

De visies van Bizzdesign, Bwise en Documentum

De toekomst van Business Process Management (3)

Business process management, business process engineering, business process fusion - er lijkt vooralsnog geen einde te komen aan nieuwe kreten rondom het fenomeen bedrijfsproces. Gartner is verantwoordelijk voor de nieuwste naam: 'business process fusion'. Deze term werd eind vorig jaar tijdens het jaarlijkse congres van het adviesbureau geïntroduceerd. Is dat inderdaad de richting waarin de ontwikkelingen in de BPM-markt zich bewegen? Of zijn aanbieders met andere trends bezig? Business Process Magazine maakte een rondje langs de velden.

Wat zien aanbieders nu eigenlijk als de belangrijkste trends waar we momenteel rekening mee moeten houden? Waar zijn ze mee bezig? Wat zijn in hun ogen de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van Business Process Management? Om daar achter te komen, ondervroeg Business Process Magazine een aantal softwareleveranciers over hun visie op BPM. Kwamen in het eerste deel van deze serie de visies van eiStream, Filenet en Staffware aan de orde, in het tweede artikel stonden IDS Scheer, Mavim en Pallas Athena centraal. In dit derde deel is het woord aan functionarissen van Bizzdesign, Bwise en Documentum.

Definities

Vanuit welke basisdefinities benadert een bedrijf als Bizzdesign de BPM-markt? Henry Franken van dit op de campus van de Universiteit Twente gevestigde bedrijf: "Eén van de pri-

maire taken van een hedendaagse (interne) business process-consultant is het ontwerpen, verbeteren en implementeren van bedrijfsprocessen en -systemen. Wij noemen dit business process engineering, ofwel BPE. Om BPE effectief te kunnen volbrengen, is een uniforme werk- en denkwijze nodig. Dit bevordert de effectiviteit en samenwerking in en tussen projecten en maakt tevens hergebruik mogelijk. Hierbij zijn adequate methoden, technieken en tools noodzakelijk. Uiteindelijk zal de markt convergeren naar business process engineering: van architectuur tot procesmanagement."

Bij Documentum verwoordt Peter Dalhuisen, regional manager Benelux, het net even anders: "Documentum verstaat onder de BPM-markt de vraag en het aanbod van producten en diensten die de bedrijfsprocessen in organisaties re-

gelen. BPM combineert sommige van de traditionele gebieden van workflow en applicatie-integratie met componenten voor gebruikersinteractie en geavanceerde tools voor ontwerp, monitoring en optimalisatie van bedrijfsprocessen."

Wanneer Tim Willems van Bwise naar de markt voor BPM kijkt, ziet hij vooral een verder volwassen wordende markt. "De doelstellingen van de inzet van BPM-producten en -diensten worden steeds explicieter. Daarbij gaat men steeds minder uit van de traditionele AO-beschrijving en steeds meer van een business-issue. Denk hierbij bijvoorbeeld aan 'internal control' vanuit de voorstellen van de commissie Tabaksblatt of risk management."

Slagingskans

"In grote lijnen bestaan er twee hoofdgebieden, te onderscheiden in een business-gerelateerde aanpak en één met een meer op IT gerichte insteek. Ondanks het feit dat de software deze beide gebieden kan integreren, zien we vanuit de markt nog steeds twee gescheiden aanpakken", aldus Willems. "Er is onderkend dat projecten op het gebied van workflow- of documentmanagement vaak niet het optimale rendement opleveren, omdat wordt uitgegaan van de bestaande processen. Als wordt uitgegaan van een echte BPM-aanpak, compleet met een hiervoor geschikt tool, vergroot dit de slagingskans." In het verlengde van de constatering van Willems zien we dat ook het aan-

spreekpunt van BPM-aanbieders binnen gebruikersorganisaties nog wel eens verschillen. "Potentiële klanten komen uit afdelingen waar 'internal control' een belangrijk aandachtspunt is", zegt Willems. "Contactpersonen zijn veelal de AO-ic manager, kwaliteitsmanager, risk manager, internal controller of internal audit. Deze aanspreekpunten zijn ook bij bestaande klanten steeds vaker betrokken bij vervolprojecten."

