

Bespreking 'BPM-enabler' Metastorm e-Work

Veelbelovend visueel

Grip krijgen op je processen. Het is het hoofddoel van het pakket e-Work van de van oorsprong Amerikaanse softwareleverancier Metastorm. Twee consultants van Ordina namen onlangs in hun workflowlaboratorium het product onder de loep en doen hier een kort verslag van in Business Process Magazine. Hoe is het gesteld met de algemene bruikbaarheid van het product?

Business Process Management heeft tot doel de prestaties van het bedrijf te verbeteren, de kwaliteit onder controle te brengen en de kosten te verminderen. Om dat doel te bereiken moeten organisaties hun bedrijfsprocessen slim inrichten en besturen. Het gebruik van geautomatiseerde systemen is daarbij inmiddels gemeengoed. De inbedding van deze systemen in bedrijfsprocessen is een kritische succesfactor bij het goed functioneren van de organisatie in haar geheel. Metastorm positioneert haar product e-Work als 'enabler' voor BPM. E-Work zou bedrijfsprocessen faciliteren door bestaande systemen te integreren in een goed ontworpen bedrijfsproces met behulp van het BPM-concept.

Typering

Het in dit artikel besproken pakket e-Work routeert het werk van werklíjst naar werklíjst, zoals ook gebruikelijk is bij traditionele workflowpakketten. Gebruikers pakken werk op uit hun werklíjst, waarbij de juiste informatie wordt klaargezet en de juiste applicaties worden aangeroepen. Naast deze gebruikelijke workflowfunctionaliteit biedt e-Work meer. Zo is de user-interface voor de eindgebruiker volledig webgebaseerd. Met de grafi-

sche mogelijkheden voor de interface zijn fraaie formulieren te ontwikkelen. Ook zijn de mogelijkheden voor integratie met andere systemen zeer uitgebreid. Dit maakt e-Work zeer geschikt als BPM-tool waarvandaan een koppeling moet worden gerealiseerd met verschillende andere systemen. De webserver is gebonden aan Microsoft-technologie: er moet altijd een IIS, een Internet Information Server van Microsoft, of een iPlanet webserver aanwezig zijn.

Functionaliteit en gebruik

Het pakket routeert werk naar het 'elektronische bureau' van een medewerker, volgens een procedure waarin de medewerker een bepaalde rol vervult. De medewerker krijgt op zijn bureau in e-Work een verzameling formulieren om in te vullen. Door een formulier in te vullen, voert de medewerker een 'actie' uit. Vervolgens zorgt het pakket ervoor dat de volgende stap uit de procedure bij de volgende medewerker(s) terechtkomt, inclusief de bijbehorende formulieren. Door dit eenvoudige principe consequent toe te passen ondersteunt e-Work alle bedrijfsprocessen. In afbeelding 1 is een grove schets van de componenten van een e-Work-toepassing te

zien. Al deze componenten worden hierna afzonderlijk beschreven.

Database

e-Work maakt gebruik van een database voor het opslaan van de gedefinieerde procedures en eventueel voor het opslaan van gegevens over de organisatie. Het pakket kan gebruikmaken van SQL Server en Oracle.

