



oracle developer & business club  
*Where Oracle-partners meet!*

#### **Vereniging:**

od&bc  
Opgericht op 29-6-1998

#### **Adresgegevens:**

oracle developer & business club  
Postbus 10348  
1301 AH ALMERE  
Tel: 0611124750  
Fax: -  
Bank: 510666515  
KvK: 39068071  
E-mail: info@odbclub.org  
Web: www.odbclub.org

#### **Bestuur:**

**Voorzitter:** Gerard Jongerhuis  
voorzitter@odbclub.org  
**Secretaris:** Daan Koot  
secretaris@odbclub.org  
**Penningmeester:** Hans Versluijs  
penningmeester@odbclub.org  
**PR, redactie & sponsors:**  
Fred van Willigen  
fred@odbclub.org  
**Activiteiten:** Jelle Nieuwenhuizen  
jelle@odbclub.org

#### **Commissies:**

**Kascommissie,**  
Hans Hoppe, Remco Moolenaar  
**Redactiecommissie,**  
Walter Sweep, Pim Kamstra,  
Marc Berkenbosch  
**Activiteitencommissie,**  
Theo Purmer, Remco Moolenaar,  
Hans Hoppe, Laurens Hamelink

**Secretariaat:** Marga Koopmans  
secretariaat@odbclub.org  
**Logistieke organisatie business-meeting:**  
Corporate Event Management  
**Hoofdsponsors:**  
Compaq, Oracle

## **Problemen of oplossingen?**

We zien in deze verkiezingstijd iedereen over elkaar heen buitelen met oplossingen voor van alles en nog wat. Maar kennen we ook de problemen waarvoor die oplossingen dienen? Zoveel zielen, zoveel zinnen. Voor iedere splinter een eigen partij. De ene partij weet perfect de problemen van onze maatschappij te verwoorden. Anderen vinden dan weer dat er geen oplossingen worden geboden. Weer anderen vinden het niet de goede oplossingen. Al met al hebben we in het Nederlandse politieke landschap zo een zeer rijke schakering aan meningen, kleurrijke, stijve en flamboyante figuren. Het maakt de Nederlandse politiek uniek in de ons bekende wereld.

In ons dagelijks leven is het vaak niet anders. Mensen doen hun werk met liefde en met zorg. Soms ontmoeten ze daarbij problemen die met groot enthousiasme en veel creativiteit te lijf worden gegaan. Heel vaak stranden die energieke pogingen. Komt dat nu omdat de oplossing niet goed was? Nee, dat denk ik niet. Oplossingen zijn vaak prima, alleen moet er nog een probleem worden bijgezoekt. Iets, dat we maar al te goed herkennen uit de programmeerpraktijk. Geef een creatieve programmeur de ruimte, en er verschijnt een wereld aan oplossingen, alleen zijn de problemen nog niet gedefinieerd. Ontgoocheld hoort de programmeur aan dat zijn programma 'niet goed' is. "Het werkt toch?", hoor je hem denken.

Dit fenomeen laat zich simpel bestrijden met communicatie. Communicatie gaat zeer nauw samen met begrijpen. Als mensen in verschillende gedachtewerelden leven zullen ze elkaar zelden goed begrijpen. Het is dan nauwelijks voorstelbaar dat het probleem van de één goed wordt opgelost door de ander, simpelweg omdat de oplosser het probleem niet begrijpt.

Een zeer herkenbaar voorbeeld laat zien hoe beïnvloedbaar je gedachtewereld is. Als je besloten hebt een bepaald type auto te kopen zie je dat type ineens overal rijden. Door jouw beslissing zijn er echt niet veel meer auto's van dat type gaan rijden. Nee, doordat je die auto gekozen hebt is deze deel gaan uitmaken van je denkwereld. Voor die tijd werd de auto er gewoon uitgefilterd, als niet terzake doende informatie.

Bij de od&bc kom je ook in zo'n denkwereld terecht. Daar kom je allerlei mensen en bedrijven tegen met dezelfde vragen, dezelfde problemen. Gewoon een groep leveranciers van Oracle en op Oracle gebaseerde producten, met een gemeenschappelijke denkwereld. Kom eens langs, en voel je begrepen. Samen proberen we ons leven wat aangenamer te maken, gezamenlijk onze vragen beantwoord te krijgen en wat van elkaar te leren.