Noemt Franken van Bizdesign vooral procesmanagers en informatiemanager als aanspreekpunten, bij Documentum ligt het wat anders. "BPM is bijna altijd vereist als technologie voor specifieke bedrijfsprocesmatige oplossingen, bijvoorbeeld claims processing, kredietverlening, betalingsverkeer en dergelijke", vertelt Dalhuisen. "De business-manager zal, als onderdeel van het team dat de functionele eisen voor een project definieert, het aanspreekpunt zijn. Vanwege de complexiteit, de behoefte aan integratie en vanwege de eisen aanzien van de performance waar een BPM-oplossing om vraagt, zullen altijd IT-architecten betrokken zijn in het beoordelen en valideren van de business-beslissingen."

Belangrijkste trends

Gevraagd naar de belangrijkste trends, noemt Willems van Bwise er vier. "De eerste trend is dat het startpunt van een BPM-traject steeds vaker wordt gevormd door een 'business issue' zoals operational risk management, corporate governance of performance control. Bovendien kiezen gebruikers steeds meer voor een oplossingsgerichte insteek en is het niet langer alleen maar de bedoeling om processen en de administratieve organisatie in kaart te brengen. Men gebruikt duidelijk de content om risico's te kunnen managen, performance van processen te kunnen meten en inzicht in 'controls' in de

processen te meten evenals de naleving hiervan." Een andere belangrijke trend is voor Willems dat er steeds meer sprake is van het samengaan van verschillende doelstellingen, bijvoorbeeld BPM en operational risk management. "Hierbij wordt in beide gevallen gebruikgemaakt van de proces- en organisatie-informatie. Dit kan echter ook andersom werken. Bijvoorbeeld als vanuit een business-issue een verbetering nodig is en hiertoe een BPM-traject wordt ingezet." Een laatste trend is volgens Willems dat het aanbieden van een BPM-project in veel gevallen samen gaat met een advies van de accountant van de klant.

Dalhuisen van Documentum ziet momenteel drie belangrijke trends. "De eerste is zonder twiifel de acceptatie van BPM. BPM wordt steeds meer een begrip, waardoor de vraag ernaar zal groeien. Daar komt bij - en dat is de tweede trend - dat standaarden als webservices en BPEL4WS steeds meer gebruikt zullen gaan worden. Dat biedt als voordeel dat BPM-implementaties aanzienlijk minder complex worden. Een derde trend is naar mijn mening dat BPM-leveranciers zich meer en meer

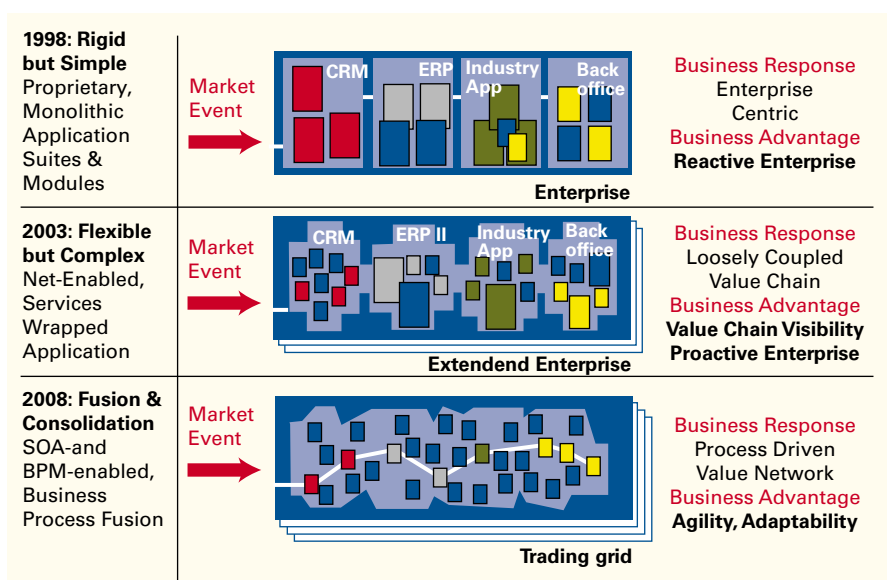
gaan bewegen van het aanbieden van pure technologie naar toepassingen die concrete business-problemen adresseren."

