

BPM-SOFTWAREPAKKETTEN

Kwaliteitszorg en risicomanagement op hoger plan

Met business process management worden processen geanalyseerd en geoptimaliseerd. Het aanbod van BPM-software is groot en een goede keuze daaruit vereist het nodige huiswerk. Naast criteria rond de gewenste functies en koppelingen met andere systemen, is het vooral de vraag of de relevante procesmodellen door de software worden ondersteund.

TEKST: GERARD BOTTEMANNE* | BEELD: SHUTTERSTOCK



Business process management (BPM) heeft een functie in het kader van de kwaliteitszorg en het risicomanagement van organisaties. Bedrijfsprocessen die niet op orde of niet inzichtelijk zijn, creëren immers risico's. Met het proces van klantacceptatie bijvoorbeeld wordt mede vooraf het betalingsrisico ingeschat. Als dit proces niet op orde is, loopt de onderneming een verhoogd debiteurenrisico, wat bovendien een liquiditeitsrisico kan inhouden. En als bijvoorbeeld binnen processen niet wordt getoetst of de werkwijze voldoet aan geldende wetten en regels, dan loopt de onderneming een compliance risico, met mogelijke sancties tot gevolg. Onder de noemer BPM-systemen is een grote verscheidenheid aan softwaresystemen op de markt. Zij moeten het mogelijk maken bedrijfsprocessen te analyseren en modelleren. Procesanalyse wordt ook toegepast in de controle- en adviespraktijk van de accountant en is met name gericht op het geautomatiseerd vaststellen van de opzet en werking van processen, in het bijzonder de werking van de (IT-)maatregelen van interne controle. Welke controlemaatregelen worden door wie uitgevoerd? Welke functiescheidingen bestaan er en hoe werken ze? Procesanalyse wordt ook gebruikt om bottlenecks en afwijkingen in processen (continue) geautomatiseerd te bewaken en transparant te maken. Een andere functionaliteit van BPM-systemen is *process mining*, gericht op het analyseren van bedrijfsprocessen op basis van de *audit trails* binnen IT-systemen. Dat komt neer op data-analyse uitgevoerd op bedrijfsprocessen, wat ook verband houdt met grote groei die 'big data' momenteel doormaakt.

Modellen ondersteund

Bij het uitvoeren van een accountantscontrole of een IT-audit is sprake van specifieke kwaliteitseisen en -normen waaraan moet worden voldaan. Het is van het grootste belang dat de op die eisen en normen betrekking hebbende modellen worden ondersteund door het BPM-systeem. Het moet geschikt zijn om op basis van die modellen de processtappen van de organisatie te beoordelen.

Deze modellen kunnen als volgt worden onderverdeeld.

Algemene modellen

Bijvoorbeeld modellen die betrekking hebben op de notatiewijze voor het op gestructureerde wijze be-

schrijven van processen: *business process modeling notation* (BPMN). Ook Archimate is bekend als standaard voor het modelleren van bedrijfsarchitecturen. Het RACI-model is bekend als matrix om de rollen en verantwoordelijkheden weer te geven van de personen die bij een project of lijnwerkzaamheden zijn betrokken. De Nederlandse aanduiding hiervoor is VERI-Matrix.

Modellen gericht op algemene kwaliteitsstandaarden

Dit betreft standaarden die vastleggen hoe een organisatie haar kwaliteit kan waarborgen, zoals ISO 9000. ISA-95 is een internationale standaard voor integratie van kantoor- en productieautomatiserings-systemen. Het EFQM (*European foundation for quality management*) excellence model is een niet-normatief kader waarmee organisaties kunnen beoordelen waar ze staan op weg naar excellent presteren. COBIT (*control objectives for information and related technology*) en ITIL (*information technology infrastructure library*) zijn raamwerken voor het inrichten en beoordelen van IT-beheeromgevingen.

Modellen gericht op branchegerichte kwaliteitsstandaarden

Bijvoorbeeld ISAE3402, de internationale standaard voor uitbesteding. HACCP (*hazard analysis and critical control points*) is een voedselveiligheidssysteem voor voedselverwerkende en -verstreckende bedrijven. HKZ (harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector) is een keurmerk voor zorginstellingen en KWH (kwaliteitszorg woondiensten huursector) is bedoeld voor governance binnen woningcorporaties.

Modellen gericht op compliance standaarden

Een voorbeeld daarvan zijn de internationale verslaggevingsstandaarden IFRS, sinds 1 januari 2005 verplicht voor alle beursgenoteerde bedrijven in de EU. Ook Basel II en III, op grond waarvan de Europese wetgeving gericht op de bankensector vorm krijgt, valt hieronder, net zoals de Sarbanes-Oxley Act (SOX), de Amerikaanse wet die in werking trad in 2002 en betrekking heeft op verdere regulering van corporate governance en de financiële markten.

