

AgilePoint brengt leven in Visio en Dynamics

BPM VOOR DE MICROSOFT-WERELD

Exclusief voor het Microsoft-platform. Dat is het wezenskenmerk van AgilePoint. Het bedrijf heeft een oplossing die Business Process Management toevoegt aan het .NET platform. “Daar ligt nog een gigantische markt,” meent Hans Hantson, business development manager bij AgilePoint Europa. “We hebben natuurlijk ook veel verstand van Java, maar wij richten ons specifiek op het populaire SharePoint en het Dynamics-platform van Microsoft.”

Door Teus Molenaar

Met namen als EOC, Mepa en Solvay waan je jezelf op een industrieterrein van chemiebedrijven, vlakbij de doorgaande weg door het Vlaamse stadje Oudenaarde. Na enig zoeken komt een winkel voor woninginrichting in beeld. Met daarboven het Europese kantoor van AgilePoint: de verkooporganisatie van het moederbedrijf in Mountain View bij San Francisco. Zelfstandige kantoren heeft de onderneming voorts in Japan, China, Spanje en het Verenigd Koninkrijk.

Vier jaar geleden is Hantson begonnen voor het bedrijf – dat toen nog Ascentn heette – de EME-organisatie (“De A van Afrika zijn we nog niet aan toegekomen”) op poten te zetten. Hij was als klant in aanraking gekomen met de BPM-software van deze pionier in de Microsoft-wereld en raakte ervan gecharmeerd. “We zijn nu een paar jaar verder en inmiddels hebben we al zo’n twintig partners. Plus een eigen kantoor in Madrid, vanwege de cultuur- en taaluitdagingen.”

Wat Hantson in de onderneming aantrok was voornamelijk de nadruk op kwaliteit. “We zijn een zelfstandige onderneming; er zit geen geld in van risicokapitaalverschaffers. Daar hebben de oprichters destijds bewust voor gekozen, omdat de doelstelling van een geldschietter anders is dan die van de onder-

neming. Bij een nieuwe klant doen we er alles aan om te voorkomen dat de software samen met de dikke handboeken ergens op een plank liggen te verstoffen. De eerste projecten die de klant doet op het platform moeten succesvol zijn. Daaraan geven we veel aandacht. We groeien dus niet snel, maar wel gecontroleerd.”

Bij partners moeten we volgens hem denken aan Möbius of Capgemini (“daarover zijn we nog in gesprek”). Ook zijn er implementatiepartners, waarbij de namen vallen van Loqutus (dochter van Möbius) HP/EDS en specifiek in Nederland: Systemation. Een ander type partner is de OEM'er die de software van AgilePoint onder eigen naam op de markt brengt. Hantson noemt hier ADAM Software uit België die met zijn advanced digital asset management (ADAM) aan de weg timmert. “Zij hebben grote klanten als Lego en Microsoft Europa. Die draaien ADAM-software, en dus ook AgilePoint-software,” zegt hij. In Nederland is Circle Software Group een OEM-partner. Dit softwarehuis richt zich vooral op de overheid met documentbeheeroplossingen.

Marktbenadering

Wat Hantson het meest aantrok in AgilePoint is “dat men niet werkt vanuit een product, maar puur vanuit de business-behoefte. Er wordt zorgvuldig gekeken naar de wensen van de

business en naar de vraag welke waarde de software kan bieden om daaraan te voldoen, om te helpen die wensen snel, kosteneffectief en efficiënt te verwezenlijken. Ik heb eerder bij een ander BPM-bedrijf gewerkt en daar ging het puur om de verkoop van het product. Hoe tevreden de klant was over het product bleek maar bijzaak. Dat strookt op zichzelf niet met mijn instelling, maar het is ook dom. Voor zo'n opstelling is de IT-markt in Europa, in Nederland, gewoon te klein. Vroeg of laat krijg je toch weer met die klant te maken; bovendien zingt het heel snel rond als je niet aan de verwachtingen voldoet. Zie dan maar weer het imago op te vijzelen."

Een klant van Hantson moet het gevoel hebben dat hij de juiste beslissing heeft genomen en dat de BPM-oplossing hem daadwerkelijk vooruit heeft geholpen. Die marktbenadering heeft volgens Hantson het bedrijf geen windeieren gelegd. Dat geldt ook voor de organische groei die het bedrijf voorstaat. "Wij hebben niet een miljoen euro voor marketing; wij zijn al gewend de tering naar de nering te zetten. Maar sommige concullega's hebben in de huidige economische malaise flinke stappen terug moeten zetten."