**Graag tot ziens,  
Gerard Jongerhuis**

## 32: Advertentie Whitehorses

# 'Best of breed' voor workflow-oplossing

## WFM-applicaties in open architectuur

**Workflow, een kreet die binnen het management van de od&bc steeds vaker onderwerp van gesprek is. Nu zijn we de laatste jaren overspoeld met nieuwe kretologie, wat eigenlijk veelal toch oude wijn in nieuwe zakken blijkt te zijn. Geldt dat ook voor workflow? Wat kan het voor uw onderneming of uw klanten betekenen? Tijd voor een gesprek met een deskundige!**

Om wat meer licht in de duisternis te krijgen hebben we een afspraak met Marcel Lips, directeur van InfoRhei te Bergen op Zoom. Buiten dat ze Oracle en od&bc partner zijn, vermeldt hun

logo 'The Workflow Company'. Het bedrijf is gespecialiseerd in workflow management toepassingen. Wat is de definitie van workflow volgens Marcel Lips?

'Ik ga hier geen mooie theoretische omschrijving voor geven', aldus Marcel, 'maar wij hanteren daar een pragmatische omschrijving voor, die luidt als volgt:

Workflow management (WFM) is:

- Automatische aansturing van bedrijfsprocessen
- op een consistente manier
- waar interacties tussen spelers centraal staan



Afbeelding 1. Pim Kamstra van de od&bc in gesprek met Marcel Lips, directeur van InfoRhei

## 34: Advertentie Cumquat



Afbeelding 2. Marcel Lips: 'Bij Oracle ligt het ambitieniveau nog steeds erg in de technische hoek'

- foutloze en vlotte doorstroming gewaarborgd is
- ook al is het proces niet standaard
- zodat alles wat start ook eindigt.

Hierin staan een tweetal woorden centraal die essentieel zijn, namelijk aansturing en bedrijfsprocessen.'

## Papieren tijger

Als interviewers zijn we echter van mening dat dit ook geldt voor AO. Waarom zouden we dan Workflow management (WFM) toepassen?

'Die vraag krijgen wij wel vaker', vervolgt een steeds enthousiaster wordende Marcel Lips, 'en ook daar hebben wij een simpel antwoord op. Een AO-beschrijving geeft beter inzicht in de bedrijfsprocessen. Dit inzicht kan gebruikt worden om die te verbeteren en te optimaliseren. Dit creëert voor een organisatie nog steeds een papieren tijger. Maar dit geeft nog niet het gereedschap om beter inzicht te krijgen in de prestatie van deze processen. Om dit te kunnen heb je toch een WFM-tool nodig!'

Betekent dit dan dat je zonder meer AO-processen kan omzetten in WFM-processen?

'Nee, WFM-processen en AO-processen gaan zelden samen. Als men AO-processen recht toe recht aan naar WFM zou brengen dan zou te kort worden gedaan aan de kracht van WFM, die praktische toepasbare processen creëert. AO-processen kunnen hierbij zelfs onderwerp van aanpassing zijn om met een

grotere efficiëntie bedrijfsprocessen aan te kunnen sturen.'  
*Zijn er verschillende methoden inzake Workflow management?*  
 'Er worden verschillende methoden van modellering gebruikt. Er zijn twee soorten modellering die veel gebruikt worden, zijnde; Taakgerichte en Communicatie c.q. coördinatie modellering. Als bij de AO-beschrijving voor de ene methode wordt gekozen is het een hele taak om dat om te zetten naar de andere methode. Maar als zelfs voor dezelfde modellering gekozen wordt blijft de WFM-kracht een feit.'

## Interactie

*Wat is het verschil tussen Taakgericht en Communicatie cq Coördinatie modellering?*

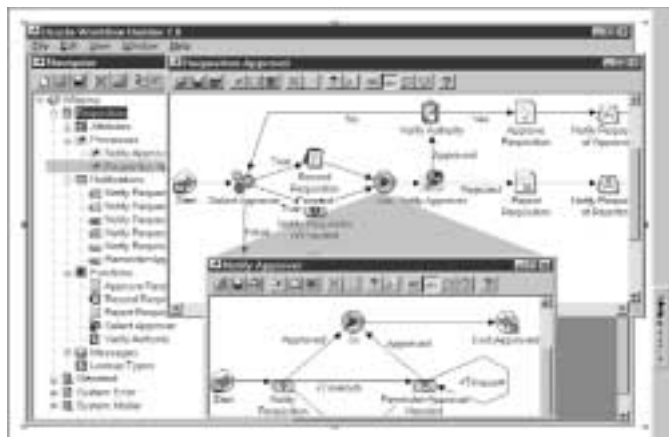
'Bij taakgerichte modellering is elke stap in het proces een "actie", terwijl bij communicatie- en coördinatiemodellering elke stap in het proces een "interactie" is waarin de mens centraal staat. Het is belangrijk om te weten wat, waarvoor ingezet dient te worden. Ga nooit voor een "one shoe fits all"-oplossing. Als InfoRhei hebben wij de filosofie dat zoveel mogelijk voor een "Best of Breed"-oplossing moet worden gegaan. Dit omdat voor elke gevraagde situatie met haar eigen kenmerken, de beste oplossing dient te worden gekozen. Anders wordt gekozen voor een zeventig procent oplossing en worden concessies gedaan aan het resultaat. Zonde als er voor een 90-100% oplossing kan worden gegaan!', aldus Marcel .

