



EBPM

De kloof tussen business en IT is voor veel bedrijven een uitdaging. Het wordt al als een grote stap aangezien, als organisaties alleen nog maar *begrepen* hebben dat er een probleem is dat aangepakt moet worden. Vaak wordt als reden genoemd dat business en IT een andere taal spreken, de toren van Babel zogezegd. En dit is niet alleen tussen business en IT zo, maar ook tussen verschillende business functies (behalve misschien in bedrijven die reeds zeer procesgericht denken en werken), ook al wordt er minder over gesproken. Verwonderlijk is het niet, iedere functie heeft immers zijn eigen, specifieke terminologie. Je zou echter denken dat er binnen één enkele discipline dezelfde taal gesproken wordt en er dus geen misverstanden bestaan. Dit is echter niet het geval, en de liefde voor acroniemen in alle disciplines heeft er volgens mij een groot aandeel in. Een afkorting kan immers een heleboel verschillende betekenissen hebben en wordt naargelang de betekenis ook op verschillende manieren geïnterpreteerd en gebruikt.

Neem nu eens het woord EBPM dat ik onlangs voor de eerste keer bewust ben tegengekomen. De eerste gedachte die bij me opkwam was *e-BPM*, 'electronic BPM', zoals ook bijvoorbeeld *e-government*. Een snelle blik op het internet toont dat EBPM ook in deze betekenis gebruikt wordt, maar wat wordt er precies mee bedoeld? Bedrijven die een *e-BPM* aanpak hebben, bedoelen meestal gewoon dat ze via een webbased tool hun processen publiceren en eventueel ook modeleren. Veel lijkt er dus niet achter te zitten.

Een wat gebruikelijker betekenis van EBPM is 'Enterprise Business Process Management'. Daar zou ik nu niet vanzelf op gekomen zijn, want is het niet altijd de bedoeling om BPM in het hele bedrijf te gebruiken? Of anders gezegd: is alles wat niet het doel heeft om de processen over het hele bedrijf heen te beheren, niet iets anders dan BPM? Bestaat BPM zonder de 'E', de 'enterprise' gedachte, eigenlijk?

Eén van de centrale pijlers van BPM bestaat uit de end-to-end processen. Een end-to-end proces begint bij de vraag van de klant, gaat door verschillende functies van een bedrijf en eindigt opnieuw bij de klant, met een geleverde service en de perceptie van een klant (tevreden of ontevreden). Het geheel van alle end-to-end processen, ook die voor interne klanten inbegrepen, zal elke functie en elk deel van een bedrijf ooit eens geraakt hebben. Hoe kan BPM dan niet het hele bedrijf omvatten?

De informatie op het internet verduidelijkt inderdaad dat EBPM niets anders is dan BPM. Er wordt gewoon meer aandacht aan gegeven dat BPM 'enterprise-wide' bedoeld is. De 'E' van EBPM moet er ook naar verwijzen dat processen niet op zichzelf staand beheerd kunnen worden, maar dat er andere managementdisciplines (zoals bijvoorbeeld strategie) bij betrokken zijn. Dit is ook het idee van de holistische visie op BPM, een gedachte die reeds sinds een aantal jaren geaccepteerd is in de BPM-wereld.

Wat is het dan wat EBPM van BPM laat verschillen? Hoewel ik veel tijd met het doorgronden van de enterprise-'E' doorgebracht heb, kon ik geen enkel verschil vinden. Volgens mij is EBPM dus gewoon BPM. Ik vraag me af of het nodig is om nog een bijkomende afkorting uit te vinden. Zal de 'E' werkelijk het verschil maken bij bedrijven? Zullen de managers en andere medewerkers in bedrijven daardoor de end-to-end gedachte beter verstaan en beginnen in end-to-end processen te denken? Ook al is de bedoeling goed, mij overtuigt het niet. Het hangt niet van één enkele letter af of je medewerkers end-to-end denken, maar van de manier waarop je het uitlegt. Laten we dus eerst beginnen de bestaande termen op een zelfde manier te interpreteren en gebruiken. Trouwens, wat verstaat u onder BPM?

Dr. Friederike Schröder-Pander is adviseur, onderzoeker en docente op het gebied van BPM en IT.