

EMC Documentum: levenscycli processen als hart

EEN KOFFER VOL MODULES

Processen leiden een vergankelijk bestaan. Zij dienen regelmatig te worden aangepast en soms worden ze gewoon beëindigd. Bij EMC Documentum gaat een gesprek over Business Process Management dan ook over de levenscycli van processen. “Er zijn evenwel nog maar weinig organisaties die de complete levensloop van processen hebben geautomatiseerd”, stelt Menno Odijk, systems engineer bij het bedrijf.

Door Teus Molenaar

Het is wellicht een lesje over het belang van documenten en het bijbehorende beheer ervan voor een organisatie als we naar de geschiedenis van EMC Documentum kijken. Papierdocumenten zijn tegenwoordig meestal het resultaat van een afdrukopdracht. Vandaar dat Xerox destijds het belang onderkende om ook deze documenten binnen een bedrijf goed te beheren. Eind jaren tachtig heeft dit geleid tot de eerste aanzet van wat later documentbeheer is gaan heten. Gedigitaliseerde documenten volgen een bepaalde route binnen een organisatie. Dit bracht EMC Documentum ertoe workflow software te ontwikkelen om die routing zoveel mogelijk te automatiseren; en daarmee processen efficiënter te maken. Tegenwoordig bevatten documenten veel meer dan tekst alleen. Beeld en geluid vinden vaker hun weg in documenten. En e-mail vormt zo'n beetje de top van de chaospiramide: in e-mails kom je vrijwel alle uitingsvormen tegen. Het kunnen behoren van de routes die documenten afleggen is de afgelopen vijftien jaar vervolmaakt. Maar ook moeten de

documenten op een efficiënte en kostenbewuste manier worden opgeslagen, dusdanig dat zij makkelijk zijn op te roepen wanneer daaraan behoefte bestaat; zowel tijdens als na afloop van een workflow. Ziehier de belangstelling die een hardwareleverancier als EMC aan de dag legde voor Documentum. EMC's klanten willen zinvol omgaan met informatie. Met de content management software van Documentum komt EMC tegemoet aan die wens. Net na het jaar 2000, toen Documentum nog worstelde met web-content, dacht vrijwel iedereen dat Oracle een oogje zou laten vallen op het bedrijf. Misschien is dat ook wel gebeurd, maar EMC legde uiteindelijk het beste bod op tafel.

Software

Volgens Odijk neemt het belang van de software-divisie binnen EMC sterk toe ten opzichte van de hardware, waarmee het bedrijf sinds 1990 groot is geworden. Odijk zegt dat van de totale omzet (11,2 miljard dollar in 2006) van het bedrijf uit de Boston-regio ongeveer veertig procent uit de verkoop van opslagproducten komt, veertig procent uit software en twintig procent uit dienstverlening.

Software is belangrijk voor het bedrijf en wordt volgens Odijk nog steeds belangrijker. “De waardecreatie voor klanten zit in verbetering van processen. Als het om *storage* gaat, dan zie je dat de aankoopbeslissingen daar vooral zijn ingegeven door kostenoverwegingen.” Waarmee Odijk maar wil aantonen dat Documentum een waardevol onderdeel is voor de – oneerbiedig gezegd – schijvenleverancier. Dit blijkt ook uit de zelfstandige positie die het onderdeel binnen de onderneming heeft. De oplossingen van EMC Documentum zijn ook nuttig voor organisaties die geen opslaghardware van EMC hebben staan.

Over producten wil Odijk niet veel uitweiden, wel over de achtergrond van al die producten. Want EMC Documentum heeft een koffer vol modules die passen binnen de totale Enterprise Content Management-suite, waarvan hun BPM-module een onderdeel is. Om toch even op de producten in te gaan: “Het bijzondere aan alles is dat wij werken vanuit één *repository*. Alle modules brengen verwijzingen naar content naar die ene bron, en putten daar ook weer uit. Daarmee voorkom je versnippering, onduidelijkheid en foutgevoeligheid, en kun je efficiënt beheer bieden.” De bedrijfsprocessen worden opgedeeld in de basisstappen waaruit zij bestaan en worden opgeslagen in de proces-repository. Voor het inrichten van nieuwe processen is het een kwestie van basisstappen uit de repository halen en ze in de gewenste volgorde te plaatsen. Er hoeft niets meer te worden getekend; alleen maar knippen en plakken.

