

Verlag van de herfstbijeekkomst van de Workflow Management Coalition

Kruispunt in Münster

Nog steeds is de Workflow Management Coalition met ruim 260 leden een unieke vertegenwoordiger van de internationale workflowindustrie. Na in haar achtjarig bestaan een aantal goede resultaten te hebben bereikt, staat de coalitie nu voor een levensvraag: gaat de markt het eindelijk begrijpen?

Van 8 tot 10 oktober 2001 kwam de Workflow Management Coalition bijeen voor haar najaarsbijeekkomst. De actieve kern van deze coalitie bestaat grotendeels uit producenten van workflowsoftware. Bovendien levert vanouds een aantal consultants, industrie-analisten en academische instituten een inbreng. Gastheer was ditmaal een vertegenwoordiger van de laatste groep: de Universiteit van Münster, eerder betrokken bij het streven naar onafhankelijke conformancetesten.

Zo kort na 'de dag die de wereld veranderde', was het onvermijdelijk dat de gebeurtenissen van Manhattan in dit internationale gezelschap voelbaar waren. Er leken geen directe gevolgen voor coalitiegenoten te zijn geweest. Maar om begrijpelijke redenen waren er ditmaal niet meer dan drie vertegenwoordigers uit de Verenigde Staten aanwezig. Hun motief om er wél te zijn was simpel: "You can't stop living, can you?" Maar in de wandelgangen bleek dat ze thuis, voor ze het vliegtuig pakten, toch wel wat meer uitleg hadden moeten geven.

Ook ditmaal zou de bijeenkomst samenvallen met die van de Black Forest

Group (BFG), een overleggroep die ooit de impuls gaf tot het ontstaan van de coalitie. In de BFG zitten grote gebruikersorganisaties, vanouds onder voorzitterschap van General Motors. De BFG-meeting bleek echter afgelast, omdat: "after the weekend, it might be difficult for Americans to travel!" Een opvallende vorm van ken-

Het workflow-referentiemodel voldoet nog steeds goed

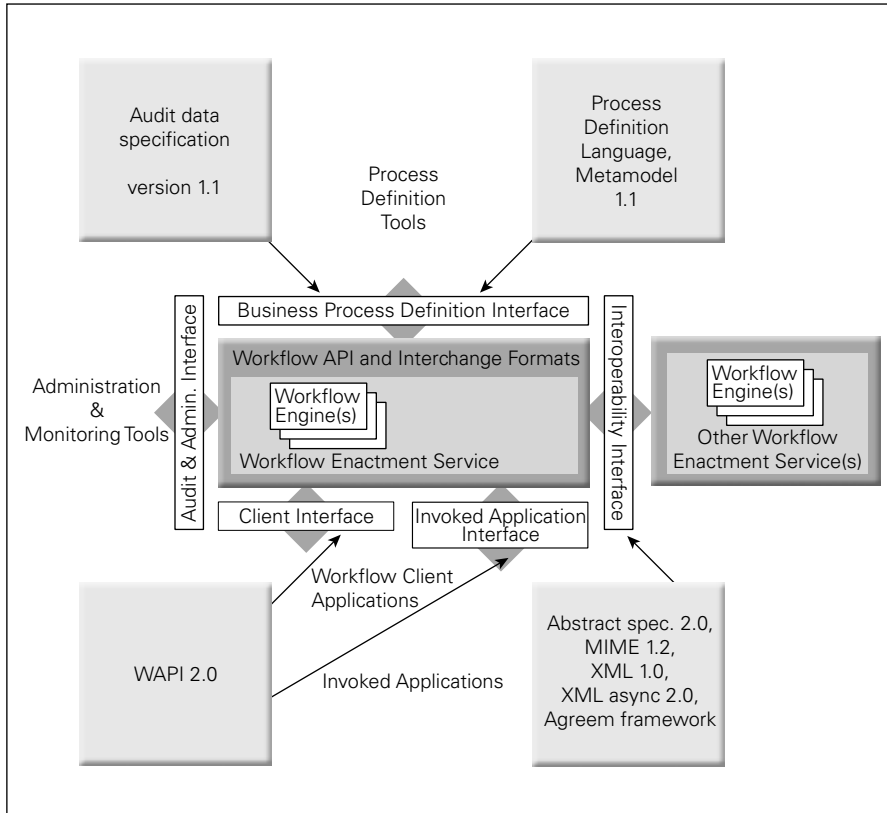
nismangement omdat de Amerikaanse aanval op Afghanistan immers pas op zondag 7 oktober -dus één dag voor de meeting- begon.

