

Tibco ziet groeiende belangstelling voor BPM

SOFTWARE GEEN HAARLEMMEROLIE

Het gesprek over de rol die Tibco speelt op de markt van software die helpt de bedrijfsprocessen te stroomlijnen en te controleren, schiet heen en weer tussen wat Tibco als softwarebedrijf heeft te bieden en waar de markt op dit moment staat. Eigenlijk moet het helemaal niet over de programmatuur gaan, maar over de betreffende bedrijfsprocessen bij een organisatie, vindt Hans Delleman, country manager Benelux bij Tibco.

Door Teus Molenaar

Wat dat betreft nemen de BPM-leveranciers een specifieke positie in. Zij vormen de brug tussen IT en de business. Toch zal een directeur van een bedrijf niet speciaal aan een onderneming als Tibco denken als hij hulp zoekt voor het verbeteren van bedrijfsprocessen. Dan klopt hij aan bij organisatiedeskundigen of bij systeem-integratoren. "Daarom werken we op strategisch niveau nauw samen met dergelijke dienstverleners", zegt Delleman. "Wij hebben overeenkomsten met onder andere Accenture, Atos Origin en LogicaCMG. Dat zijn de grote jongens, maar ook op een specialistisch niveau werken we samen met systeemintegratoren, zoals Ciber uit Eindhoven." Het contact komt dan tot stand via een algemeen organisatie-adviesbedrijf dat de hulp van Tibco inroept als het om specifieke BPM-zaken gaat. Toch, zo vertelt Delleman, nemen organisaties in toenemende mate rechtstreeks contact op. "De telefoon staat niet roodgloeiend", voegt hij eraan toe. "Maar we hebben op zichzelf geen klagen."

Visie

Als hij dan aan de overlegtafel aanschuift, dan wil Delleman het in eerste instantie hebben over de bedrijfsprocessen en houdt hij voorlopig zijn BPM-suite in de achterzak. "Je kunt pas over softwarematige ondersteuning praten als je weet waarvoor je die wilt gaan inzetten. Het bedrijf moet een visie

hebben op Business Process Management. Het moet de bedrijfsprocessen in kaart brengen en ze beheren. Intern moet er overeenstemming zijn of de processen in de praktijk ook werkelijk zo verlopen als ze behoren te verlopen. Het gebeurt maar vaak genoeg dat het management denkt dat bepaalde acties op een zekere manier worden ondernomen, maar dat op de werkvloer daarvan wordt afgeweken, omdat ze iets hebben bedacht dat handiger of efficiënter is. Welk proces moet je dan met de software gaan ondersteunen? Daar moet dus eerst iedereen het over eens zijn. Je ziet dan ook vaak dat er hele discussies ontstaan over de bedrijfsprocessen. Maar dat is niet erg; eigenlijk juichen we dat toe. Wij kunnen immers niet aan de slag gaan als er geen eenduidige visie bestaat op BPM binnen een organisatie. Het is belangrijk dat men in de directiekamer beseft dat BPM-software geen haarlemmerolie is."

Volgens Delleman moet een organisatie niet alleen de processen in de vingers hebben, maar ook weten wat BPM voor haar moet opleveren. Het instrument is namelijk in te schakelen om de transactiekosten naar beneden te brengen, maar BPM kan ook worden ingezet om de klanttevredenheid op te krikken. "Dat zijn verschillende uitgangspunten die een andere uitwerking hebben op de inrichting van het BPM-platform. Er zijn feitelijk drie vragen waarop een organisatie een antwoord moet formuleren: 'Wat doe ik, hoe doe ik dat, en waar kan ik het verbeteren'? Dan gaat het zowel om kwantitatieve als kwalitatieve aspecten."



Foto: Harry Otto.

Hans Delleman, country manager Benelux bij Tibco: "Door het proces te monitoren kun je precies nagaan waar het fout gaat en ingrijpen".

Telefoon kwijt

Overigens kan het best zo zijn dat een onderneming BPM gaat toepassen om de klanttevredenheid omhoog te brengen, en een (onbedoeld) effect ontstaat dat de processen efficiënter verlopen en daardoor de kosten naar beneden gaan.

