

GEMAKKELIJKER SAMENWERKEN

Zowel het ontwerpen als het uitvoeren van een proces draait om samenwerken. Wat leent zich dan meer voor de toepassing van social media dan BPM? "Maar pas het dan wel toe op een zinvolle manier", vindt Director Product Management bij Cordys Erik van de Ven. Social BPM is dan ook één van de functionaliteiten waar de circa 200 ontwikkelaars bij Cordys momenteel hun handen vol aan hebben.

Door Mirjam Hulsebos

Met het Business Operations Platform (BOP) 4.0 maakte Cordys vorig jaar een grote stap. Deze suite integreerde de verschillende designomgevingen voor onder meer procesmodellering, business rules, user interfaces en het toekennen van rollen en rechten in één geïntegreerd platform. "Het grootste voordeel van die geïntegreerde designomgeving is dat je ook kunt valideren dat je een correct model hebt. Data, schermen, business rules, het verandert allemaal mee als je je procesmodel wijzigt. Dat maakt ook het beheer natuurlijk veel eenvoudiger", steekt Van de Ven van wal.

Online samenwerken

In september introduceerde Cordys op zijn jaarlijkse klantendag BOP 4.1, maar het grote nieuws betrof functionaliteit die pas in 2012 en 2013 beschikbaar komt. De meest in het oog springende is Social BPM. Van de Ven: "Een proces modelleren doe je nooit alleen, maar altijd in samenwerking met anderen. In iedere fase zijn er andere mensen bij betrokken. Vooral in de business analysefase, als er nog veel onduidelijkheid is, vindt er veel ongestructureerde communicatie plaats. Met Social BPM maken wij die communicatie onderdeel van het model."

Waar op de traditionele manier mensen samenkomen en op een whiteboard of brown paper een procesmodel schetsen, kunnen ze nu ieder vanaf hun eigen werkplek input leveren. Dat kan doordat ze een link delen, op een Google Docs-achtige manier. Ze komen allemaal op dezelfde pagina terecht en werken in hetzelfde document. Iedere deelnemer krijgt z'n eigen kleur. Op het hoofdscherm tekenen de deelnemers gezamenlijk het model, net zoals ze dat gewend waren op een whiteboard te doen. Aan de rechterkant zien ze wie er op dat moment zijn ingelogd en wie er eventueel op een eerder moment al aan het procesmodel hebben gewerkt. Tevens kunnen ze hier een chat starten of telefonisch contact zoeken met de andere deelnemers of met een collega die er nog niet bij betrokken is geweest, maar die zinvolle input kan leveren. "Je kunt dus heel gemakkelijk mensen vragen deel te nemen. Je hoeft ze niet eerst bij te praten, want ze zien zelf de status en kunnen teruglezen welke discussies daaraan vooraf zijn gegaan. Want het mooie van Social BPM is dat ook al deze ongestructureerde communicatie wordt vastgelegd. Je kunt dus heel gemakkelijk terugzoeken waarom bepaalde keuzes

zijn gemaakt", zegt Van de Ven.

Hij ziet dat social media voor veel softwareleveranciers reden is functionaliteit op dit gebied toe te voegen aan hun product. "Maar vaak blijft dat hangen in een twitter-achtige manier van communiceren, niet geïntegreerd in de rest van het proces en vaak ook niet op een relevante manier. Wij zijn juist bezig geweest met de vraag: hoe kun je social media op een zinvolle manier inzetten? Hoe kunnen we de gestructureerde data in bijvoorbeeld een procesmodel combineren met ongestructureerde data zoals de communicatie over dat proces? Daar is deze bètaversie uit gekomen." De software verschijnt in de loop van 2012 op de markt.