Integratie

Odijk heeft het liever over bedrijfsprocessen. En dan met name over de levenscyclus van een bedrijfsproces, want dat

In de breedte

Menno Odijk is afgestudeerd als technisch natuurkundige. Hij had geen zin om voor de klas te staan, noch bij een onderzoekslaboratorium te gaan werken. “Dan ga je jezelf heel erg specialiseren op een klein onderdeel. Ik wilde meer de breedte in”, vertelt hij over zijn keuze om de automatisering in te gaan. Tijdens zijn studie was hij al uitgebreid in aanraking gekomen met hard- en software (zoals het maken van rekenmodellen voor vloeibare kristallen). Aanvankelijk begon hij als consultant bij (destijds) CMG. Vijf en een half jaar geleden is hij aangetreden bij Documentum dat toen net voet aan de grond kreeg in Nederland. In oktober 2003 kocht opslagspecialist EMC het bedrijf op en sindsdien werkt hij als systems engineer bij EMC. Het analytisch kunnen denken, is volgens hem een belangrijk aspect dat hij van zijn studie heeft meegekregen.



Foto: Harry Otto.

Menno Odijk: “De waardecreatie voor klanten zit in verbetering van processen”.

vormt het hart van de BPM-suite die EMC Documentum in elkaar heeft gestoken.

Hij haalt de Amerikaan Michael Hammer, zo'n beetje de uitvinder van Business Process Redesign, aan om een definitie te geven: “Een bedrijfsproces is een georganiseerde groep van met elkaar verbonden activiteiten die gezamenlijk een bepaalde waarde scheppen voor een klant”. Software die al die relaties vastlegt, beheert en erop toeziet dat de processen naar behoren (volgens afspraak) worden uitgevoerd, is bijzonder in trek. “De BPM-suite is zeker door de helft van onze ECM-klanten aangeschaft”, verklaart Odijk. “Er is veel vraag naar. Het is voor ons een heel belangrijk onderdeel van ons portfolio.”

EMC Documentum besteedt momenteel veel aandacht aan de integratie van procesmodellering en het bijbehorende document management. Het procesmodel en het documentmodel worden namelijk in dezelfde repository bewaard. “Het grote voordeel daarvan is dat je later ook nog eens kunt zien welke weg een document heeft afgelegd binnen een organisatie. Van een document zelf is veel bekend: wie het heeft gemaakt, wie het heeft veranderd en wanneer; dat soort zaken. Maar door het te koppelen aan het procesmodel, kun je nagaan welke processen tot dat document hebben

Uit PARC-stal

Het bedrijf Documentum is in 1990 opgericht, onder andere door John Newton die nu CTO en chairman is van Alfresco dat sinds 2005 open source Enterprise Content Management-software op de markt brengt. Newton was met een paar anderen bezig bij PARC (Palo Alto Research Center), het legendarische onderzoekslaboratorium van Xerox, document-beheer uit te vinden. Te druk bezig met de technologie om een naam voor het bedrijf te verzinnen. Die is, op aandrang van kapitaalverstrekker Xerox Technology Ventures, uiteindelijk bedacht door een marketingbureau.

In 1990 is Documentum verzelfstandigd. Newton en de zijnen hadden een manier bedacht om een verandering die in één document is aangebracht automatisch te laten doorvoeren op daarvoor in aanmerking komende andere plaatsen binnen dat document. De geboorte van documentbeheer binnen organisaties was daarmee een feit. Razmik Abnous is een van de technici die heeft gesleuteld aan die eerste Documentum-versie. Hij is nu chief architect bij EMC Documentum. Abnous heeft destijds de eerste workflow engine bij Documentum ontwikkeld.

geleid. Je kunt dan terugredeneren waarom bepaalde zaken zijn gebeurd zoals ze zijn gebeurd. Daarvan worden allemaal audit trails gemaakt.”

