

Microsoft maakt BPM ook voor smalle beurs aantrekkelijk

ALLIANCE WERPT VRUCHTEN AF

Tot voor kort was Business Process Management voorbehouden aan organisaties die veel geld te spenderen hebben, zo meent Michiel Rozema van Microsoft Nederland. Daarin gaat zijn bedrijf verandering brengen. Niet alleen, maar in een strategisch verband met IDS Scheer dat zorgt voor de modellering van bedrijfsprocessen.

Door Teus Molenaar

Het is een bekend gegeven dat Microsoft een prijsdrukend effect heeft op automatiseringsoplossingen, zodra dit bedrijf een bepaald marktsegment betreedt. De onderneming wil dat nu gaan doen op het gebied van Business Process Management, meldt Michiel Rozema. Hij is product solution manager application platform bij Microsoft Nederland.

“BPM is natuurlijk een gebied dat je heel breed en heel smal kunt opvatten. Ik zou het definiëren als IT doen met het bedrijfsproces als uitgangspunt. Dat is op zich ook een heel brede definitie. Maar je ziet in de hele industrie dat er een beweging gaande is van systemen op functioneel gebied, datagestuurd, waarbij de database het centrale punt vormt, naar systemen die veel meer uitgaan van het bedrijfsproces en daarop gaan aansluiten. Dan is het belangrijk systemen te leveren die de business verder helpen. Dat idee dringt ook bij de Microsoft-productlijn steeds verder binnen.”

Waaruit blijkt dat? “Bijvoorbeeld uit BizTalk Server”, antwoordt Rozema. “Dat is een van de producten waarmee je de interactie tussen verschillende systemen binnen een proces kunt aansturen. Als je naar BPM gaat kijken, dan zie je dat mensen ook een uiterst belangrijke rol spelen bij de bedrijfsprocessen. Uiteindelijk is dat wat een bedrijf succesvol maakt. Het aan

elkaar knopen van systemen heeft uiteindelijk als doel dat mensen veel beter worden ondersteund in hun werk.”

SharePoint

Dat samenwerking de smeerolie is voor een organisatie gebruikt Rozema als aanloop naar het belang dat SharePoint Server speelt in de BPM-aanpak van Microsoft. “SharePoint is een heel brede oplossing, waarmee je content management kunt realiseren, dat als middel geldt om samen te werken, maar waarmee je ook een stuk proces kunt vastleggen en zelfs ad hoc kunt definiëren. Binnen een organisatie gebeuren heel veel zaken op basis van documenten”, vervolgt Rozema. “Dat geldt voor bijvoorbeeld het opstellen van offertes of het analyseren van verkoopgegevens. Mensen gaan daarmee binnen de Office-omgeving aan de slag om documenten te genereren. Hun bevindingen of voorstellen willen (of moeten) ze met elkaar delen, beoordelen en dergelijke. Dat gebeurt heel vaak via e-mail waarbij heel wat zaken heen en weer worden gestuurd. Maar met een product als SharePoint kun je documenten in die omgeving plaatsen en een voorgedefinieerde workflow pakken, of zelf een proces aanmaken om dat document doorheen te halen. Dan heb je het dus echt over processen waarin documenten de centrale entiteit zijn. Terwijl bij systeemprocessen het vaak gaat om korte berichten in XML-formaat, of transacties die een procesgang afleggen.” Een ander voorbeeld van procesdenken betreft de frame-

works waarbinnen ontwikkelaars hun applicaties maken. Hiervoor heeft Microsoft het .NET-framework 'in de aanbieding'. "Ontwikkelaars gebruiken dit om de proceslogica te implementeren."

Toegankelijk maken

Rozema wijst erop dat het nadenken over bedrijfsprocessen alleen al het nodige oplevert. "Die discussie is al veel waard, want dan kun je nagaan waar je bepaalde zaken efficiënter kunt doen. Dat levert natuurlijk iets op en dan moet je nagaan hoe je de oplossing gestalte geeft. Automatisering van processen helpt om efficiënter te werken en minder fouten te maken. Bij automatisering speelt Microsoft een rol. Daar gaat het om de technologische kant. Onze uitdaging is om dat zo toegankelijk mogelijk te maken. Tot voor kort was BPM voorbehouden aan organisaties die veel geld hebben te besteden, dat willen we veranderen. Onze visie is dat het gebruik van BPM-technieken zowel als het procesdenken over een aantal jaren dé normale manier is om applicaties te ontwikkelen."