Browser-only

Omdat organisaties in toenemende mate internationaal samenwerken, is meertaligheid al aan Cordys BOP 4.1 toegevoegd. Standaard bevat de software Nederlands, Engels, Duits en Japans, maar je kunt iedere taal toevoegen die je wilt. Google Translator doet een voorstel voor de vertaling, die je vervolgens zelf kunt aanpassen. "Erg handig als je samenwerkt in een internationaal team waar sommige mensen het Engels niet goed beheersen. Zij kunnen nu in hun eigen taal communiceren, en jij ziet die teksten gewoon in het Nederlands. Zeker als mensen straks met Social BPM op afstand kunnen gaan samenwerken, heeft deze meertaligheid een belangrijke toegevoegde waarde", vindt Van de Ven.

De grootste investering die aan Social BPM vooraf is gegaan, is het browser-only maken van het BOP-platform. "Technici weten wat voor megaklus het is om de software in alle

browsers netjes te laten zien. Dat is ongelofelijk veel werk, maar wel essentieel omdat we de drempel voor samenwerken willen verlagen.”

Door een link te delen en niets te hoeven installeren kan iedereen bij het proces worden betrokken, ook externe partijen zoals partners en klanten. “Dat is in de huidige netwerk-economie natuurlijk een groot voordeel. Er ontstaan steeds meer kortdurende samenwerkingsverbanden waarvoor je tijdelijke processen opzet. Die kun je met Social BPM samen ontwerpen. Bovendien kun je die processen ook met een druk op de knop automatiseren, want onze software integreert BPM en applicatieontwikkeling”, zegt CMO Hans de Visser.

Proces uitvoeren

Daarmee komt hij op het tweede voordeel van Social BPM: het gezamenlijk uitvoeren van een proces. Ook daarbij is het handig als iedereen kan zien waar in het proces een handeling zich bevindt, bijvoorbeeld de uitvoering van een order, en welke communicatie daarover al is geweest.

Van de Ven opent zijn mailbox en laat ons zien hoe het werkt. “De centrale plek is de inbox. Hier komen alle activiteiten binnen. Ik moet vandaag deze order goedkeuren. Als ik erop klik, kom ik op de URL terecht waar het orderproces staat en zie ik waar in dit proces de order zich bevindt, wie er voorheen al bij betrokken zijn geweest en welke communicatie er over deze order is geweest. Ik zie niet alleen de naam van alle betrokkenen, maar ook hun *presence*. Ik kan van hieruit meteen een chat starten of iemand bellen. Ik kan me ook op dit proces of op activiteiten uit dit proces abonneren, zodat ik op de hoogte blijf van de status. Bovendien legt de software zelfstandig correlaties tussen deze order en andere orders die erop lijken, zodat ik eenvoudig kan terughalen hoe in vergelijkbare situaties met bepaalde issues is omgegaan.”

Omdat gebruikers rollen en rechten krijgen, is het ook meteen mogelijk de privacy goed te bewaken. Je legt immers vooraf vast wie welke informatie tot op welk detailniveau mag zien. Daardoor kan tijdens de uitvoering van het proces de informatie niet per ongeluk terechtkomen bij iemand die niet bevoegd is die informatie in te zien.

Nieuw afrekenmodel

Een andere belangrijke ontwikkeling is dat, zoals gezegd, Cordys BOP nu volledig vanuit de cloud wordt aangeboden. Met ieder type apparaat – laptop, smartphone, tablet pc – hebben gebruikers via internet toegang tot de software.

Behalve een grote technische inspanning om de software voor al die typen apparaten en soorten browsers geschikt te maken, vergt het ook een ander afrekenmodel. Want waar het verdienmodel nu nog grotendeels leunt op licentieverkoop, zal dat steeds meer toegaan naar betalen per gebruik of gebruiker. “Daar denken we momenteel hard over na”, zegt Van de Ven. “Klanten hebben nu keus uit beide, maar we zien het natuurlijk wel snel migreren.”