De e-Work engine

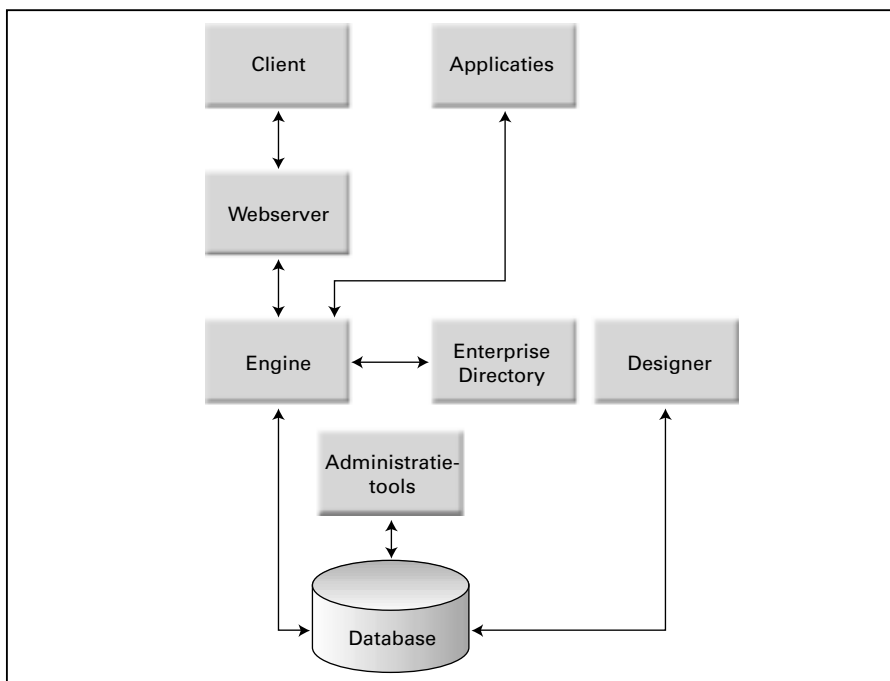
De e-Work engine verzorgt het verwerken van de informatie en het routeren van werk. Hiervoor gebruikt de engine de proceduregegevens uit de database en de gegevens over rollen en gebruikers, die zowel uit de database als uit een enterprise directory kunnen komen. De engine kan ook externe databases (via ODBC) en externe applicaties benaderen.

De webserver

De client van e-Work is volledig webgebaseerd. Voordat het pakket is in te zetten, moet dan ook eerst een webserver worden ingericht. e-Work maakt gebruik van de Internet Information Server (IIS) van Microsoft of de iPlanet webserver. Om e-Work te gebruiken, moet dan ook één van deze twee webserveraanwezig zijn. Overigens is het wel mogelijk om een veelgebruikte webserver als Apache in te zetten, maar dan slechts als proxy.

Externe systemen

Onderdeel van een procedure is vaak het aanroepen van andere systemen met bepaalde gegevens. E-Work biedt mogelijkheden om te koppelen door middel van onder andere VB, JavaScript, XML, SOAP en webservices



Afbeelding 1. Componenten van een e-Work-toepassing.

(andere applicaties kunnen het pakket zelf ook aanroepen als webservice). Ook koppelingen met enterprise directory's zijn te realiseren voor autorisatiedoelinden en voor gebruikersinformatie. De integratie van deze externe systemen is veelal te realiseren door gebruik te maken van de meegeleverde 'integration wizard'. Ook het integreren van data uit externe databases is eenvoudig te realiseren. Door een ODBC-koppeling naar een externe database te maken, kan in de e-Work Designer de op te halen informatie grafisch worden geselecteerd. De bijbehorende SQL query maakt e-Work vervolgens zelf.

De e-Work Designer

De e-Work Designer is de ontwikkelomgeving voor de procedures. Hierin definieert de procesmodelleur de rollen, de acties, de 'stages' (plekken in de procedure waarop werk op het bureau van een medewerker komt) en de formulieren. Deze componenten van een procedure hangen samen door middel van de structuur zoals weergegeven in afbeelding 2.

