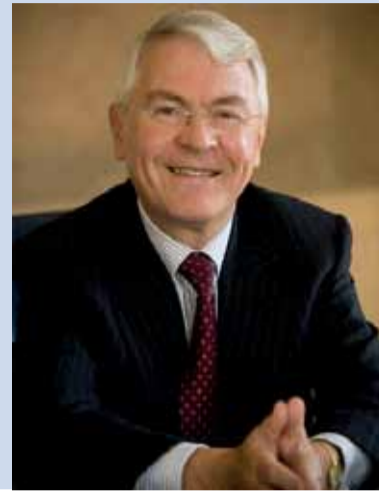


Appels ^{én} of peren Integratie binnen handbereik

door: Ed Lute

Binnen ieder bedrijf van enige omvang draaien diverse systemen die de processen binnen de organisatie moeten ondersteunen; een CRM-pakket, een financieel pakket, een pakket voor voorraadbeheer enzovoort. Zelden werken die aparte applicaties, die onder de noemer ERP vallen, lekker samen. Bovendien zijn ze in de loop der jaren zo complex en log geworden, dat ze het snelle veranderingstempo binnen een organisatie niet kunnen volgen. Deze problemen – integratie en flexibiliteit – zijn al zo oud als ERP zelf. Maar het lijkt erop alsof daar nu toch een doorbraak in is bereikt.

Jan Baan (L) en Erik van de Ven (R)



We spreken hierover met Jan Baan, Bestuursvoorzitter van Cordys, en Erik van de Ven, Director Product Management bij Cordys. Jan Baan – bestuursvoorzitter van Cordys – stond aan de wieg van de eerste generatie ERP-systemen. Hij zal de eerste zijn om te onderkennen dat de ERP-technologie inmiddels ernstig verouderd technologie is. “Alles wat nu ERP heet, dateert uit de jaren '60. Daar is in wezen nog niets aan veranderd. We stoppen alles nog in hokjes op dezelfde gestructureerde manier als dertig jaar terug. En met de jaren is het alleen maar complexer en dus onwerkbaarder geworden.”

Opgedrongen processen

Baan vertelt hoe IT van oudsher een door de systemen gedicteerde werkwijze opdringt aan de medewerkers. “De leverancier bepaalt wat de ‘best practice’ is. De afnemer kan het zelf toch niet bouwen. Als je als klant iets anders wilt, maak je het alleen maar beroerder voor jezelf, want dan zit je met maatwerk wat uiteindelijk niet meer te onderhouden valt. Doordat deze opgedrongen processen zelden prettig werken, volgt slechts 25 procent van alle medewerkers deze zogenaamde best practices. Driekwart van alle procescapaciteit wordt dus niet of slechts ten dele gevolgd. Je moet je dan realiseren dat het hier gaat om het leeuwendeel van het bedrijfskapitaal: order control, voorraden, inventory, doorlooptijden, gebouwen, debiteuren, klanten, te betalen rekeningen en ga zo maar door.”

One View

In het verleden moesten business users vele maanden wachten voordat systeemwijzigingen vanuit development konden worden gecompileerd en in productie genomen. Dit is tegenwoordig onacceptabel. Niet alleen omdat daarmee de eigen concurrentiepositie aan het wankelen wordt gebracht, maar ook omdat de nieuwe generatie kenniswerkers dat niet accepteert. Baan zegt daarover “Zij kunnen bijna intuïtief overweg met black boxes zoals social media. Ze hebben er geen verstand van maar kunnen ermee lezen en schrijven.” De snelle wereld die internet heet, dwingt bedrijven om naast de gestructureerde data uit de oude ERP-systemen ook ongestructureerde data (black boxes) ten volle te gebruiken. Baan: “De onderliggende technologie

die deze twee werelden samenbrengt, volgt een semantisch model. Voor het eerst kunnen we gestructureerde en ongestructureerde data samenbrengen en ermee werken. Ieder groot bedrijf kan uit de tientallen deelsystemen nu One Customer interview destilleren, of One Productview. Kortom, One View voor het hele bedrijf.”

“Voor het eerst kunnen we gestructureerde en ongestructureerde data samenbrengen en ermee werken.”

Echt WYSIWYG

Van de Ven gaat nader in op wat dit nu concreet betekent. “Ons Business Operations Platform bevindt zich precies tussen de business en IT. Dat klinkt misschien vaag, maar waar het om gaat is dat businessmensen het systeem makkelijk kunnen begrijpen en dat de IT die erachter schuil gaat direct operationeel is. De tijden dat IT de inhoud en het uiterlijk van de processen bepaalt, zijn definitief voorbij. Laten we als voorbeeld het modelleren van processen nemen. Tot op de dag van vandaag maken procesontwerpers tekeningen in Visio of Powerpoint. Dat blijft bij het maken van plaatjes, waar IT niet op is aangesloten. De theorie van het proces moet dus in tweede instantie in de praktijk worden omgezet door IT. Er ontstaat dan onvermijdelijk een verschil tussen het plaatje – de ideale wereld zoals de business die ziet – en de realiteit die IT ervan maakt. De procesmodellen die je in de designomgeving van ons Business Operations Platform maakt, zijn plaatjes die direct uitvoerbaar zijn. De tekening wordt letterlijk getransformeerd naar een uitvoerbaar proces. Wat in het verleden via de lange weg van het opstellen van requirements, ontwikkelfase, testen en implementatie moest gebeuren, wordt nu ‘on the fly’ uitgevoerd. Niet alleen de processen, maar alles wat daarmee samenhangt. What you see is what you get. Maar dan ook echt!”

