

Belgische leverancier Minerva kiest voor eigen software-ontwikkeling

“Amerikaanse bedrijven hebben geen respect voor hun klanten”

Peter Steeman

Voor het succes van een CRM-toepassing moet de basis goed zijn. Minerva SoftCare heeft zich gespecialiseerd in tools voor database modelling en datatransformatie. Hoewel minder sexy dan de mooie grafieken en analyses die het eindresultaat van een datawarehouse vormen, zijn dergelijke applicaties een voorwaarde om gegevens afkomstig uit verschillende databases in één gestructureerd formaat te ordenen. Niet iedere potentiële klant is even gemakkelijk overtuigd. “De gemiddelde IT-manager vindt een onderwerp als datatransformatie maar saai.”



RENÉ DE VLEESCHAUWER: “DATATRANSFORMATIE IS HET MEEST ONDERSCHATTE EN DELICATE ONDERDEEL VAN EEN CRM-TRAJECT”

De naam Minerva SoftCare werd in 1993 gelanceerd, maar het bedrijf heeft een langere geschiedenis, aldus René de Vleeschauwer, CEO van Minerva SoftCare. “Wij zijn in 1989 onder de naam Case Associates in België gestart als distributeur van Amerikaanse software. Vanaf het begin hebben we ons gericht op software-ontwikkelaars. Onze producten moesten hen een hogere productiviteit geven. We werden onder meer leverancier van Bachman Information Systems. Die bouwde modelleringsoftware waarmee databases werden ondersteund voor IDMS en DB2. Zodat je niet alleen aan datamodeling kon doen, maar naast fysieke en relationele grafische presentatie, synchronisatie had tussen je datamodel en de fysieke modellen. Dat was heel nieuw. Een fysieke implementatie wordt meestal uitgevoerd aan de hand van een tabel. Je hebt bijvoorbeeld een entiteit die je 'klant' noemt, terwijl je tabel het woord 'cust' van customer genereert. Het unieke van Bachman was deze link tussen het logische en fysieke model.”

KOUDE DOUCHE

Vlak nadat Case Associates de distributierechten verworven had, werd het product opgenomen in een strategie van IBM. Voor de jonge onderneming was dat een fantastische ontwikkeling. De vreugde was echter van korte duur. De Vleeschauwer: “IBM kondigde zijn nieuwe strategie met veel bombarie aan, maar het verhaal vertoonde teveel hiaten. Componenten waren jong of moesten nog ontwikkeld worden. Daardoor kwam van de oorspronkelijke plannen met onze software niet

Change management

In dezelfde tijd als de introductie van Carleton kwam Case Associates, het huidige Minerva, met een product voor change management. De maker van de software heette Serena.

René de Vleeschauwer geeft een voorbeeld van change management: “Stel, je hebt een klantenbestand waaraan je e-mailadressen wilt toevoegen. Dat heeft een impact op een aantal programma's. Dat kunnen er wel twintig zijn. Als je die allemaal afzonderlijk gaat aanpassen en testen, is dat niet alleen heel tijdrovend, bovendien garandeert niets je dat je alle noodzakelijke wijzigingen correct hebt uitgevoerd. Die cyclus beheer je met change management. Serena had een beheertool dat netjes in kaart bracht wat je moest veranderen. Het was een vrij jong product, dat uitsluitend draaide op zware IBM-computers en bedoeld was om het leven van software-ontwikkelaars te vereenvoudigen.” Change management is een heel andere wereld. De combinatie met onder andere Carleton kwam toevallig tot stand. De Vleeschauwer: “Onze technische interesse was gewekt door change management. Wij vonden het een mooi product. Dat was overigens in alle drie de gevallen onze drijfveer. Je hebt geen keiharde garantie dat een product de kwaliteit bezit die je het op voorhand toedicht. Dat is een risico. Je moet daar een beetje geluk mee hebben.”

veel terecht. Het AD/Cycle-programma (application development cycle) van IBM maakte bijvoorbeeld gebruik van een centrale repository die moeilijk te installeren was. Tot overmaat van ramp was er geen integratie tussen het Bachman-product en die repository. We

“Je verkoopt iets voor veel geld aan een klant. Dan moet het ook naar behoren werken”

hebben zelf nog het initiatief genomen om een brug te bouwen tussen ons product en de IBM-repository. Een maand nadat we een contract tekenden met IBM, die het wereldwijd voor ons zou distribueren, werd het hele programma afgeblazen. Dat was een koude douche voor ons.”

IBM lanceerde in die periode ook het begrip *information warehouse*. “Tegenwoordig noemt men dat CRM. We hadden een product uit Amerika gehaald van Carleton Corporation, dat datatransformatie mogelijk maakte en perfect in diezelfde IBM-droom paste. Voor banken is zoiets bijvoorbeeld handig. Die hebben gegevens in allerlei systemen zitten. Voor een eenduidig beeld van een klant moeten ze informatie uit verschillende databases halen. Om dat doel te realiseren, moet je eerst je gegevens opnieuw ordenen. Het bijzondere van Carleton was dat je verschillende bronnen -bijvoorbeeld zowel IDMS als DB2- in één en hetzelfde systeem kon aanspreken.”