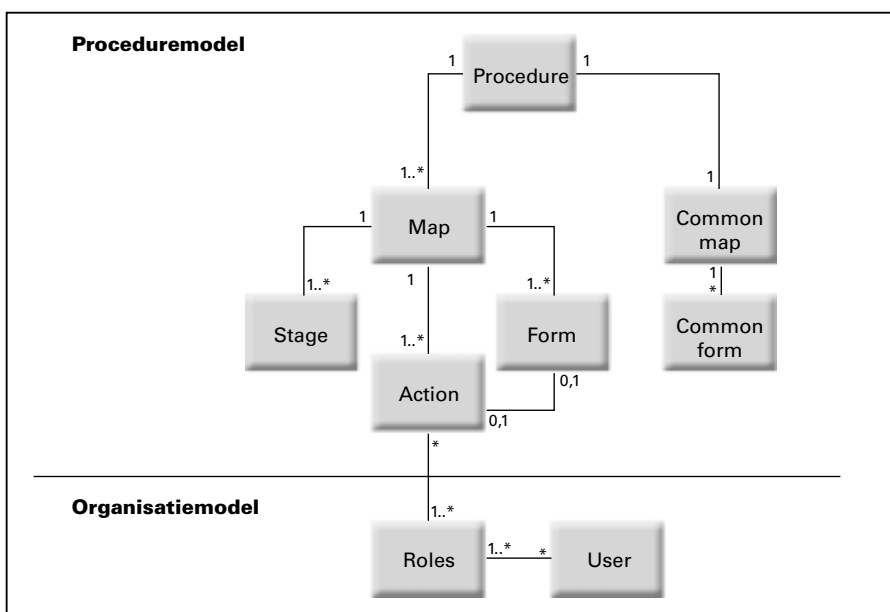
E-work Designer is een fraaie grafi-

sche ontwikkelomgeving. Het maakt het mogelijk om op eenvoudige wijze een procedure te modelleren. Het eerste dat opvalt is de grote hoeveelheid knoppen dat aanwezig is op het scherm. Ondanks al deze knoppen blijft de Designer echter een overzichtelijk geheel. Een startende modelleur kan relatief eenvoudig een procedure modelleren. De grote hoeveelheid

meegeleverde voorbeeldmodellen helpt inzicht te krijgen in hoe je bepaalde constructies in e-Work modelleert.

Een model van een procedure bestaat uit een combinatie van stages, rollen, formulieren en acties. Deze zijn samen vastgelegd in een zogenaamde map. Het ontwerp van formulieren is in de Designer uitermate flexibel en eenvoudig uit te voeren en bovendien zijn de opmaakmogelijkheden erg uitgebreid. Een zeer bruikbare mogelijkheid is het definiëren van algemene formulieren ('common forms'). Deze zijn dan herbruikbaar in andere maps, zonder dat ze opnieuw gemodelleerd hoeven te worden. De screenshot in afbeelding 3 toont een voorbeeld van een model. Hierin is een intakeprocedure gemodelleerd. Vanuit de Designer kan de modelleur een procedure publiceren voor het daadwerkelijke gebruik. De Designer legt deze informatie dan vast in de e-Work-database. Het is mogelijk om verschillende versies van een procedure bij te houden.

De Designer kan op een losse client-pc worden geïnstalleerd. Het is niet noodzakelijk om een model eerst op de server-pc in de Designer in te



Afbeelding 2. De componenten van een procedure.

lezen en vanaf daar te publiceren. De ontwikkelaar kan vanaf de client door middel van een koppeling naar de e-Work-database zijn gemodelleerde procedure publiceren.

e-Work Client

Met de e-Work Client kan de medewerker inzicht krijgen in zijn werkljsten. Er zijn verschillende lijsten: een to-do-list waarop het werk staat dat bestemd is voor (de rol van) de medewerker, een watchlist waarop het werk te vinden is waarin de (rol van) de medewerker inzicht heeft en

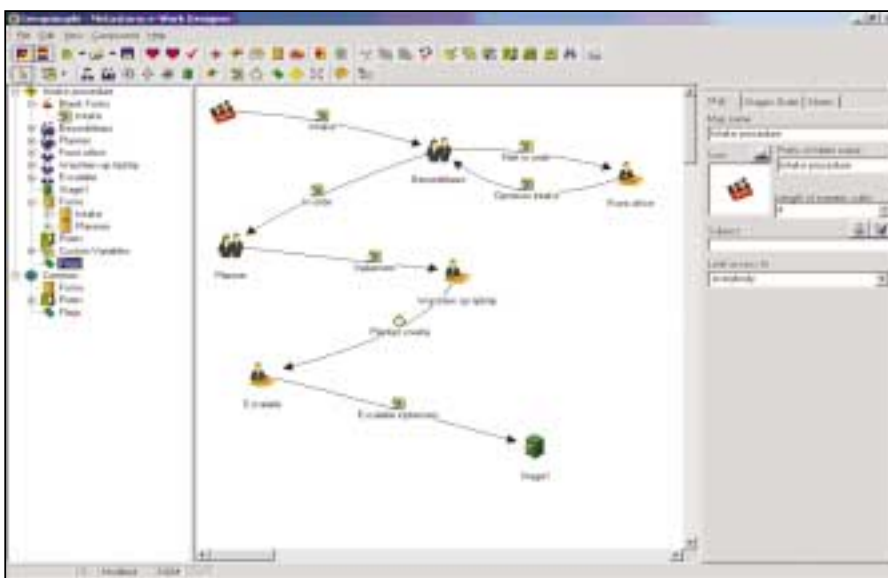
aan de omgeving van een webbrowser. De client laat een gebruiker het virtuele bureau (zijn stage) zien. De werkzaamheden worden aangeboden door middel van formulieren die in een folder zijn ondergebracht. Zo krijgt een beoordelaar werk dat bestemd is voor zijn rol. De formulieren zijn ondergebracht in een folder die in deze stage van belang zijn.