Een mooie bijkomstigheid van het feit dat de software nu in de cloud beschikbaar is, is dat het voor eventuele partners nog eenvoudiger is geworden om Cordys-functionaliteit in hun eigen dienst op te nemen. Zo zit Cordys onder de motorkap van enkele van de clouddiensten van Capgemini, en heeft ook Fujitsu voor het Cordys platform gekozen voor het aanbieden van Platform as a Service.

Hele waardeketen in kaart

Waar het BOP-platform is ontworpen om processen tot op detailniveau mee te modelleren en vervolgens te automatise-

ren, ontstaat bij steeds meer klanten de behoefte om een integraal overzicht te hebben van alle processen en de ondersteunende software. “We kijken nu dus ook naar boven, naar de gehele waardeketen. Met process discovery bieden we structuur en overzicht voor business analisten over waarde in de gehele keten”, zegt Van de Ven. “Daar is steeds meer behoefte aan want je ziet dat bedrijven steeds meer losse software-componenten bouwen bovenop hun ERP-omgeving. Ze moeten wel om aan de vraag van de business tegemoet te komen. Waar vroeger ERP de structuur bood en rond deze kern gebruik werd gemaakt van best-of-breed applicaties voor bijvoorbeeld CRM of productie, zijn er nu zoveel op zichzelf staande applicaties in gebruik dat het steeds belangrijker wordt die op een logische manier te integreren en het overzicht te bewaren. Daar richten wij ons nu dus ook op.”

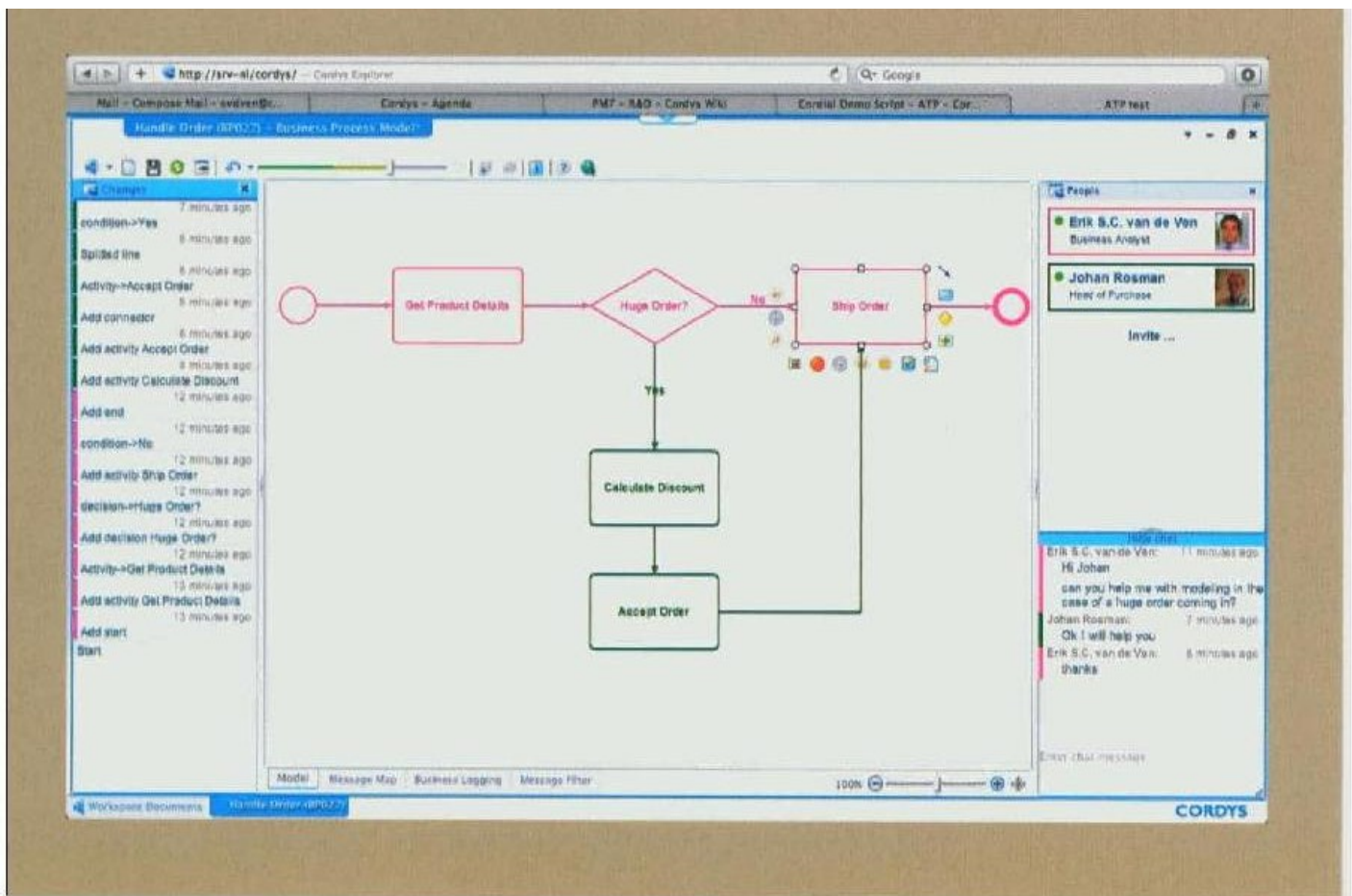
Bovendien wil Cordys klanten helpen die wel met ERP, CRM en andere bedrijfssoftware werken, maar die eigenlijk nooit goed hebben nagedacht over hun processen. Op basis van de logs die Cordys uit deze systemen haalt wordt met behulp van process mining het proces in kaart gebracht, inclusief alle bottlenecks en onlogische handelingen daarin. “Je schrikt als je ziet hoe vaak het voorkomt dat iemand een rapport maakt waar vervolgens niemand wat mee doet”, geeft Van de Ven als voorbeeld. “Of hoeveel processen er zijn die eigenlijk nooit soepel verlopen doordat er al jarenlang een bottleneck is, maar wat iedereen lijkt te hebben geaccepteerd.”