Franken van Bizdesign ziet vooral de eerder gesignaleerde convergentie naar business process engineering als belangrijke trend. "We gaan van architectuur naar procesmanagement. Dit betekent dat de terreinen bedrijfsarchitectuur (richten), bedrijfsprocesontwerp, -analyse en -modellering (inrichten) en oplossingen voor implementatie van bedrijfsprocessen en procesmanagement (verrichten) zullen integreren. In deze convergentie passen verschillende trends: op technisch en functioneel gebied, maar ook ten aanzien van standaardisatie, de wijze van aanbieden van producten en diensten, en dergelijke."

Business Process Fusion

De aanleiding voor deze korte reeks van artikelen over de toekomst van BPM werd gevormd door de uitspraken die Gartner eind vorig jaar deed tijdens het jaarlijkse congres van dit adviesbureau in Cannes. Daar werd de kreet 'business process fusion'

Vervolg op pagina 32



De historische totstandkoming van business process fusion.

Vervolg van pagina 30

(BPF) geïntroduceerd. Zoals in de afbeelding is te zien, komt het fenomeen BPF niet zomaar uit de lucht vallen. Was in de visie van Gartner in 1998 nog sprake van duidelijke grenzen en afbakeningen tussen functionele applicaties (ERP, CRM en dergelijke, als losstaande werkprocessen), inmiddels bestaat bij veel organisaties een situatie waarbij dit soort toe-

nieuw werkproces te creëren op basis van losse brokken functionaliteit die probleemloos vanuit onderliggende systemen kan worden ingepast. Er zijn nog steeds allerhande maatwerkinterfaces nodig, waardoor het ontwikkelen en implementeren van een nieuw bedrijfsproces onnodig lang duurt en veel geld kost.

Business Process Fusion moet dit gaan veranderen. Het aardige is dat

De belangrijkste aanjager van BPF is volgens het adviesbureau de behoefte van bedrijven om tot een 'real-time enterprise' te komen. Dit is in de ogen van Gartner de enige manier om optimaal te kunnen inspelen op de snelle veranderingen die zich voortdurend om ons heen afspelen. Bovendien vereisen maatregelen als Sarbanes Oxley dat bedrijven meer en meer transparant worden. Daarnaast komen steeds meer organisaties tot de conclusie dat traditionele transactiegeoriënteerde informatiesystemen niet de informatie kunnen ophoesten die functionarissen binnen en buiten de eigen organisatie nodig hebben. Denk hierbij aan CRM-systemen, Supply Chain Management-toepassingen en ERP-applicaties. Ten slotte signaleert Gartner een hernieuwde aandacht voor fenomenen als business process analysis en design. Dit zijn twee disciplines die van cruciaal belang zijn wil een organisatie intern tot 'end-to-end'-werkprocessen komen en dit kunnen doortrekken in de richting van toeleveranciers, partners en bijvoorbeeld regulerende instanties.

Technologieplatformen

Aanbieders als Oracle, Peoplesoft, Sap en Siebel Systems zijn inmiddels hard bezig om de kanteling te maken. Zij positioneren zich meer en meer als aanbieders van applicaties. Kijk bijvoorbeeld naar Sap's Netweaver-platform of het Universal Application Network van Siebel. Deze beweging is meer dan alleen maar het uitbreiden van bestaande applicaties, meent Gartner. Natuurlijk willen deze firma's graag meer applicaties aan meer klanten slijten, maar dat betekent wel dat zij in een geheel nieuw marktsegment terechtkomen: die van het technologieplatform. Voorbeelden van nieuwe concurrenten zijn onder andere Tibco Software en Vitria Technology, bedrijven die voorheen

De eerste BPF-aanbieders

Sap is een van de partijen die inspeelt op de opkomst van business process fusion, stelt Gartner vast. Het bedrijf kwam in februari 2003 naar buiten met 'Netweaver', een visie hoe dit fusion-proces tot stand kan worden gebracht. Inmiddels zijn de eerste Netweaver-componenten beschikbaar. Deze vormen het fundament voor de zogeheten xApps van het bedrijf.

Siebel lanceerde al in april 2002 het zogeheten 'Universal Application Network' (UAN). Dit is een platform dat voor een belangrijk gedeelte bestaat uit technologie en componenten die door andere aanbieders zijn ontwikkeld. Het bedrijf voegt daar zelf procesmodellering aan toe.