"Bij BPM kom je vaak voor verrassingen te staan", legt Delleman uit. "Wij zijn aan de slag gegaan bij Wind Telecommunicationi, een aanbieder van mobiele communicatie in Italië om een probleem op te lossen. Het komt regelmatig voor dat iemand een mobiele telefoon kwijtraakt. Dan gaat er een heel proces in werking om het verkeer via die bewuste telefoon te blokkeren en tegelijk het beltegoed in 'verzekerde bewaring' te stellen. Bij Wind duurde het dagen voordat alles rond een verloren, of gestolen, telefoon was geregeld. Tegen die tijd was het beltegoed natuurlijk allang op. Met ontevreden klanten natuurlijk: ze zijn hun telefoon kwijt, en dan ook nog eens hun beltegoed. Dankzij BPM hebben wij dit proces weten terug te brengen van dagen naar minuten. Het instrument werd dus gebruikt om een proces te verbeteren, maar een gunstig bijeffect was dat de klanten tevredener zijn en daarmee heeft Wind zijn imago sterk verbeterd."

Zo zit Delleman vol met verhalen uit de dagelijkse praktijk waar BPM werkelijk een verschil weet te maken. "We zijn ingeschakeld bij een *telco* die wel wist hoe de processen

verlopen, maar niet precies wanneer ze worden uitgevoerd. Dat is overigens in het algemeen bij zestig procent van de processen het geval. Het gebeurde dat soms de download van een beltoon niet goed verliep. Een klant gaat dan bellen naar de helpdesk, die dat vervolgens gaat uitzoeken. Gemiddeld kost dat zo'n vijftieng euro per telefoontje. Bij dat telecommunicatiebedrijf waren er gemiddeld vijf calls voordat het probleem was verholpen. Dat levert niet alleen boze klanten op, maar kost ook nog eens handenvol geld. Wij hebben het aantal calls met driekwart terug kunnen

Intern moet er overeenstemming zijn of processen ook werkelijk zo verlopen als ze behoren te verlopen

brengen. Gewoon door het proces te monitoren; dan kun je precies nagaan waar het fout gaat; en ingrijpen." Delleman vertelt dat Tibco deze techniek ook gebruikt om bijvoorbeeld na te gaan wat de status is van een netwerk. "We kunnen dan aangeven dat het netwerk over een bepaalde tijd plat gaat, omdat bijvoorbeeld een server te veel te verwerken krijgt. Als je dat op tijd weet, dan kun je ook tijdig maatregelen treffen."

Time to market

In eerste én laatste instantie is Business Process Management dus een kwestie van de business. Die moet leidend zijn. Zou

Succesverhalen

Tibco heeft een aantal van zijn wereldwijde succesverhalen gebundeld in een boekwerk met de verrassende titel 'Success Stories'. Het merendeel van de gebruikers die hun erkentelijkheid betuigen aan de software-leverancier komt uit de Verenigde Staten. Toch – en de Nederlander Hans Delleman is er maar wat fier op – paraderen wel enkele Hollandse ondernemingen in het drukwerk. Essent Energie, Philips Medical Systems, Philips Semiconductors en Kempen & Co vertellen hoe zij hun uiteenlopende doelen hebben weten te bereiken. Neem bijvoorbeeld Frans Schoot, informatiemanager bij Essent Energie: "Terwijl onze markt in de toekomst evolueert, vertrouwen wij erop dat de fundering van onze bedrijfsintegratie Essent meehelpt voortdurend zijn marktpositie te verbeteren. Dankzij de oplossing van Tibco zijn we veel wendbaarder en gevoeliger voor onze klanten dan voorheen."

het dan ook zonder software, zonder een BPM-suite kunnen? Delleman denkt even na, om al snel tot de conclusie te komen dat de ondersteunende programmatuur inderdaad niet nodig is om de bedrijfsprocessen te verbeteren. “Maar het helpt wel”, voegt hij er snel aan toe. “Een onderneming heeft in de loop der jaren veel verschillende applicaties gekregen; dat is een complex geheel. Om een dienst te kunnen leveren, moeten die applicaties goed en snel met elkaar kunnen samenwerken. Waar we vroeger over Enterprise Applicatie Integratie spraken, hebben we het tegenwoordig over BPM. In wezen gaat het over hetzelfde. En daar heeft Tibco zijn wortels. We waren een van de eerste met een enterprise service bus. Wij hebben voor alle gangbare toepassingen wel een adapter. Hergebruik van componenten bieden wij ook al jaren, waardoor we de *time to market* vaak weten te verkorten. Dat is een belangrijk aspect in het huidige zakendoen. Een bedrijf moet heel snel kunnen schakelen, waarbij IT geen blokkade moet opwerpen, maar juist datgene biedt waardoor een organisatie in korte tijd iets

