

Robin Martin van Metastorm over ProVision, SAP en Nederland

PROBLEEMEN OPLOSSSEN

Hoewel Metastorm voor velen in de BPM-markt misschien een nieuwe naam is, zijn er in Nederland al vele gebruikers van ProVision, een BPA & EA product van Proforma, het bedrijf dat Metastorm twee jaar geleden overnam. Metastorm heeft weliswaar het hoofdkantoor in de VS, maar de BPM-roots liggen in de UK, in Wimbledon om precies te zijn. “Wij dekken alle aspecten van een business process af.”

Door Hans Lamboo

Robin Martin, EVP International, werkt nu drie jaar voor Metastorm, maar zijn enthousiasme voor de visie, aanpak en software van het bedrijf is alleen maar toegenomen. “Als je het in de praktijk ziet werken, in de UK bijvoorbeeld bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken, bij de London Underground, bij vele grote advocatenconglomeraten, dan zie je dat onze approach in de praktijk werkt,” steekt Martin van wal in de lobby van het Londense hotel waar ook de BPM Conference 2009 plaatsvindt. “Wij dekken de drie aspecten van een proces helemaal af. De strategie, de analyse en de uitvoering. Op strategieniveau is het de Metastorm ProVision Enterprise Architecture die het mogelijk maakt de doelstellingen van een organisatie op een hoog abstractieniveau te definiëren. Vervolgens ga je op zoek naar de assets en componenten van de business die kunnen worden ingezet om de doelstellingen te halen. Met assets bedoel ik veel verschillende zaken: mensen, kantoren,

klanten, toeleveranciers, zelfs concurrenten hebben invloed op de manier waarop de doelstellingen behaald worden. Ook business processen zijn assets. Het gaat er daarbij immers om de business en de mensen zodanig te organiseren dat de gestelde doelen kunnen worden bereikt. ProVision legt al die informatie vast in een multidimensionaal format, dat gebruikt kan worden om de doelen en de manier waarop die gehaald gaan worden door de gehele organisatie te communiceren, zodat alle neuzen dezelfde kant op komen te staan.” Metastorm ProVision heeft ondersteuning voor vele verschillende frameworks waaronder Zachman, TOGAF en Lean Six Sigma. Archimate werd nog niet ondersteund, maar daar komt op verzoek van een klant binnenkort verandering in.

Zelf-administratie

Ook het tweede aspect van een proces, de analyse, wordt met Metastorm ProVision gedaan. “Met onze discovery-module kan worden vastgesteld hoe de processen werken. De tools

maken een soort zelf-administratie mogelijk; dat is een flinke klus om in te richten, omdat je moet snappen wat je nu eigenlijk precies wilt weten. Maar dan kun je de juiste vragen stellen op het juiste moment, om de juiste antwoorden te verkrijgen. Dat levert een hele berg metrische gegevens op, zoals de tijd die gemoeid is met een processtap en welk deel van zijn tijd iemand besteedt aan verschillende taken,” stelt Martin. “Veel van onze klanten denken vaak precies te weten hoe hun processen werken, maar kunnen de betrokkenen daar niet van overtuigen,” grapt hij. “Het heeft in zo’n situatie natuurlijk geen enkele zin om na te gaan denken over een ‘to be’ proces. Met Metastorm ProVision kun je het ‘as is’ proces nauwkeurig vastleggen om het vervolgens te analyseren en simulaties uit te voeren om tot een geoptimaliseerd proces te komen.”

Als derde aspect noemt Martin de uitvoeringsfase. Het BPMS werd al jaren geleden door Metastorm ontwikkeld. “Het unieke aan onze process execution engine is dat deze volkomen people-centric is,” vertelt hij. “Zo’n 95 procent van een proces wordt uitgevoerd door mensen en niet door systemen. Daar hebben wij vanaf het begin rekening mee gehouden. Kijk bijvoorbeeld naar het Ministerie van Binnenlandse Zaken in de UK. Elke brief, of die nu gericht is aan een parlementslid of de burger, moet op de voet worden gevolgd en gemanaged door het proces totdat een antwoord is gegeven. Dat is een ongelooflijk mens-intensief proces. Voor de ondersteuning daarvan is Metastorm dus heel erg geschikt.”