Opportunititeit

Dat AgilePoint alleen actief is binnen de Microsoft-wereld ziet Hantson niet als een beperking, eerder als een uitdaging. "We weten dat die markt er is vandaag en dat die markt op dit moment niet door Microsoft wordt ondersteund. Er bestaan nu dus een Java-gebaseerde en een Microsoft-gebaseerde oplossing om BPM toe te passen. De oprichters van AgilePoint

.NET Framework

The Company Formerly Known As Ascentn, zo zou je AgilePoint kunnen omschrijven analoog aan popartiest Prince die in 1993 zijn naam veranderde in The Artist Formerly Known As Prince. Eind 2009 heeft Ascentn zijn naam veranderd in AgilePoint; het enige product dat de onderneming voert. Volgens Hans Hantson, business development manager EMEA van Agilepoint, is onder meer gekozen voor de nieuwe naam omdat deze makkelijker is uit te spreken en te schrijven. Ascentn is in december 2002 opgericht door Jesse Shiah (die thans nog president en ceo is) en Sean Zhang (thans chieft architect/VP engineering). Beiden hadden al veel ervaring opgedaan met J2EE, maar merkten dat er een gat in de markt was voor een BPM-oplossing voor het Microsoft-platform. Zij besloten uitsluitend aan de slag te gaan voor het Microsoft .NET Framework, een integraal onderdeel van het Windows-besturingssysteem dat een programmeermodel en een runtime biedt voor webdiensten, webapplicaties en smart client applicaties.



Hans Hantson: "Er bestaan nu dus een Java-gebaseerde en een Microsoft-gebaseerde oplossing om BPM toe te passen".

hebben jaren lang gewerkt binnen die Java-wereld en zijn zich vanaf dag één bewust geweest van hun keuze voor het Microsoft-platform. In de Java-wereld zijn er veel spelers op de markt, waarvan sommige al tien tot vijftien jaar actief zijn, terwijl begin 2000 er in de Microsoft-wereld nog helemaal niets was op BPM-gebied. Het is daarom eerder een opportuniteit dan een beperking."

Dat deze zet niet zo slecht uitpakte, mag blijken uit rapporten van analisten als Gartner en Forrester, zo stelt Hantson. "Gartner erkent tegenwoordig 22 BPM-spelers op de wereldwijde markt, maar 18 daarvan hebben een Java-gebaseerde oplossing als aanbod."

Bovendien, zo zegt hij, is zo'n dertig procent van de AgilePoint-klanten ook Java-klant. "Dat betekent dat onze oplossing binnen een Java-georiënteerde omgeving staat." Hij weet ook wel hoe dat komt: "De Java-oplossingen hebben traditioneel een vrij technische insteek. En ook meestal erg gericht op de ontwikkelaars, terwijl we eigenlijk een middel moeten hebben dat bruikbaar is door de business, zij het dat dit geschiedt binnen een IT-governance platform. Het gaat niet aan een oplossing te kiezen waarbij je het voor een ontwikkelaar mogelijk maakt om binnen de Microsoft-wereld een proces te definiëren. Nee, de processen horen thuis bij de business. Natuurlijk hebben ze altijd IT nodig om de processen te laten gebeuren, maar ze hoeven zich niet bezig te houden met IT om hun doel te bereiken."

Verborgene processen

Welbeschouwd – volgens Hantson – is de doelstelling van de business om marktaandeel te veroveren en de winst te doen stijgen, terwijl de doelstelling van de ICT-afdeling eruit bestaat stabiele systemen te leveren en te ondersteunen. »

Optimaliseren

Van klant naar medewerker. Dat is zo'n beetje het verhaal van Hans Hantson van AgilePoint. Hans Hantson werkt zo'n twintig jaar in de IT. De eerste tijd vooral als consultant op internationaal terrein. Van 1996 tot 2001 heeft hij gewerkt bij Spector Fotogroep. Daar heeft hij de Europese divisie opgericht die online diensten voor de photo finishing producten tot leven schiep. Zijn achtergrond is technisch, maar bij Spector Fotogroep hield hij zich voornamelijk bezig met de processen binnen de bedrijfsvoering. "Daar ben ik voor de eerste maal zelf tot de behoefte gekomen om bedrijfsprocessen te kunnen optimaliseren en de bedrijfsprocessen beter te kunnen definiëren. Als we online diensten hadden bedacht, dan wilden we die ook zo snel mogelijk uitvoeren. Met de bestaande processen en IT duurde het meestal maanden aler een project was geïmplementeerd. Daarmee kun je niet uit de voeten. We hadden altijd het gevoel dat IT een rem vormde op de bedrijfsontwikkeling. Ik ben me toen gaan verdiepen in BPM, hoewel het toen nog workflow genoemd werd."