Twee pioniers

Eind april 2004 kreeg de overname van Staffware door Tibco zijn formele beslag. Staffware bleek 217 miljoen dollar waard. De twee bedrijven zijn begin jaren tachtig van de vorige eeuw opgericht. Tibco in Silicon Valley, Staffware in het Verenigd Koninkrijk. Aangezien Tibco jaren lang een Britse moeder heeft gehad (Reuters kocht het bedrijf in 1994 om het in 1999 weer te verzelfstandigen) is het cultureel verschil niet zo groot als gewoonlijk tussen Amerikaanse en Britse ondernemingen.

Tibco (The Information Bus Company) pionierde met geautomatiseerd, real-time berichtenverkeer en kreeg al snel voet aan de grond in de financiële wereld. Staffware bood al oplossingen voor ondernemingsbrede workflow voordat dit begrip had postgevat. De combinatie brengt een partij die zijn zegje kan doen in de BPM-arena. Waarbij Tibco zijn aanwezigheid in Europa versterkte en Staffware toegang kreeg tot de Amerikaanse markt.

Peter Hermans van KPN stelde destijds:

“De samenvoeging van Tibco en Staffware maakt het gemakkelijker om te integreren met onderliggende systemen en data die een voorwaarde zijn voor BPM-oplossingen. Staffware’s kennis van de telecommunicatiesector en de integratie-toolset van Tibco hebben ons geholpen om de implementatietijd te verkorten en we kunnen nu beter omgaan met veranderingen in processen en systemen”, aldus de program manager Enterprise Architecture bij de grootste telco van ons land.

nieuws – een product of een dienst – op de markt weet te zetten.”

Hoewel berichtenverkeer de basis is van Tibco, is de leverancier al eind 1999 het BPM-pad ingeslagen. Toen kocht Tibco de Inconcert-divisie van Xerox voor 34 miljoen dollar. Inconcert had workflow software ontwikkeld voor met name de telecom-industrie, zoals het geautomatiseerd afhandelen van de facturering. We vinden de technologie van Inconcert nog terug in het hedendaagse Tibco BusinessWorks Workflow.

Complex

Steeds in het gesprek lardeert Delleman zijn opmerkingen met voorbeelden uit de praktijk. Zo haalt hij Essent aan als bedrijf dat in staat is gebleken een verzoek om levering van energie binnen een paar uur te beantwoorden, in plaats van de paar dagen die er eerst voor stonden. Of de Thuiszorg Utrecht die zijn planningsproces, dat erg tijdrovend was, veel efficiënter heeft weten te maken. Waar hij echt warm voor loopt, is Complex Event Processing (CEP). “Daarmee lopen we vooruit op de markt”, stelt hij.

Er is wat discussie over de term zelf, omdat marketingmensen bijvoorbeeld niet zitten te wachten op ‘complex’, maar juist ‘simple’ willen zien staan. Toch, zo zegt David Luckham, professor emeritus aan de Stanford University en ‘uitvinder’

“We waren een van de eerste met een enterprise service bus”

van CEP, heeft het geen zin de ogen te sluiten voor het feit dat bedrijfsprocessen complex zijn. “Als je een technologie wilt die overweg kan met alle gebeurtenissen binnen een organisatie en de IT-infrastructuur waarvan die organisatie afhankelijk is, dan moet die technologie in staat zijn complexe gebeurtenissen goed af te handelen”, aldus Luckham. Volgens Delleman staat BPM in de praktijk nog in de kinderschoenen. “We kijken vaak in de achteruitkijkspiegel om na te gaan hoe het bedrijf presteert; onder andere door te kijken naar historische gegevens. Met CEP kunnen we vooruit kijken. Daarmee kunnen bedrijven inzicht krijgen in welke gebeurtenissen de grootste invloed hebben of gaan krijgen op de operationele bedrijfsvoering, om zo kansen te grijpen en risico’s te mijden. Met onze software-suite is dat mogelijk.”

“Maar”, waarschuwt hij. “een bedrijf moet daar wel klaar voor zijn. Zowel op organisatorisch als op technologisch gebied. En wij bieden steun om zo ver te komen. De belangstelling voor BPM groeit echter met de dag.”

Teus Molenaar
is freelance journalist.