Peoplesoft heeft volgens Gartner inmiddels ook een aantal BPF-componenten bij elkaar gebracht. Denk

aan Appconnect en de van J.D. Edwards afkomstige functionaliteit voor procesmanagement. Punt is wel, zo waarschuwt Gartner, dat Peoplesoft nog geen duidelijke visie heeft gepubliceerd hoe deze componenten gezamenlijk kunnen worden toegepast om tot business process fusion te komen.

Ook Oracle kan in principe een belangrijke rol in deze markt gaan spelen, verwacht Gartner. De analisten stellen dat de combinatie van de database en bijvoorbeeld de portal nu worden uitgebreid met de functionaliteit die tot nu toe via de Collaboration Suite beschikbaar was. Ook Oracle heeft echter nog geen duidelijkheid verschaft hoe het met procesmanagement wil omgaan en hoe de ontwikkeltools van het bedrijf in een BPF-project een rol kunnen spelen.

passingen aan elkaar gekoppeld zijn via al dan niet standaard interfaces. Dat wil zeggen dat gegevens tussen deze systemen kunnen worden uitgewisseld. Maar er is vaak nog lang geen sprake van een structuur waarbij een bedrijfsproces optimaal wordt ondersteund door meerdere applicaties en toepassingen. Het is tot op heden nauwelijks mogelijk om een

Gartner bovendien ervan overtuigd is dat het ditmaal niet om een nieuwe kreet gaat die pas werkelijkheid wordt wanneer allerlei nu nog ontbrekende softwarecomponenten of technieken zijn ontwikkeld. Het interessante aan BPF is juist dat het gebaseerd is op producten en technieken die vandaag de dag al beschikbaar zijn.

alleen componenten leverden voor het gewenste technologieplatform, maar bijvoorbeeld ook BEA Systems of IBM die een compleet platform kunnen aanbieden.

Een doorgroei naar business process fusion stelt stevige maar niet onhaalbare eisen aan de ICT-infrastructuur. Het gaat volgens Gartner om drie hoofdeisen: faciliteiten voor systeemintegratie die end-to-end processen ondersteunen, informatiesystemen dienen in voldoende mate aan te passen te zijn ('application mutability') zodat veranderingen in processen kunnen worden opgevangen en ondersteund. Ook dient sprake te zijn van een zodanige vorm van informatiemanagement dat vanuit één framework alle beslissingen kunnen worden genomen. Met andere woorden: datadefinities en dergelijke dienen voor de gehele organisatie gere-

geld te zijn. Daarnaast spelen nog enkele ontwikkelingen die BPF mogelijk maken. Zo maken 'integration brokers' en 'portal frameworks' het inmiddels mogelijk om tot een expliciete representatie van processen te komen. Ook kunnen legacy-systemen worden ingekapseld en als component worden aangeboden aan andere systemen en applicaties. Verder speelt het op een gestructureerde wijze beheren van metadata een belangrijke rol. Ook hiervoor komen steeds meer hulpmiddelen beschikbaar, bijvoorbeeld Superglue van Informatica. Ten slotte zijn portals inmiddels uitgegroeid tot goed bruikbare faciliteiten voor het vastleggen en ontsluiten van gegevens.

Op weg

Hoe past de toekomstvisie van Gartner in de trends en ontwikkelingen bij de in deze artikelenreeks

genoemde Nederlandse aanbieders? Het is duidelijk dat Gartner een iets ruimere tijdbalk hanteert. Niet voor niets heeft het adviesbureau het over 2008 als het jaar waarin volop van BPF gebruik zal worden gemaakt. In hun toekomstplannen kijken Nederlandse aanbieders veelal minder ver vooruit, al gaan de ontwikkelingen wel degelijk in dezelfde richting. Zij blijven echter wat dichterbij de dagelijkse praktijk. Dat is maar goed ook, want wie alleen luistert naar de analisten van bureaus als Gartner zien wel een toekomstvisie, maar vaak niet hoe men vanuit de huidige omstandigheden naar die toekomstige situatie kan doorgroeien.



Robbert Hoeffnagel

Robbert Hoeffnagel is freelance journalist.