Een laatste ontwikkelgebied waar Cordys zich momenteel op stort is maatwerk designers voor specifieke klantbehoeften. “We hebben in ons platform natuurlijk al heel veel generieke designers voor generieke businessvragen, maar het komt ook voor dat klanten zulke specifieke vragen hebben dat de enige oplossing maatwerk is. Voorheen hebben wij al onze energie gericht op het verder ontwikkelen van ons generieke platform, maar nu ontstaat er ruimte om organisaties ook bij deze zeer klantspecifieke vragen te helpen.”

Toekomst

De jarenlange investeringen in het platform beginnen nu zijn vruchten af te werpen. Dat moet ook, want het bedrijf is nog niet winstgevend. Onlangs sleepte Cordys een prestigieuze order binnen van het ministerie van Defensie, waar men de software gaat gebruiken om de meer dan 3000 losse applicaties beter te integreren en meer flexibiliteit te bieden in de ICT-omgeving. Maar ook in andere delen van de wereld krijgt het bedrijf voet aan de grond, getuige recente orders van onder meer de Amerikaanse HR-dienstverlener Mercer, de wereldwijd opererende automotive toeleverancier Valeo en ICT-dienstverlener Fujitsu. Zoals de boeren rondom het Puttense landgoed als geen ander weten: wie goed wil oogsten moet op tijd zaaien en vervolgens het weer een beetje mee hebben. Nu wereldwijd zich de donkere wolken van de dubbele dip samenvakken en bedrijven naarstig op zoek gaan naar manieren om het rendement van bestaande ICT-investeringen te verhogen, schijnt in Putten de zon.

Mirjam Hulsebos is freelance journalist.



Het browser-only platform maakt kortdurende samenwerkingsverbanden mogelijk.