Hantson is in 2000 gaan kijken wat er zoal op de markt was aan oplossingen voor BPM. Dat viel hem zwaar tegen. Hij is gaan werken bij een IT-bedrijf dat 'workflow approaches' ontwikkelde. In 2001 was de eerste versie klaar. "Dat viel samen met de eerste versie van SharePoint. Wij zetten een document management oplossing neer die gebonden was aan SharePoint. We deden aan de zogeheten 'empowerment van de business user'. Excel is populair bij bedrijfsmensen, omdat ze er gemakkelijk mee kunnen werken. Maar dat geldt eigenlijk alleen voor rekenbladen. Voor documenten en dergelijke was er niks. Zo ben ik in contact gekomen met Ascentn." In 2006 is hij overeengekomen de Europese tak van Ascentn op te zetten. Inmiddels werkt hij in Europa met zo'n twintig partners.

"ICT moet zich bezig houden met security, met integratie van applicaties, met rapportages, met analyses van beschikbare data. BPM vervult bij uitstek de brugfunctie tussen deze twee werelden. We hebben gekeken hoe die IT-component is toe te passen in een businessvriendelijke omgeving. Toen zijn we eerst nagegaan wat er wat dat betreft al op de markt is. Toen bleek dat Microsoft Visio de meest gemakkelijk toepasbare oplossing is om processen te tekenen. Alleen is dat een tekening, meer niet. Wij hebben Visio dusdanig uitgebreid dat wat je in Visio maakt niet meer alleen een tekening is, maar een daadwerkelijk business process. Wat je modelleert in Visio

wordt het proces. Daarmee kan een medewerker van de business zelf gemakkelijk zijn processen modelleren. En hij kan het ook terugdenen. Als IT in AgilePoint een proces modelleert, dan kan de businessmedewerker dat lezen; het model is begrijpbaar." Als het proces is gemodelleerd, dan is vrij gemakkelijk te zien hoe het proces verloopt, welke rol je daarin speelt, wat de vervolgstappen zijn, wie die stappen uitvoeren, enzovoort. "En dat is een groot verschil met de Java-wereld, want de processen die daarin worden gedefinieerd zijn eigenlijk een black box."

De grootste, hedendaagse uitdaging is volgens hem helder te krijgen wat de bedrijfsprocessen zijn. "Men weet dat vaak niet. Ze zijn verborgen in een ERP-systeem. Hoe alles werkelijk in elkaar steekt is onduidelijk. Door te gaan werken in de Visio-wereld kun je zien wat de processen zijn en als je weet hoe die in elkaar steken dan kun je ze ook gaan verbeteren. Veel tools binnen de BPM-wereld richten zich tegenwoordig op het analyseren van procesinformatie: hoe vaak heb ik dit gedaan vandaag en hoe vaak heb ik dat gedaan; dat soort zaken. Dat is nuttig, maar belangrijker is inzicht te krijgen in het complete proces binnen de organisatie."

Standaarden

Het gemak om zelf bedrijfsprocessen te definiëren en/of te verbeteren kan volgens Hantson een schrikreactie oproepen bij de IT-afdeling. "Die maakt zich zorgen over de stabiliteit van het systeem. Ze zijn bang dat hun businesscollega's van alles uithalen dat die stabiliteit in gevaar brengt. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Daarom bieden we een product dat het mogelijk maakt dat iedereen kan doen waar hij of zij het beste in is: de business in het ontwerpen van processen, en de IT in het verlenen van de bijpassende IT-ondersteuning. AgilePoint laat de processen beschrijven in XPDL (de XML Process Definition Language) waardoor het model meteen uitvoerbaar is. Een belangrijk voordeel daarvan is dat je een proces kunt aanpassen/verbeteren terwijl dat proces gaande is. Dat geeft nog meer business agility; ze zijn niet afhankelijk van de IT-afdeling om real-time processen aan te passen."

Het gebruik van standaarden is een uitgangspunt voor AgilePoint, maar er wordt een uitzondering gemaakt voor BPMN (Business Process Modeling Notation). "Wij zijn voor standaardisatie, maar wij menen dat deze standaard te veel vanuit de techniek is samengesteld, te IT-technisch is. Al onze klanten gebruiken een eigen of onze notatie. Daarmee zijn ze eerder in staat een proces te begrijpen. We ondersteunen natuurlijk BPMN, maar gebruiken toch liever onze eigen aanpak." Als Hantson laat zien hoe AgilePoint werkt, komt een Visio-schema in beeld. Maar elk schema is een executable; dat is de kracht van de BPM-tool die hij verkoopt.

Teus Molenaar is freelance journalist.