Tussen datatransformatie en gegevensmodellering is eenvoudig een relatie te leggen. Net als een architect eerst een ontwerp tekent voordat hij met bouwen begint, maakt een software-ontwikkelaar eerst een plan waarbij modelleringssoftware wordt gebruikt, voordat hij zich bezighoudt met de fysieke transformatie van gegevens.

INTELLECTUELE UITDAGING

Begin jaren negentig nam Case Associates de beslissing zelf software te ontwikkelen. Daaraan lag een aantal oorzaken ten grondslag. De leveranciers van de software die Case Associates verkocht, dreigden te worden overgenomen of verdwenen van de markt.

“Voor ons waren dat onzekere factoren. Tegelijkertijd hadden we die repository-interface voor IBM gebouwd. Dat smaakte naar meer.” Ook voor het change management-product (zie kader) had men zelf een aantal interfaces gebouwd. “Het ging ons niet alleen om de intellectuele uitdaging. We hadden ook onze buik vol van de mentaliteit die bij de leveranciers heerste. Amerikaanse bedrijven hebben totaal geen respect voor hun klanten. De beursgenoteerde bedrijven in deze business moeten om de drie maanden goede cijfers laten zien. Die kwartaaldruk gaat ten koste van de klant. De tevredenheid van bedrijven over de ondersteuning van softwareleveranciers is niet voor niets nogal laag. Met die mentaliteit hadden wij het heel moeilijk. Je verkoopt iets voor veel geld aan een klant. Dan moet het ook naar behoren werken. Als je een probleem bij een klant had, werd dat door de leverancier niet serieus genomen. Wij begrepen het niet, of de klant begreep het niet. Zo'n discussie sleepte zich soms maanden voort. Als ze zich dan gewonnen gaven, kon het probleem soms in enkele minuten worden opgelost.”

ARCHITECTUURKEUZEN

Het inmiddels in Minerva SoftCare omgedoopte bedrijf begon in 1993 met de ontwikkeling van een eigen datatransformatieproduct onder de naam MetaSuite. De eerste release kwam na twee jaar op de markt. MetaSuite biedt de mogelijkheid parallel te extraheren, te transformeren en op te slaan.

“Het perfecte product bestaat niet. Net zo min als de perfecte vrouw”

Een voordeel daarbij is dat tussenresultaten niet naar schijf hoeven te worden weggeschreven. “Het Carleton-product was een klassieke Cobol-generator”, legt De Vleeschauwer uit. “Onze applicatie draait in een client/server-omgeving op een pc, maar ook in een IBM-mainframe. Er zijn meer mogelijkheden. Vroeger moest je met de hand de datastructuren invoeren. Nu gebeurt dat automatisch. De metadata, zeg maar de

Nederlandse klanten

Gebruikers van Minerva zijn doorgaans bedrijven met zware systemen en een hoge complexiteit. Tot de Nederlandse klanten horen Centraal Beheer, KLM, Postbank, Daimler Chrysler, Delta Lloyd en KPN.

beschrijvingen van je gegevens, kun je via een webinterface consulteren.”

Het change management-product van Serena is opgevolgd door Minerva Change. Door zijn webinterface is het makkelijker te gebruiken en ondersteunt het uiteenlopende platforms, variërend van een eenvoudige pc waarmee je teksten beheert tot zware IBM-machines die door banken worden gebruikt. Tevens ondersteunt de applicatie de distributie van programma's naar andere machines.

Voor het Bachman-product kwam DBA in de plaats. Minerva DBA ondersteunt de dba bij het ontwerp en beheer van een DB2-database. Enerzijds controleert DBA het database-ontwerp op ongewenste afwijkingen van het DB2-model. Anderzijds wordt ruimte geschaapt om extra wijzigingen in het ontwerp door te voeren. “Het Bachman-product was in 1989 perfect. Jammer genoeg is het tool daarna nooit verder ontwikkeld. Wij hebben met DBA een aantal architectuurkeuzen gemaakt. Zo hebben we Java als programmeertaal gekozen om platformonafhankelijk te zijn. Verder heb je alleen een webbrowser nodig om ermee te werken. Op die manier past het ook in een ASP-model.”

BEST BEWAARDE GEHEIM

Op één terrein heeft het bedrijf een fikse achterstand opgelopen. De naamsbekendheid houdt niet over. “Een klant noemde ons ‘the best kept secret in softwareland’. We hebben vestigingen in zeven Europese landen en in totaal vijftig medewerkers in dienst. Met een omzet van vijf miljoen euro is Minerva echter een bescheiden speler. Het vergt moed van een klant om met ons te werken.”

(Lees verder op pagina 15)