De coalitie-agenda

Vergeleken met deze gebeurtenissen waren de onderwerpen op de coalitie-agenda niet meer dan muizenissen. Maar ook hier gold natuurlijk het "you can't stop ..." Zo lag er een voorstel om vernieuwing door te voeren in de lidmaatschapscategorieën, met als drijfveer: verdere versterking van

de financiële basis van de coalitie. Dit voorstel gaf aanleiding tot veel discussie en haalde het uiteindelijk niet. De aanwezigen vonden het niet wijs om, in een tijd van economische teruggang en afslanking, bedrijven extra attent te maken op deze kostenpost.

Rond de standaarden bleken er geen belangrijke inhoudelijke beslissingen te nemen. Het oorspronkelijke workflowreferentiemodel (zie de afbeelding, waarin ook publicaties van de interfaces zijn aangegeven) voldoet nog steeds goed. Wel zijn er in de loop van de tijd accenten verschoven. Zo is de functie van de client-interface uitgehouden door de toegenomen oriëntatie in de markt op browserkoppeling. Elk workflowproduct kent inmiddels een op webtechnologie gebaseerde versie, die de implementatie en het beheer van workflow vergemakkelijkt. Mede daardoor neemt deze versie de nieuwe verkopen voor haar rekening. Van daaruit vindt dus de verdere ontwikkeling plaats. Uitholling van het belang is bepaald niet aan de orde bij de invoked application-interface: procesbrede applicatie-integratie is juist een heel actueel vraagstuk. Maar deze problematiek wordt niet langer exclusief vanuit workflow beschouwd. Er is vooral aan gewerkt in meer generieke gremia als de Object Management Group (OMG), waarbij de coalitie overigens wel haar Wapi-standaard heeft ingebracht. De administration & monitoring-interface krijgt nog wel aandacht, maar het accent binnen de coalitie ligt sterk op de workflow interoperability-inter-



Het Workflow Referentie Model van de Workflow Management Coalition.

face en -iets minder- op de process definition-interface. Dat heeft alles te maken met het bouwen van e-businessketens. Het uiteenspatten van de Internetzeepbel heeft immers het belang daarvan niet weggenomen.

Levensvraag

Het centrale discussiepunt tijdens de bijeenkomst in Münster was eigenlijk een levensvraag: hoe pakt de markt de handschoen nu op? De vraag drong zich op vanuit de noodzaak om fondsen te mobiliseren voor conformance-testing. Hoewel tot nu toe enkele workflowproducenten het initiatief tot conformance-testing actief steunden, is die houding geen gemeengoed. Bovendien zijn de meeste producenten terughoudend om hun pilotimplementaties¹ van de WfMC-standaarden om te zetten in een productieversie. De reden? De workflowmarkt is tot dusver minder profijtelijk gebleken dan enthousiaste marktanalisten in hun groeiprojecties ver-

wachten. Begrijpelijk dus dat strikte prioriteiten worden gesteld bij R&D-investeringen. En daarbij blijken ge-

Koppeling van workflow-tools is riskant, zolang productieversies en conformance-testing ontbreken

bruikersorganisaties de producenten nog nauwelijks op de standaarden aan te spreken.

Zo ontstaat een patstelling. Koppeling van verschillende workflowtools is riskant, zolang productieversies en conformance-testing ontbreken. Gebruikers laten zich er, mede daarom, nog niet al te veel aan gelegen liggen. Maar omdat ze geen druk op de

producenten uitoefenen, maken weinigen haast om de situatie te verbeteren. Verder winnen de integrale applicatiepakketten vlot terrein. De koper hoopt met zo'n pakket snel veel functionaliteit in de lucht te hebben, zonder de risico's van systeemintegratie. Het gebruik dringt door in alle markten. Naast handel & industrie, zien we steeds meer implementaties bij banken en verzekeringsmaatschappijen, in telecom- en nutsbedrijven en in onderdelen van de non-profitsector. Actueel is bijvoorbeeld de introductie op grote schaal van het CRM-pakket, maar ook logistieke- en HRM-systemen worden veel gekocht. Zulke integrale pakketten zijn van oudsher gericht op een zekere mate van procesintegratie. Ze dragen gegevens over tussen de processtappen, traditioneel via hun integrale database.

Daaraan wordt steeds vaker ook workflowfunctionaliteit als onderdeel van het pakket toegevoegd. Maar dan wel beperkt tot het functionele domein van het applicatiepakket en zonder enige mogelijkheid dit aan de sturing van een voorafgaand of volgend procesdeel te koppelen. Gebruikers lijken zich van de risico's hiervan niet bewust en maken er bij de leverancier van het integraal pakket zelden een punt van. Als de situatie zo blijft, loopt de coalitie het risico door andere actualiteiten uit beeld te worden gedrukt. Voor de gebruikerswereld zou het effect zijn dat zij over enige tijd tegen de muur loopt. Zowel binnen de eigen organisatie als ook daarbuiten zal geen koppeling van processturing tussen de verschillende domeinen mogelijk zijn. De conclusie tijdens de WfMC-bijeenkomst lag voor de hand: deze patstelling moet worden doorbroken.