Ongestructureerde bedrijfsprocessen

Een opmerking die Rozema verleidt tot een bespiegeling over de definitie van een bedrijf. "Er is wat voor te zeggen – en er zijn ook mensen die dat doen – om een bedrijf te beschrijven als een collectie van bedrijfsprocessen die uitgevoerd worden. Ik denk echter dat niet de bedrijfsprocessen de belangrijkste eigenschap zijn van een organisatie, maar de inzet van de medewerkers. Automatisering moet hun werk vergemakkelijken. Als het om geautomatiseerde systemen gaat moet je beoordelen welk proces ze nu precies ondersteunen. Dan zie je vooral bij de oudere systemen die uit het client/server-tijdperk

Application platform

Het application platform staat voor alle technologie die Microsoft heeft voor het laten draaien van bedrijfskritische applicaties. Dit in tegenstelling tot de infrastructuur waarop die toepassingen actief zijn, zoals netwerken en opslagmedia. Op productniveau betekent dit voor Microsoft: SQL Server (het data-platform) en BizTalk (het procesplatform). Michiel Rozema is in Nederland verantwoordelijk voor de lange-termijnstrategie voor het application platform. Voor de BPM-oplossingen van Microsoft speelt SharePoint ook een belangrijke rol. Dit product van het softwarehuis is een soort digitale werkruimte waar medewerkers kennis (in de vorm van documenten, filmpjes, afbeeldingen en dergelijke) kunnen uitwisselen. Het is onderdeel van het Microsoft Office platform dat bij Microsoft een steeds belangrijker plaats inneemt, als de omgeving waar de gebruiker toegang heeft tot bedrijfsapplicaties.



Foto: Harry Otto.

Michiel Rozema: "Wij kiezen voor een stapsgewijze, iteratieve aanpak".

stammen, dat de database de kern vormt. Je dacht na over welke informatie je het hebt en die stopte je in de database. Vervolgens schreef je een applicatie om die informatie te bewerken – iets toevoegen, veranderen, opslaan enzovoort. Het idee van een proces vindt in die aanpak geen enkele weerslag. Bij oude mainframe-systemen is dat ook zo. Eigenlijk zijn we met z'n allen pas vrij laat tot het inzicht gekomen dat processen er *überhaupt* zijn en dat het zin heeft daarnaar te kijken."

Volgt een bespiegeling van Rozema over de soort bedrijfsprocessen. "Er zijn processen die elke organisatie kent – boekhouding, jaarafsluiting, personeelsbeheer, verkoopprocessen. Dat zijn typisch zaken die je generiek kunt oplossen. Daaruit is de ERP-markt ontstaan. Daar zie je trouwens ook dat de ERP-leveranciers bezig zijn met die omslag van data- naar procesgedreven oplossingen. Maar goed, het blijft daar gaan om standaard processen. Daarnaast heb je een heel groot stuk van wat er binnen organisaties gebeurt, waarvan mensen – als je daarnaar vraagt – niet eens beseffen dat ze met een werkproces bezig zijn. Het gaat dan ook niet om gestructureerde processen, maar om ad hoc bezigheden. Je krijgt een e-mail, daar reageer je op. Veel mensen ervaren dat niet als een werkproces; toch is dat tegenwoordig een werkproces bij uitstek. En dat heeft niets met een database te maken, maar alles met documenten. Je kunt dergelijke processen precies vastleggen in een bedrijfsprocesmodel. En dan moet iedereen dat precies op die manier gaan doen – daar zijn applicaties voor. Maar daar gelooft Microsoft niet zo in. Je wilt de mensen wel wat structuur meegeven, maar zulke processen drijven vooral op samenwerking. Juist SharePoint ondersteunt die samenwerking."

Omdat processen als gevolg van marktbevingen snel verandering behoeven, is het volgens Rozema juist belangrijk om applicaties te realiseren die het proces als uitgangspunt nemen; op een platform dat aanpassing van het proces makkelijk maakt. Juist bij de oudere systemen ontbreekt die soepelheid.

NEC Philips

Een mooi voorbeeld uit de praktijk waar de tools van Microsoft worden ingezet voor Business Process Management vindt Rozema NEC Philips. “Deze leverancier van telecom-producten heeft in BizTalk enkele processen gedefinieerd die met hun business partners hebben te maken. Vanuit CRM worden relatiegegevens gebruikt om zowel het extranet als de back-office systemen te voeden met gebruikers- en klantgegevens. De processen in BizTalk zorgen voor beheersbare real-time distributie van de CRM-mutaties naar alle gerelateerde ICT-systemen.”

