

WAT IS ER SOCIAAL AAN SOCIAL BPM?

‘Social BPM zal belangrijker worden dan BPM’ voorspelde Elise Olding van Gartner recent. Dat prikkelt natuurlijk meteen mijn nieuwsgierigheid, terwijl de term ‘social’ op zich ook al zo intrigerend is. Die roept meteen de vraag op wie of wat er socialer wordt. BPM’ers? BPM-tools? De uitvoering van processen? Of de organisatie die Social BPM toepast? Zoals vaak bij *buzzwords* worden er meteen nogal wat verschillende betekenissen aan verbonden. Een veelgehoorde definitie is: “het inzetten van social media voor het ontwikkelen en verbeteren van processen”. Uit voorbeelden van Social BPM op internet lijkt het dan alsof het zonder social media niet mogelijk was om mensen die geen ontwerpers of projectmedewerkers zijn intensief te betrekken bij het vastleggen en verbeteren van processen. Onzin natuurlijk. Behalve als Social BPM zou betekenen dat BPM’ers eindelijk (?) zullen socialiseren dankzij social media.

Ook veel BPM-tools en -suites worden inmiddels aangeduid als ‘social’. Dat betekent dat er koppelingen zijn naar bijvoorbeeld Twitter en Facebook. Of dat proces-Wiki’s, Mashups of BAAS (BPM-as-a-Service) functionaliteiten zijn toegevoegd. De verwachting is dat dit nieuwe impulsen geeft aan het door de business zelf vastleggen van processen en het coördineren daarvan zonder dat daarvoor een centrale BPM- of IT-afdeling nodig is.

Interessanter nog is het gebruik van de term ‘social’ in de executiefase van de ‘BPM cycle’. Dan gaat het er om dat er ‘real-time’ rijke contextinformatie wordt toegevoegd aan procesinformatie. Niet alleen gestructureerde gegevens maar ook bijvoorbeeld meningen over de case die onder handen is of ‘social’ informatie over betrokkenen bij het proces. Meningen en inzichten gaan dan een rol spelen bij de afhandeling en klantinteractie wordt op andere manieren mogelijk. Men heeft het dan wel over Adaptive Case Management, ofwel Dynamic Case Management,

een term die in Nederland meer lijkt aan te slaan (zie bijvoorbeeld het interview met Ronald Maas, het nieuwe bestuurslid van het BPM-Forum op de site van Business Process Magazine).

Social BPM hangt nauw samen met andere trends en buzzwords zoals ECM, collaborative Business Process Management, human centric BPM en S-BPM ofwel subject-oriented BPM (stakeholders geïntereerde procesbenadering).

Voor procesontwerpers betekent Social BPM dat het ontwerpen van processen meer dan ooit begint vanuit het perspectief van de klant. Wat zijn de momenten in het proces waarop interactie ontstaat of kan ontstaan? Welke ervaringen zou de klant op dat moment idealiter moeten hebben? De interne workflow en procesafhandeling zijn daar afgeleiden van.

Dit kan leiden tot verrassende inzichten. Bijvoorbeeld dat het goed zou zijn om meer contactmomenten met de klant in te bouwen, terwijl lang het adagium was dat het aantal klantcontacten minimaal moet zijn.

En er zijn meer effecten te verwachten van Social BPM. Waar ‘social informatie’ afkomstig is van andere afdelingen of specialisten van binnen de organisatie kan Social BPM ook een enabler zijn voor meer transparantie en betere samenwerking binnen organisaties. En zo bijdragen aan het doorbreken van de organisatiesilo’s die zo’n grote belemmering vormen voor het succes van BPM.

Boeiende ontwikkelingen dus inderdaad. Al blijft het natuurlijk raar dat toevoeging van het woord ‘sociaal’ te maken heeft met techniek. Want wat is een proces anders dan een manier waarop mensen – sociale wezens tenslotte – samenwerken? Process management is per definitie sociaal omdat het zich bezig houdt met de vraag hoe mensen optimaal kunnen samenwerken bij het behalen van gezamenlijke doelen.

Aty Boers is bestuurslid van BPM-Forum Nederland.