Hetzelfde mandje

De bestaande ERP-systemen hoeven volgens Van de Ven zeker niet aan de kant te worden geschoven, integendeel. “Die functioneren op zich prima voor

de bedoelde afdeling, silo of discipline. Het Business Operations Platform is dus niet alleen een modelleromgeving waarin ontwikkeling en implementatie samen opgaan, maar het richt zich ook op de integratie met de bestaande backend systemen. Het heeft geen enkele zin om een zoveelste tekentool of ander sys-

teem naast de reeds aanwezige systemen te zetten. Je moet juist wat er bestaat en wat er nieuw wordt ontwikkeld integreren met elkaar. Appels en peren passen zozegzegd uitstekend in hetzelfde mandje. Hierachter draait een semantisch betekenisvol model waarin wij exact snappen hoe alle onderdelen van het geheel met elkaar gerelateerd zijn, en dat volledig toepasbaar is op de reeds bestaande applicaties. Dit hebben wij in alle rust en vanuit niets kunnen ontwikkelen.”

Je eigen haar knippen

Van de Ven demonstreert de modelleromgeving. “Het tekenen van oplossingen begint negen van de tien keer bij het proces. Maar met een proces alleen kom je er niet. In diezelfde omgeving kun je ook invoer of informatieschermen tekenen, je kunt de monitoring van alle activiteiten binnen het proces instellen, je kunt data uit de verschillende databases halen, KPI's toekennen en daar alerts op zetten. Ik wil bijvoorbeeld zeker weten dat ik deze maand een bepaalde omzet haal met de verkoop van mijn product. Haal ik dat niet, dan wil ik van tevoren een notificatie krijgen, of dat er automatisch een ander proces wordt opgestart. We kunnen ook de user interface die interacteert met het proces modelleren. Dit en meer kun je allemaal in een gemeenschappelijke en geïntegreerde designeromgeving van ons Business Operations Platform modelleren.

Met het semantisch model bedoelen we de integratie van al die designers, een soort metaniveau. Alle designer zijn met

elkaar verbonden en we begrijpen de betekenis van de verbindingen tussen de designers. De data die je via webservices uit een backoffice systeem haalt, in een proces gebruikt en waar je een KPI op definieert, is immers dezelfde data. Een betekenisvolle integratie van de verschillende designers is de kracht van de

oplossing. De meeste bedrijven hantieren hiervoor nog steeds allemaal losse tools, één voor het ontwerpen van het proces, één voor de schermopbouw, een losse tool voor de webservices enzovoort. De truc is nu dat ook de business users dit kunnen doen. Dat bedoelde ik met dat we exact tussen IT en de business in zitten. Het hele platform overlapt de domeinen van IT-development en business gebruik.” Baan voegt daaraan toe: “Een ontwikkelaar wordt business-architect en andersom.

Het is alsof de kapper de schaar aan de klant geeft en zegt: ‘knip je haar zelf maar als het je niet bevalt.’”

Gezamenlijke werkruimte

Het volledige Business Operations Platform draait zowel lokaal als in de cloud binnen iedere willekeurige moderne browser. “Om samen aan een proces te kunnen werken, hanteren we de integratie zoals gebruikt in social media”, vertelt Van de Ven. “Ik kan in die designer allerlei mensen uitnodigen om samen met mij te modelleren, a-la Google Docs. Iedere wijziging verschijnt direct bij iedereen in beeld. Je kunt ook de business user erbij betrekken, of de stakeholder, maar ook de medewerker die precies weet hoe zijn deel van het proces in elkaar zit. De chats die hierbij plaatsvinden worden vastgelegd bij het model, zodat je altijd terug kunt zien wie, wanneer en waarom welke ontwerpbeslissing heeft genomen. Dit is de perfecte match van gestructureerde en ongestructureerde communicatie.”

Verder modelleren

Hier vermelden we enkele van de vele nog onvermelde elementen uit het semantische model die in de design-omgeving van het Business Operations Platform kunnen worden gemodelleerd. In totaal zijn er nu ongeveer vijftig ontwikkeld, en dat wordt uitgebreid.

Businesskalender

Het opnemen van werk of openingstijden, zodat het dispatchen van een tijdgebonden taak daar rekening mee houdt. Die businesskalender wordt gekoppeld aan het proces.

Case models

Veel relevante processen zijn niet sequentieel. Daarvoor heb je dus een flexibele manier van modelleren nodig.

Data transformaties

Om verschillende databestanden naar één standaard opbouw te uniformeren.

Organisatiemodellen

Hierin kun je de organisatie modelleren, zodat een bepaalde taak aan de juiste persoon toekent. Een proces kun je verbinden met een organisatie. Op het moment dat de persoon zijn taak niet binnen de gestelde tijd gereed krijgt, krijgt zijn manager automatisch een melding daarvan.