Inderdaad, compliance – een overgewaardeerd begrip volgens Odijk – is een heel belangrijke reden om die koppeling tussen document en proces zo hecht te maken. “Onze klanten zijn daarin geïnteresseerd. Zij moeten voldoen aan scherpere wet- en regelgeving en kunnen uitleggen waarom iets bijvoorbeeld een jaar of vijf geleden op een bepaalde manier is gebeurd. Ook willen zij middelen hebben om ervoor te zorgen dat interne afspraken worden nageleefd.” Dan gaat het overigens over organisaties die een stap verder denken.

Overname van X-Hive

EMC heeft de Nederlandse softwareproducent X-Hive Corporation overgenomen. Het Rotterdamse X-Hive is een voorloper in XML component content management technologie. Met de acquisitie van X-Hive breidt EMC de XML-mogelijkheden van haar Documentum content management platform verder uit.

“Maar er zijn natuurlijk ook genoeg bedrijven die nog aan het begin van volwassenheid staan en nog bezig zijn hun processen te beschrijven.”

Fases

Odijk vertelt dat het bedrijf een methodiek heeft ontwikkeld om organisaties te helpen processen te beschrijven, ze te simuleren en te verbeteren. Die methode sluit goed aan op de toolsets die EMC Documentum heeft. “Maar wij zijn geen Accenture die helpt processen inhoudelijk te ontwerpen aan de hand van best practices en dergelijke. Wij komen pas in beeld als de verschillende processtappen al zijn vastgesteld. En dan kunnen we wel helpen om ze aaneen te sluiten en ze te verbeteren.”

Dan komt de ‘uitrol-fase’. Dit is een tamelijk technische aangelegenheid. Hier worden bijvoorbeeld de formulieren gebouwd en de user interfaces bepaald. Hier worden ook de koppelingen bepaald met andere systemen, bijvoorbeeld de SAP-documenten of diensten binnen een Service Oriented Architecture.

Een fase verder is de ‘uitvoering’. “Hier kijkt de gebruiker naar. De mensen krijgen de stappen die ze moeten zetten op hun beeldscherm te zien. Ook krijgen ze inzicht in de stappen die automatisch worden afgehandeld. Tevens krijgen ze de wachtrijen te zien; een manager kan dan, als bepaalde taken zich ophopen, besluiten om met wat werk te schuiven.”

De laatste fase is ‘monitoring’. Hier wordt nagegaan of alle processen verlopen zoals ze zouden moeten verlopen. Bij de analyse-fase zijn de prestatiedrempels ingevoerd. In de monitoring-fase wordt nagegaan of een taak die drie dagen in beslag mag nemen, inderdaad binnen drie dagen wordt afgerond. Ook is bijvoorbeeld na te gaan of de afhandeling van het werk binnen het vastgestelde budget plaatsvindt. “Natuurlijk komen er uit de controlefase aanbevelingen, die vervolgens weer brandstof zijn voor de analyse, waarmee de kring rond is”, zegt Odijk.

Schaalbaarheid

Er zijn maar weinig organisaties die alle fases gebruiken. De financiële wereld is volgens Odijk sterk in de eerste fase. Vooral omdat er niet al te veel processen zijn, maar wel met hoge volumes. De aanvraag voor een hypotheek bijvoorbeeld. Bij de overheid is veel interesse voor het uitvoeringsonderdeel. “Ze kennen de processen, zoals de aanvraag van een bouwvergunning, en willen dat dan goed uitgevoerd hebben. Iedereen kan beginnen met modules die ze het eerst nodig hebben.”

De komende tijd wil EMC Documentum de schaalbaarheid nog verder opkrikken (in de jongste versie, 6, is het trouwens al mogelijk tien miljard objecten op te nemen), het aantal koppelvlakken uitbreiden én de business rules verder integreren in de uitvoeringsfase.

Teus Molenaar is freelance journalist.