Metastorm ProVision Connect for SAP

ProVision is nu zo’n zeven jaar op de markt, het BPMS – dat zijn oorsprong vindt in een workflow tool – nog wat langer. De combinatie van ProVision met het BPMS blijkt een sterke combinatie, die Metastorm tot in het leiderskwadrant van Gartner heeft gebracht. Bewezen technologie dus. “En betrouwbaar, robuust en gemakkelijk schaalbaar,” vult Martin aan. “Een van onze gebruikers is een Amerikaanse overheidsinstantie die 200.000 gebruikers heeft.” Metastorm ProVision werkt heel erg goed samen met SAP. “Metastorm ProVision Connect for SAP doet dat op twee manieren. Allereerst kun je vanuit Metastorm ProVision verbinding leggen met SAP Solution Manager en zo de configuratie van de SAP-installatie extraheren. Die configuratie kun je vervolgens met Metastorm ProVision modelleren en tunen. Zo beheer je de SAP-blokken. Een nieuwe technologie, die heel goed is ontvangen,” zegt Martin. “Vaak hebben organisaties verschillende SAP-implementaties, met verschillende manieren om bijvoorbeeld facturen aan te maken. Met Metastorm ProVision kunnen al die installaties worden geoptimaliseerd en volledig op elkaar worden afgestemd. Ten tweede kan Metastorm ProVision voorzien in een proceslaag rond SAP. SAP heeft zijn sterke punten, maar het is net beton: je kunt het prima in model brengen als het nat is, maar is het eenmaal droog dan valt er nauwelijks meer beweging in te krij-

gen. Metastorm is gebouwd om de procesgang door de hele organisatie heen te managen en kan van nature wendbaarheid aan SAP geven.

Half miljoen dollar

Een van de doelstellingen van Martin is om Metastorm op het Europese vasteland flink te laten groeien. “We hebben al veel goed werk verricht en goede resultaten behaald. Buiten de UK hebben we twee secties. Een ervan legt zich toe op de Benelux, Jasper Kloos speelt daar een belangrijke rol, en we hebben een succesvol kantoor in München. Daarnaast hebben we een kantoor in Frankrijk, in Spanje, in Zweden en in Zuid-Afrika en Dubai. Het is zeker niet onze strategie om in elk land een eigen kantoor te hebben. We werken in veel landen met partners. Een van onze topregio’s in het afgelopen jaar was Roemenië. We hebben daar een heel goede partner die daar zaken doet met de overheid en de Roemeense oliemaatschappij RomPetrol. Over die laatste klant is onlangs een uitgebreide case study verschenen, waarin ze de echte getallen noemen: met de invoering van Metastorm besparen ze een half miljoen dollar per maand.”



Robin Martin: “Het unieke aan onze process execution engine is dat deze volkomen people-centric is”.

In Nederland gebruikt salarisverwerker ADP Metastorm. Ook de Politie Academie, Shell en LeasePlan behoren tot de klanten. “Ze kiezen voor Metastorm omdat we een paar heel mooie features kunnen bieden en omdat het heel intuïtief werkt voor zowel de technicus als de businessgebruiker,” legt Martin uit. “Het gaat erom dat zowel IT als de business hetzelfde begrip hebben van de processen. Daarnaast kan Metastorm heel snel geïmplementeerd worden en kunnen aanpassingen snel worden ontwikkeld. We leggen het verband tussen de verschillende processtappen op basis van acties. Veel formulieren zijn daarom zelf-genererend. Rapportages draaien wordt door onze gebruikers gemakkelijk gevonden, omdat we een open databasestructuur hebben waaruit we alles kunnen publiceren: data, schema’s, noem maar op. Voeg daar nog eens bij dat we een heel sterke integratie hebben met de Microsoft-omgeving, zoals Sharepoint en Office. Rapportage is grotendeels wizard-driven. Je hoeft geen groot technicus te zijn om een rapport te draaien.”

Integration Manager

“Een onderdeel van de suite waar we het nog niet over gehad hebben, is MIM, de Metastorm Integration Manager,” zegt Martin. “Op zichzelf al een prima filetransport product, het heeft bovendien een aantal sterke integratiemogelijkheden met de IBM-omgeving. Werkt de klant bijvoorbeeld met CICS van IBM, dan kan een CICS-transactie door MIM worden omgevormd tot een webservice. Dat vereenvoudigt de integratie van legacy-systemen.”