De coalitie kan aan het doorbreken van deze patstelling twee dingen bijdragen. Ten eerste door het bewustzijn bij gebruikersorganisaties te vergroten ten aanzien van dit probleem

en ten tweede door in gesprek te gaan met instituten die ketenintegratie binnen verticale industrieën tot doel hebben. De eerste mogelijkheid is een vorm van massamarketing, waaraan de coalitie vanouds veel aandacht heeft besteed maar die ook forse fondsen opslokt. De tweede mogelijkheid is nog niet erg beproefd, maar biedt het voordeel van een meer gerichte marktwerking.

Nieuw initiatief

Geprikkeld via een recent -op research gebaseerd- artikel in Business Process Magazine² besloot de coalitie tot een nieuw initiatief. Dit is gericht op organisaties die zich wereldwijd bezighouden met standaarden voor Straight Through Processing in de effectenwereld. Hierbij zullen in eerste instantie benaderd worden: FIX (Financial Information eXchange), GSTPA (Global Straight Through Processing Association) en SWIFT (Society for

Worldwide Interbank FundsTransfer). De tijd zal leren in hoeverre deze nieuwe benadering werkt en of het zinvol is deze ook in andere marktsectoren toe te passen. Intussen moeten gebruikersorganisaties inzien waar hun eigenbelang ligt. Ze moeten dit

Gebruikersorganisaties moeten inzien waar hun eigenbelang ligt

belang steviger gaan verdedigen tegenover hun leveranciers van integrale pakketten. Het is niet genoeg om bewonderend toe te zien hoe zo'n leverancier op zijn beurt 'workflow uitvindt'. Hij moet druk uit de markt voelen om de WfMC-standaarden serieus te nemen, allereerst die voor

process interoperability en die voor process definition. Alleen dan zal werkelijke proces- en ketenintegratie mogelijk worden.

Noten

1. Al sinds het Workflow Canada Congres in Toronto 1996 organiseerde de WfMC multi-productdemonstraties, waarin tal van leveranciers hun producten in een pilotopstelling met elkaar lieten samenwerken. De toepasbaarheid van het concept werd daarmee dus ruimschoots bewezen.
2. 'STP zonder Workflow een misser?', Business Process Magazine, jaargang 2001 nummer 7.

Fred van Leeuwen

Fred van Leeuwen RI (leeuwen@dceconsultants.com) is managing consultant bij DCE Consultants (www.dceconsultants.com). Daarnaast is hij stuurgroeplid van de internationale Workflow Management Coalition, tevens verantwoordelijk voor de External Relations Desk Benelux.

Vervolg van pagina 19 en 20

ook de communicatie met de rest van de organisatie goed te organiseren. Met het oog hierop ontwikkelde men een communicatieplan en organiseerde men tijdens het project demonstraties. De daadwerkelijke implementatie van een dergelijk projectresultaat is overigens een project op zich. Het bleek belangrijk te zijn dat sommige medewerkers in beide teams waren opgenomen. Hierdoor ontstond

een goede afstemming van de beide processen en werd voorkomen dat een grijs gebied ontstond. Een geaccepteerde offerte was het eindpunt van het offertetraject en het startpunt van het leveringsproces. In de praktijk was snel duidelijk wie verantwoordelijk was voor het nemen van welke beslissingen en waar probleempunten konden worden belegd. Het bedrijf kon daarmee voorkomen dat een discussie tweemaal moest worden gevoerd. Processen werden door

de vertegenwoordigers van de organisatie zelf vastgesteld. De professionals vertaalden de geleverde input naar correcte modellen en prototypes. Op basis van de prototypes konden de vertegenwoordigers directe feedback geven op het tussenresultaat. De combinatie van frequente bijeenkomsten waarin de juiste vertegenwoordigers van de organisatie betrokken waren heeft ertoe geleid dat in korte tijd een kwalitatief goed eindresultaat is ontwikkeld.

mogelijkheden die de software biedt. Door de snelle iteraties kan een DSDM-team vroegtijdig bijsturen in het ontwerp van de bedrijfsprocessen of de inzet van het workflowmanagementsysteem. Heel vaak ontstaat dan een prima werkbaar oplossing. Tot slot is het faciliteren van workshops

een aparte discipline. Het voorbereiden en houden van workshops vraagt aparte vaardigheden. Daarbij moet de facilitator onafhankelijk zijn om ieders inbreng gelijk tot zijn recht te laten komen. Projectleiders of ontwerpers kunnen dit er niet even 'bij doen'. Workshops zijn de hoogtepunten in een

DSDM-traject: wanneer deze niet goed verlopen, leidt dit onherroepelijk tot frustratie van het proces.

Jos Geurtsen en Wim van der Lingen

Jos Geurtsen en Wim van der Lingen zijn consultant bij Deloitte & Touche Consultdata.