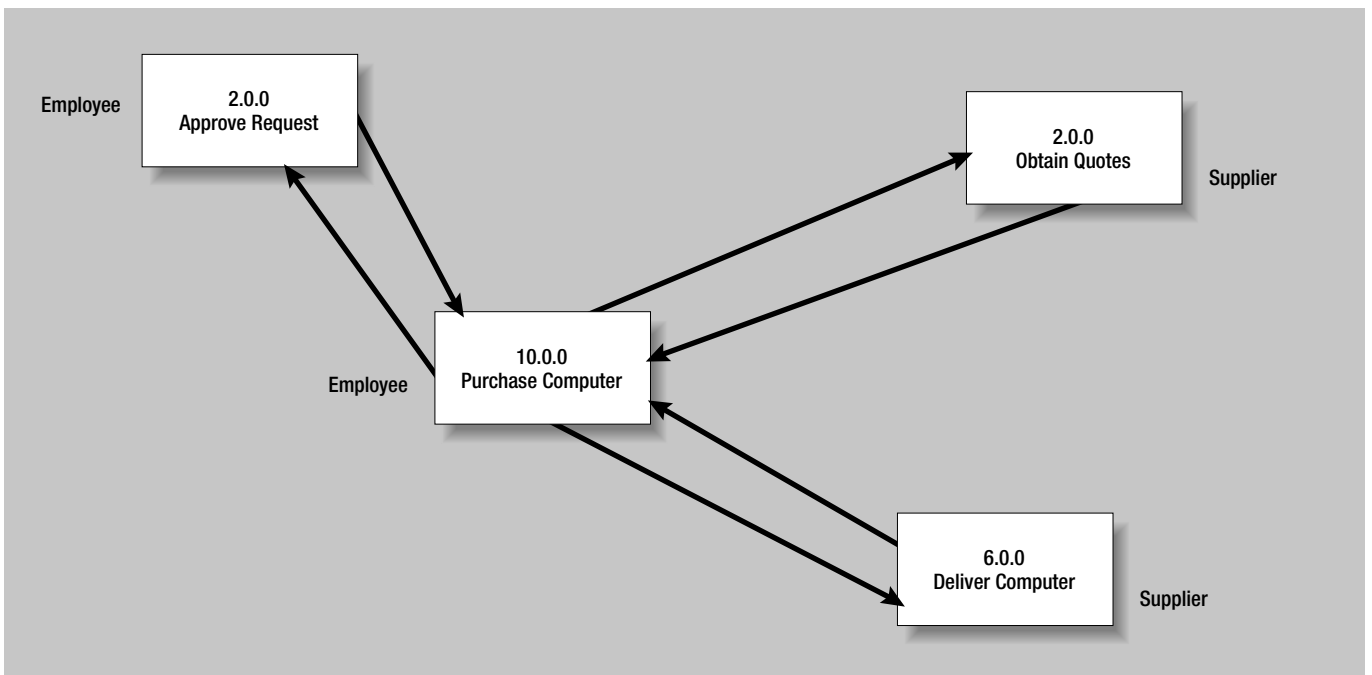
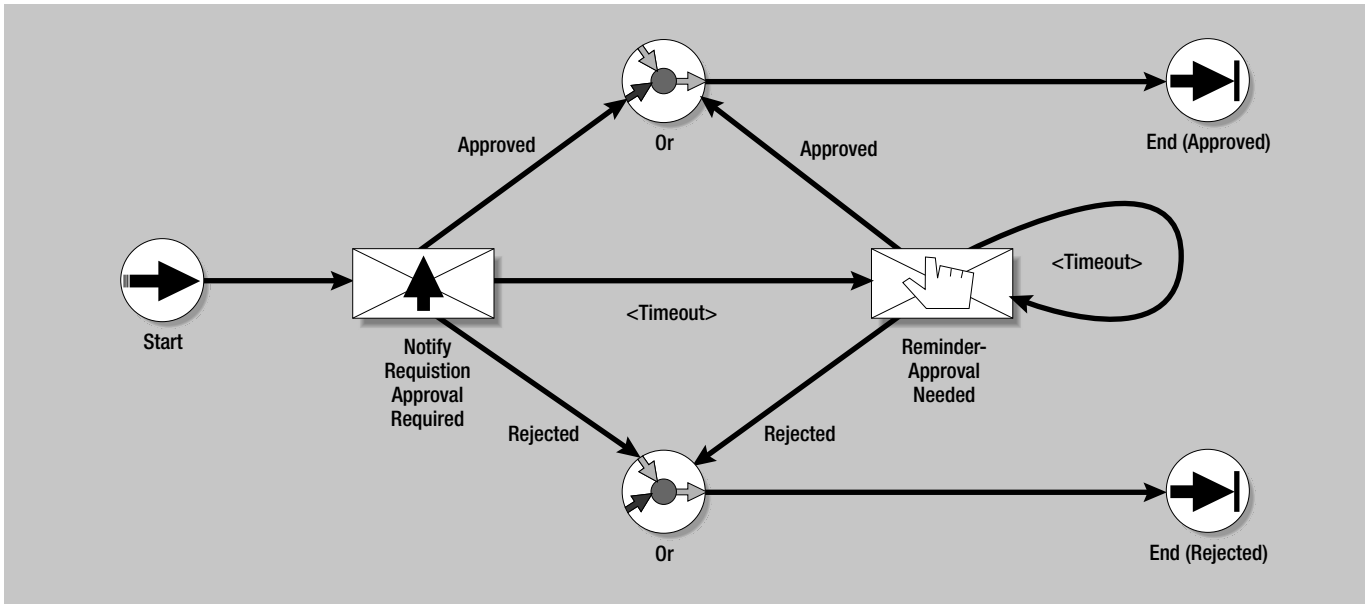
*Jullie kiezen dus niet voor geïntegreerde producten?*