Dit is geen uitputtende opsomming van modellen. Cruciaal is dat BPM-systemen mede moeten worden beoordeeld naar de vraag of die de voor de praktijk relevante modellen ondersteunen, in relatie dus met de eerdergenoemde kwaliteitszorg en risicomanagement. Overigens kan van een BPM-systeem ook worden gevraagd dat het geschikt is voor procesverbeteringsmethodes als LEAN en Six Sigma.

Verder kunnen BPM-systemen ondersteuning bieden aan de volgende functies:

- ondersteuning van workflow management (WFM);
- het monitoren van bedrijfsprocessen;
- het ondersteunen van kritische prestatie indicatoren (KPI's);

'CRUCIAAL IS DAT BPM-SYSTEMEN MOETEN WORDEN BEOORDEELD NAAR DE VRAAG OF DIE DE VOOR DE PRAKTIJK RELEVANTE MODELLEN ONDERSTEUNEN.'

Keuze BPM-systeem

De keuze van het juiste BPM-systeem vereist dus het nodige huiswerk vooraf. Het gaat om ondersteuning van gewenste functies, koppeling met andere systemen en ondersteuning van modellen. Daarnaast spelen zaken als gewenste infrastructuur (lokaal op een eigen server of in de cloud via het saas-model) en ondersteuning bij de implementatie een belangrijke rol. Onderstaand zijn aanbieders van BPM-systemen op een rij gezet.

Leverancier	Pakket
Alley-Oop	Alley-Oop platform
AO-online	AO-online
BEVON Gilde	ViFlow
BiZZdesign	BiZZdesign BPM Tool Suite
BPM Software	BPM Server en Taskmanager
ChainWise	ChainWise Professional Services
Comm'ant Nederland	Comm'ant Systeem
Coney	Perceptive Process Mining
Davinci Groep	BPE (Business process modellering)
Engage Software	Engage Process Suite en Lean Process Modeler
ForMetis	DEMO BPM Engine
IBM	IBM Business Process Manager
K2	K2 BlackPearl en K2 Appit
Mavim	Mavim Rules
OpenText	Process Suite
Paston	Bonita BPM
Procesoffice	Modulor
Quality and Information Management Services (QIMS)	ManualMaster
Sensus-methode	Sensus-Software

- functies voor ondersteuning van optimalisatie-, simulatie en voorspellen van bedrijfsprocessen. Dit laatste wordt vaak aangeduid als *predictive modeling*;
- het genereren van documenten zoals PDF-, Word- of HTML-documenten;
- het ondersteunen bij het samenstellen van kwaliteitshandboeken;
- het ondersteunen van mobile computing. Oftewel BPM-functionaliteit mogelijk maken via apps voor de smartphone en tablet-pc;
- koppeling met andere systemen. Zodat direct met data kan worden gewerkt uit primaire bedrijfssystemen, zoals bijvoorbeeld een ERP-systeem, een groot-handelstoepassing of een systeem voor retailers. Dit om te voorkomen dat informatie handmatig moet worden uitgewisseld tussen een BPM- en andere systeem. Het is niet voor niets dat sommige (veelal de grotere) ERP-systemen zelf BPM- en/of workflow management-functionaliteiten bevat.

Een belangrijk attentiepunt is dat de meeste BPM-software slechts bepaalde functies ondersteunt. Ook genoemde modellen en standaarden worden niet stan-



'EEN BELANGRIJK ATTENTIEPUNT IS DAT DE MEESTE BPM-SOFTWARE SLECHTS BEPAALDE FUNCTIES ONDERSTEUNT.'

daard door alle software ondersteund. Het is altijd aan te bevelen vooraf duidelijk af te bakenen waaraan een BPM-systeem moet voldoen.

Toekomst

Al in 2012 voorspelde Gartner dat *intelligent business operations* (IBO) de volgende stap is in BPM. Gartner spreekt van een integratie van analyses, social media technologie en mobile technologie in BPM. De software die dit mogelijk maakt wordt aangeduid als *intelligent business process management suites* (iBPMSs). Deze laatste software maakt integratie tussen procesanalyse en data-analyse mogelijk. De groei van *big data* en *in-memory analytics* spelen hierbij een belangrijke rol. Dit laatste is te positioneren als onderdeel van het SMAC-tijdperk waarin we momenteel leven, dat staat voor: *social media, mobile, analytics en communication*. □

Het rapport 'Marktanalyse: BPM software 2014' is kosteloos te downloaden van www.ictaccountancy.nl/bpm. Het biedt uitgebreid inzicht in afzonderlijke BPM-systemen voor de Nederlandse markt en de functionaliteit die wordt ondersteund.

Noot

* Gerard Bottemanne is eigenaar van onderzoeksbureau GBNED.