

# Studie effect workflow-systemen

*Meer deelnemende organisaties gewenst*

**APPLICATIES** | De Technische Universiteit Eindhoven en Deloitte & Touche Bakkenist onderzoeken het effect van de invoering van workflowmanagement-systemen. In de praktijk van alledag willen zij de beloftes doorlichten. **Gevraagd: meer deelnemende organisaties.**

Veel organisaties gebruiken software om hun arbeidsprocessen te ondersteunen. Deze workflow managementsystemen beloven kortere doorloop- en responsetijden, gepaard aan een kleinere groep medewerkers die dezelfde hoeveelheid werk kunnen verzetten. Op de Nederlandse markt zijn systemen als Staffware, Cosa, HP Changengine en IBM MQSeries Workflow in trek bij grote administratieve organisaties als banken, verzekeringsmaatschappijen, uitvoeringsinstanties en overheden. Hoewel dergelijke software nog beperkt voorkomt, is duidelijk dat geautomatiseerde beheersing van arbeidsprocessen onderdeel uitmaakt van de informatiesystemen van morgen. In erp-systemen zoals SAP, Baan, Peoplesoft en JD Edwards, maar ook in software voor contactcentra en elektronische handel, zijn workflow-componenten terug te vinden.

Een van de onderzoekers is prof. dr. ir. Wil van der Aalst van de TUE. Eerder betoogde hij in *Computable* dat het merendeel van de beschikbare pakketten arbeidsprocessen veelvuldig in een knellend keurslijf dwingt, in plaats van ze te ondersteunen.

Toch zijn er volgens de onderzoekers vele voorbeelden van succesvolle implementaties, maar duidelijk is dat niet alle projecten in de roos schieten. Daarbij verwijzen zij naar het Hoger Beroeps Strafrechtsysteem (HBS) van het ministerie van justitie. Dit project heeft de afgelopen vier jaar 12,7 miljoen euro gekost, maar recent heeft het departement het afgeblazen zonder dat enig resultaat was bereikt.

De directe aanleiding tot de navorsing is het onlangs uitgebrachte rapport Staffware - Benefits, Progress and Competitive Edge - The Customer's Experience. Uit een enquête onder honderd Staffware-gebruikers blijkt dat 100% van de ondervraagden bedrijfseconomische voordelen ziet van invoering van een workflowmanagement-systeem, dat 62,5% een verhoogde doelmatigheid ziet als gevolg van het stroomlijnen van de bedrijfsprocessen met Staffware, dat 33% een verbetering ziet van de productiviteit van de werknemers, en dat 29% indrukwekkende besparingen op de kosten ziet. De onderzoekers van TUE en Deloitte & Touche Bakkenist denken dat deze cijfers erg rooskleurig zijn. Studie moet aantonen of dat het geval is.

## Metingen

Op dit moment doen vier organisaties mee aan het onderzoek: twee verzekeringsmaatschappijen, een thuiszorginstelling en een overheidsinstelling. De groep zoekt nog zes deelnemers. Dat moeten organisaties zijn die al hebben besloten een workflowmanagement-systeem aan te schaffen, maar nog niet zijn overgegaan tot implementatie.

Belangstellenden kunnen zich melden bij mevrouw Charo Narvaez van Deloitte & Touche Bakkenist (tel. 020-4952445).

De studie bevat acht stappen. De eerste is de afbakening van het te beoordelen bedrijfsproces.

Vervolgens wordt dit proces voor invoering van het workflow-systeem gemodelleerd (in Protos). Dan volgt een 0-meting waarbij werkelijke doorloop-, wacht- en bewerkingstijden worden gemeten, evenals de inzet van mensen en hun bezetting. Bij de 1-meting wordt het Protos-model vergeleken met de werkelijke waarden en indien nodig aangepast. Bij de 2-meting wordt het model aangepast aan de beoogde situatie na invoering van het workflow-systeem. Dit model wordt gesimuleerd. Vervolgens komt de implementatie van het gekozen systeem. Waarna de 3-meting weer de werkelijke doorlooptijden en dergelijke vastlegt. In de laatste stap worden de vier metingen met elkaar vergeleken.

Zie [www.computable.nl](http://www.computable.nl)