'Natuurlijk wel, maar alleen als we zeker weten dat dat product een negentig à honderd procent resultaat oplevert. Anders kiezen we voor integratie van verschillende WFM-applicaties met een open architectuur.'

*In Document Management Systemen zit veelal ook workflow management. Waarom zouden we dan voor een apart WFM pakket kiezen?*

'Zoals ik net zei, zet pakketten in waar ze goed in zijn. Document Management Systemen zijn goed in beheren en routeren van documenten met alles wat daarbij nodig is.





WFM-pakketten zijn er om zeer complexe processen het hoofd te bieden. Wij kiezen dan ook bij Document Management vraagstukken met complexe processen voor twee pakketten.'

*De kreet workflow hoor je natuurlijk ook bij allerlei ERP pakketten. In hoeverre is dit dan vergelijkbaar met wat een WFM-pakket levert? 'Ook hier geldt weer dat workflow een heel breed begrip is dat te pas en te onpas gebruikt wordt. Bij de workflow binnen de kleinere pakketten ligt de nadruk toch heel sterk op simpele routing, berichtgeving van actie, menu sturing en goedkeuringen. Hier moet je je niet zoveel bij voorstellen. Echte complexe*

bedrijfsprocessen kun je hiermee niet modelleren, laat staan operationaliseren. Zelfs bij de grotere ERP pakketten voldoet de workflow niet optimaal voor complexe modellen en zitten we regelmatig met bedrijven aan tafel die aan hun ERP een echte WFM-tool willen hangen.'

### Slimmer

*Jullie zijn sinds dit jaar Oracle Partner. Waarom hebben jullie voor Oracle als WFM pakket gekozen?*

'Wij hanteren drie pakketten ter ondersteuning van onze diensten. Dit zijn ActionWork Metro van Action Technologies (Commu-

nicatie en coördinatie), Lotus Domino Workflow en Oracle Workflow (Taakgericht). Oracle Workflow is er als laatste bijgekomen en hier hebben we bewust voor gekozen. Wat Oracle onderscheidt heeft te maken met hoe ze WFM inzetten. In de Oracle Business Suite is nu met de 11i e-versie, WFM een geïntegreerd geheel. De Business Suite wordt geheel ondersteund met WFM en er zijn zelfs template modellen om te gebruiken. Maar wat nog veel slimmer is, is dat ze ook WFM in hun technology hebben geadopteerd. Dit geeft de gebruiker de mogelijkheid om zowel

***'Meten is weten, weten leidt tot verbeteren en verbeteren tot pijnvermindering en genotsverhoging'***

in de Business Suite als buiten deze applicatie(s) WFM in te zetten ter ondersteuning van de bedrijfsprocessen.'

