gedachte “Don’t bridge the business-IT gap – obliterate it” een illusie?

Aty Boers is bestuurslid van BPM-Forum Nederland.