Met de discovery-module kan worden vastgesteld hoe de processen werken

Martin komt nog even terug op Metastorm ProVision. Wat hij een geweldige eigenschap vindt, is de mogelijkheid van ‘link-back’, het herleiden van een ingreep in het business process naar de modeler. Normaal gesproken is er eerst een model dat vervolgens wordt uitgevoerd, maar soms is het beter eerst in te grijpen in het bestaande proces, om daarna pas het proces te analyseren en te hermodelleren. Hij geeft een tamelijk plastisch voorbeeld: “Als je haar in brand staat, ga je niet eerst nadenken over de oorzaak ervan. Nee, je zorgt eerst dat het vuur wordt gedoofd en gaat dan pas nadenken over het waarom van de situatie. Met sommige processen is dat hetzelfde. Als een organisatie problemen heeft met sleutelproces A dan repareer je dat eerst. Vervolgens voer je het gerepareerde proces terug in de modeler en analyseer je met simulatie of het proces op de juiste manier is gerepareerd en er nog meer verbeteringen mogelijk zijn.”

Het eerste contact met veel van de klanten van Metastorm vindt zijn oorzaak in een initieel probleem, dat wordt geanalyseerd en opgelost. Vervolgens wordt het gehele proces onder de loep genomen en geoptimaliseerd, tot alle processen bedrijfsbreed zijn aangepakt.

“Het draait allemaal om het oplossen van problemen. En om kosten,” stelt Martin. “Als er geen essentiële problemen kunnen worden opgelost is er geen sprake van enig return on investment. Wij doen niets liever dan het samen met de klant uitwerken van business cases en ROI-berekeningen.” BPM is een technologie die zowel in een groeiende als een krimpende markt tot zijn recht kan komen, meent hij. “Of je wilt met hetzelfde aantal mensen méér doen, of je wilt hetzelfde doen met minder mensen. BPM kan in beide gevallen helpen.”

Tot slot

Metastorm blijft in de R&D labs in Tampa, Detroit en de Oekraïne doorwerken aan het aspect ‘integratie’, vooral aan de integratie van de back-end van de productsuite in één algemeen metamodel. “Het is onze visie dat de directeur, de codeur, de verantwoordelijke voor de ontwikkeling van het proces en de lijnmanager allemaal naar dezelfde data moeten kunnen kijken, naar dezelfde informatie over het proces. Om vervolgens datgene te zien wat ze willen zien. Op een hoger niveau zal dat gaan om de doelen en de strategie, op het middelste niveau om de werking van het proces en op het laagste niveau over de vraag welke systemen waar moeten worden geïntegreerd,” licht Martin toe. “In veel systemen zijn die verschillende views vastgelegd in verschillende databases en verschillende producten. Metastorm wil alles in één systeem vastleggen, met één verzameling data, waaruit de verschillende views kunnen worden verkregen.”

Ook het menselijke aspect aan een business process is Metastorm niet vreemd. Nederlandse partner Ynno gebruikt Metastorm om gegevens over menselijke interacties in processen vast te leggen. Met Metastorm ProVision wordt de discrepantie tussen de sociale netwerken en de processen blootgelegd, waarna er een analyse kan plaatsvinden. ProVision suite van Proforma had ten tijde van de overname door Metastorm geen grote vertegenwoordiging in Europa. Ze hadden wel enkele zeer succesvolle partners, waarvan de beste – Process Competence uit België – ook door Metastorm werd overgenomen. “We deden dat om een *footprint* in de Benelux te krijgen, maar ook vanwege hun expertise. Van daaruit zijn we gaan uitbreiden. We hebben nu in de persoon van Jasper Kloos ook een vertegenwoordiger in Nederland, volgens mij de meest volwassen BPM-markt van de wereld,” aldus Martin.

Om te besluiten: “Metastorm is een stabiel bedrijf met vele grote klanten en uitstekende referenties. Daarom durven klanten een strategisch partnership met ons aan te gaan.”

Hans Lambou is hoofdredacteur van Business Process Magazine.