*Waaruit bestaat de Oracle WFM omgeving?*

'Dit bestaat uit vier onderdelen: Oracle Workflow Builder, Workflow Engine, Workflow Definitions Loader en de Workflow Monitor. Met de Workflow Builder worden de bedrijfsprocessen gemodelleerd inclusief alle items en attributen die daarbij een rol spelen. De Workflow Engine is nodig om het proces te laten werken. De Workflow Definitions Loader wordt gebruikt om workflow-elementen van en naar databases te brengen en is geïntegreerd in de builder. De Workflow Monitor geeft de mogelijkheid om alle processen te volgen, te managen of ad hoc te wijzigen. Daarmee is inzichtelijk dat hiermee alleen processen kunnen worden gecreëerd, beheerd en gemodificeerd met dit onderdeel van de WFM-tool'.

*Hoe zit het dan met de interactie met de onderkende processen?*

'Tja, om Forms of schermen te maken is de developer omgeving(en) van Oracle nodig. Dit zijn Developer of Jdeveloper. Hiermee kunnen de front-ends worden gemaakt die later worden gekoppeld aan de processtappen. Hierdoor ligt bij Oracle het ambitieniveau nog steeds erg in de technische hoek. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld ActionWorks Metro waar de verhouding functioneel en technisch op ongeveer zeventig / dertig ligt terwijl het bij Oracle toch op het omgekeerde neerkomt.'

## Advies

*Het je nog een goed advies voor onze leden omtrent de inzet van WFM?*  
'Jazeker. Er zijn een aantal elementen die een rol spelen bij een dergelijke beslissing. Ten eerste moet een bedrijf vanuit strategisch

beleid al minstens bezig zijn om haar AO-processen te expliciteren. Dit betekent dat er een procesbewustzijn aanwezig moet zijn. Zo niet, dan niet aan WFM beginnen! Ten tweede moet er een bewuste drang zijn tot procesverbetering of continue bedrijfsverbetering. WFM geeft namelijk de mogelijkheid tot "meten". En meten is weten, weten leidt tot verbeteren en verbeteren leidt tot pijnvermindering of genotsverhoging. Beiden zeer evident tot een goed werkklimaat. Ten derde kan worden gedacht aan het garanderen en nakomen van afspraken. Dit kunnen interne of externe (klant) afspraken zijn. WFM zorgt voor een betere sturing hiervan. Als een bedrijf deze elementen in acht neemt is het gereed om WFM in het bedrijf in te gaan zetten. Nu zal je denken maar wat levert het nu eigenlijk concreet op? Dat zou ik ook denken als bedrijf. Wat denk je van kostenbesparing en een verhoging van de klanttevredenheid, zowel direct als indirect. Het gaat tenslotte toch om de resultaten die daaruit voortvloeien.'

Wij danken Marcel Lips voor zijn tijd en de duidelijke uitleg over WFM. Het is ons nu een stuk duidelijker dat WFM meer is dan het regelen van een goedkeurinkje. En ... dit is inderdaad een nieuwe kreet met nieuwe inhoud.

## Business Meeting od&bc 20 juni 2002 te Kijkduin

Op 20 juni 2002 organiseert de od&bc weer een Business Meeting. Dit maal is het thema "Business Development". U hoort tijdens interessante presentaties van Oracle en Compaq hoe uw de business kan laten groeien. Daarnaast zal er in de vorm van een workshop een business case worden uitgewerkt waarin od&bc leden gezamenlijk als partners gaan opereren met als doel een order binnen te halen en deze daarna uit te voeren. Samen werken en van elkaar leren is ook het thema van een andere activiteit die we nog even als verrassing willen bewaren. Een tipje van de sluier willen we wel voor u lichten door u te verklappen dat we gebruik zullen maken van de mooie omgeving van Kijkduin en dat we rekenen op de juiste weersomstandigheden. Verder wordt er goed voor de inwendige mens gezorgd.

Leden krijgen automatisch een uitnodiging toegestuurd. Hebt u interesse voor een lidmaatschap en wilt u worden uitgenodigd om eens kennis te maken met de od&bc? Laat het ons weten via [secretariaat@odclub.org](mailto:secretariaat@odclub.org).