Administratietools

In e-Work definieert een modelleur procedures, waarin rollen (roles) zijn opgenomen. Voordat medewerkers

Over Metastorm

Metastorm is leverancier van software ter ondersteuning van Business Process Management. Het bedrijf is opgericht in 1996 en is gevestigd in de Verenigde Staten en op diverse plaatsen in Europa. Metastorm heeft distributiepartners over de hele wereld. Met het product E-work heeft het bedrijf wereldwijd meer dan zeshonderd klanten in diverse markten. Onder deze klanten zijn bedrijven als Fiat, de London Underground en Novell.



Afbeelding 3. Een intakeprocedure gemodelleerd in e-Work.

een lijst met blanco formulieren (door die formulieren in te vullen kan de medewerker een procedure opstarten).

De e-Work Client is webgebaseerd. Een standaardbrowser is daarom voldoende om toegang te krijgen tot het systeem. Metastorm biedt ook andere soorten clients aan, zoals een Outlook- en Groupwise-client. De client is dan geïntegreerd met Outlook of Groupwise. Ook kan een deel van een portal als client worden gebruikt. De standaard webclient ziet er gebruikersvriendelijk uit. Dit is waarschijnlijk te verklaren door het gegeven dat de meeste gebruikers al gewend zijn

daadwerkelijk met e-Work aan de slag kunnen moeten deze rollen ook worden gekoppeld aan een organisatie-model. Het organisatie-model en de link tussen rollen en gebruikers (users) worden vastgelegd door middel van de administratietools. Metastorm levert met e-Work diverse administratietools mee om bijvoorbeeld de service te beheren, de database te bevragen of om de rollenstructuren te beheren.

Conclusie

e-Work is een veelbelovend pakket: het biedt BPM-functionaliteit die de business grip geeft op de processen

in de organisatie. Om deze processen ook daadwerkelijk uit te kunnen voeren, biedt het pakket de mogelijkheid om te integreren met veel andere soorten applicaties op veel manieren. Hierin is Metastorm niet uniek, maar het product maakt de integratie wel eenvoudig. De snelle ontwikkeltijd van BPM-processen is hierbij zeker een voordeel. Ook de eindgebruiker wordt verwend met de mogelijkheid om een fraaie user-interface te ontwikkelen. De ontwikkelomgeving voor de modelleurs is inzichtelijk en geeft de mogelijkheid om snel en beheerst resultaten op te leveren. Minpunt van het pakket is de eis dat IIS aanwezig moet zijn en je dus gebonden bent aan een Microsoft-omgeving. Al met al is e-Work echter zeker een pakket om in de gaten te houden en verder onderzoek naar zaken als beveiliging, performance en het gebruik van webservices is dan ook zeker de moeite waard.

Remco Nijland en Erwin Tijms

Remco Nijland en Erwin Tijms zijn als BPM-specialist werkzaam bij Ordina. Ze hebben Metastorm onderzocht op algemene bruikbaarheid in het workflowlaboratorium van Ordina in Amersfoort. Dank is verschuldigd aan Metastorm voor hun medewerking aan dit onderzoek.