Momenteel is NEC Philips bezig een ‘order portal’ te ontwikkelen, waarin de ERP-ordergegevens per partner beschikbaar worden gesteld op SharePoint, en de partner wordt een beperkt aantal functies geboden voor het zelf managen van deze orders na plaatsing. Hier zorgt BizTalk ervoor dat de ERP-mutaties direct op de portal zichtbaar zijn, en gebruikersverzoeken meteen worden doorgegeven aan het ERP-systeem. En daar hebben ze geen consultancy of systeem integrator voor nodig gehad. NEC Philips heeft zelf de workflows gedefinieerd in nauwe samenwerking tussen de ICT-afdeling en de proceseigenaren. Wel is de software-ontwikkeling uitbesteed aan een Pools bedrijf.

Rozema noemt dit een voorbeeld van een organisatie met een relatief kleine IT-afdeling; geen budget om een duur project uit te voeren. “Je kunt BPM benaderen door het hele bedrijf te analyseren, alle processen nauwkeurig te beschrijven en vandaar uit BPM toe te passen, maar dat is niet onze manier van aanpak. Je moet wel vanuit de business denken, maar wij kiezen voor een stapsgewijze, iteratieve aanpak. Klein beginnen en de business meteen laten zien dat wat je doet ook een positief effect heeft.”

Samen met IDS Scheer

Rozema vertelt dat Microsoft nauw samenwerkt met een ‘erkende’ BPM-leverancier als IDS Scheer. “Die hebben afgelopen zomer een integratiemodule gelanceerd die de koppeling mogelijk maakt tussen hun ARIS-platform en BizTalk. Die samenwerking is een uitvloeisel van de Business Process Alliance die Microsoft anderhalf jaar geleden heeft aangekondigd. Dat is een speciaal partnerschap met een tiental bedrijven die actief zijn op BPM-gebied met de doelstelling BPM mainstream te maken. Het mooie van IDS Scheer is dat zij heel goed vanuit die business-kant kunnen kijken en van wanten weten als het gaat om het modelleren van bedrijfsprocessen. Dat koppelen aan het Microsoft-platform is een krachtig instrument.” Dat wil overigens niet

Model wordt de applicatie

Microsoft gaat een spannende tijd tegemoet; ook wat betreft processen modelleren. Hiermee doelt Rozema op het project Oslo dat Microsoft een jaar geleden in het leven heeft geroepen. “Dat is ingezet om op een andere manier naar applicaties te kijken. Daarbij maken we applicaties op basis van modellen waarbij het proces een fundamentele plek heeft. Die modellen komen in een repository die wordt aangeroepen om al dan niet tijdelijke applicaties te maken. Het model wordt eigenlijk de applicatie”. Eind oktober heeft Microsoft op zijn Personal Developers Conference meer bekend gemaakt over Oslo.

zeggen, benadrukt hij, dat Microsoft zelf geen modelleer-tools levert. “In feite is Microsoft Visio een van de meest gebruikte tools om modellen te creëren.”

De wereldwijde Business Process Alliance klinkt in Nederland vooral door in de samenwerking met IDS Scheer. “Niet al die wereldwijd opererende partijen zijn aanwezig in Nederland. Daarom hebben wij hier vooral contact met IDS Scheer. Die samenwerking gaat heel goed; ik heb het idee dat we elkaar wat te bieden hebben; dat we elkaar versterken.”

Er zijn overigens nog geen klanten die in zee zijn gegaan met ‘de combinatie’. “We hopen dat dat snel gaat gebeuren, maar je moet wel bedenken dat de samenwerking pas in de zomer echt gestalte heeft gekregen. Het duurt altijd een paar maanden voordat zoiets zijn weg naar de markt vindt.”

De partners die IDS Scheer heeft, zijn vooral de bedrijven die consultancy leveren en bedrijfsprocessen in kaart brengen, maar geen technologie implementeren. Terwijl Microsoft juist partners heeft die technologie implementeren. In die zin vullen de twee bedrijven en hun partners elkaar goed aan.

Ook andersom

Een procesmodel dat bijvoorbeeld via IDS Scheer is ontwikkeld is in BizTalk op te nemen, waarbij het Microsoft-product ervoor zorgt dat de achterliggende diensten en systemen op tijd worden aangeroepen. “Het mooie is dat het ook andersom werkt”, zegt Rozema. “Je kunt in BizTalk zien hoe processen worden afgehandeld met de Business Activity Monitor-module. Dan kun je real-time nagaan of de processen inderdaad efficiënt verlopen of wellicht verbetering behoeven. Die informatie kun je ook rechtstreeks naar het ARIS-platform sturen.”

Hij zegt dat het doel van Microsoft is om de technische complexiteit van geautomatiseerde bedrijfsprocessen te verbergen voor de mensen die het werk doen binnen een organisatie; en het ontwikkelaars eenvoudiger te maken dergelijke complexe diensten te bouwen.

Teus Molenaar is freelance journalist.