

SAP omarmt BPM-approach volledig

MINDSET SHIFT

De van origine Duitse softwareleverancier SAP is bekend geworden als een van de grootste leveranciers van systemen voor Enterprise Resource Planning (ERP). Om het domein van BPM en Enterprise Architecture voor klanten af te dekken, werd jarenlang samengewerkt met IDS Scheer. Begin dit jaar introduceerde SAP de NetWeaver Process Execution Engine. Maar dat is slechts een eerste symptoom: SAP is namelijk helemaal om en heeft BPM tot kern van haar strategie gemaakt. Een gesprek met Lazaros Lazaridis, binnen SAP EMEA verantwoordelijk voor Business Development.

Door Hans Lamboo

“Als we spreken over de BPM-strategie van SAP dan zit dat helemaal niet in de eerste plaats in de tooling en in het feit dat we een process execution engine geïntroduceerd hebben. Het gaat namelijk veel verder: SAP heeft BPM tot de kern van haar strategie en aanbod gemaakt, omdat in onze visie een BPM-centrische approach de volgende generatie ERP is.” Het gesprek met Lazaridis vindt plaats tijdens de SAP World Tour & Tech Tour 2009 in de oude Van Nelle Fabriek in Rotterdam. Zijn Nederlandse collega Robbert Haakmeester, pre-sales manager, is bij het gesprek aanwezig en knikt instemmend bij de opmerking van Lazaridis, die vervolgt: “Wij zien BPM als een managementdiscipline en hebben onze business suite meer procescentrisch gemaakt door de toevoeging van enterprise services. Tegelijkertijd ontwikkelden we een SOA die het gebruik van die services ondersteunt, dat is onze process execution engine. Maar het meest belangrijke is de manier waarop onze business consultants de gesprekken met klanten ingaan. Daarbij speelt Business Process Management de leidende rol.” Daartoe moest SAP alle business consultants trainen in het procesmatig denken, in plaats van het vertrouwde applicatie-centrische. “Dat is een *mindset shift* van ongekende orde. Ook de manier waarop wij intern werken is ondersteboven gehaald en veranderd in een soort service, een soort consulting practice, ook naar SAP-gebruikers.”

Relatie

Jarenlang werkte SAP samen met IDS Scheer. SAP heeft dus nu de process execution engine, die IDS Scheer ontbeert. Wat is dan de volgende stap van SAP?

“ARIS wordt vooral ingezet op het gebied van procesanalyse.

Dat zal voorlopig ook zo blijven, we houden het partnership met IDS Scheer op de gebieden Business Process Analysis en Business Process Modeling in stand. Onze consultants zijn immers opgeleid in het implementeren en het gebruik van ARIS. Met de NetWeaver BPM Engine, geheel gestandaardiseerd op BPMN, vullen we alleen de kloof tussen ontwerp- en executiefase,” meldt Lazaridis.

Het aanbod van SAP met een BPM-centrisch SOA-platform en een procesmodelleer front-end lijkt daarmee verdacht veel op het aanbod van Software AG, die nieuwe eigenaar van IDS Scheer. SAP gebruikt dus een onderdeel van de concurrentie. “Dat lijkt misschien wel zo, maar dat valt allemaal wel mee,” zegt Lazaridis. “Software AG kocht eerst webMethods, dat weliswaar een BPM-engine heeft, maar niet een die gebouwd is in BPMN. Wij denken dat het belangrijk is te standaardiseren op BPMN en BPEL. Wij zien Software AG ook helemaal niet als directe concurrent, het is gewoon een van de partijen in de markt. Bovendien was IDS Scheer geen exclusieve partner van SAP, er was bijvoorbeeld ook een partnership met Oracle, waarvan het aanbod veel meer op dat van SAP lijkt. Zo gaat dat nu eenmaal in een open markt.”

SAP richt zich liever op zichzelf: hun core business is en blijft het op een procescentrische manier business applicaties bouwen. Daarbij is ARIS dus nog steeds de preferred partner, maar of dat zo blijft zal de toekomst uitwijzen, aldus Lazaridis. Hij stelt terecht dat er ook andere gecertificeerde procesontwerp- en procesanalyse-tools zijn, zoals bijvoorbeeld Nimbus.

Rules

Enkele jaren geleden kocht SAP het bedrijf YASU, een van origine Indiaas bedrijf dat een rules engine op de markt had.



Foto: Manon Pulles.

Robbert Haakmeester (l.) en Lazaros Lazaridis: "Trots op strategisch business management platform".

Wat is daarmee gebeurd? Dat weet Lazaridis: "Toen wij YASU – overigens een acroniem voor Yet Another Start Up – overnamen was het de bedoeling om de kennis te verwerven, niet zozeer de engine zelf. SAP heeft het samenstellen van business rules ingebouwd in de ontwikkelomgeving, nauw geïntegreerd met de BPM-engine. Nog voor het eind van 2009 komen we met een nieuwe versie van de rules engine, die ons direct in het topsegment plaatst. Het gaat ons om de combinatie van BRM en BPM, dat maakt ons aanbod erg sterk, vinden wij. Het bouwen van processen wordt heel flexibel omdat de business rules direct in de procescontext zijn ingebed, waar ze klaar voor gebruik zijn. Tegelijkertijd zijn de rules volkomen onafhankelijk omdat ze in hun eigen engine zitten." Voor het definiëren van de business rules gebruikt SAP natuurlijke spreektaal vastgelegd in een Excel-achtige omgeving, Decision Tables genaamd, het hart van de engine. Daar worden de verschillende segmenteringen en variaties van de rules gedefinieerd, volgens verschillende rollen, regio's, afhankelijk van de aard van de rule. Dat kan een berekenings-rule zijn, een roldefinitie, een rule voor budgetgoedkeuring of voor fraudedetectie. Deze rules kunnen in gecompliceerde routing-ingen worden toegepast, waar de rules diverse keren een andere route volgen om een beslissing in het proces te kunnen nemen. SAP heeft dat vastgelegd in een soort webservice, waardoor het door meerdere applicaties tegelijk kan worden gebruikt.

Interesse

"Er is veel belangstelling voor onze BPM-aanpak," meldt Lazaridis. "BPM staat volop in de belangstelling, elk bedrijf kijkt er momenteel naar en voor ons opent het de deuren naar CIO's. Service Oriented Architecture is vooral een technologische discussie, waarbij het moeilijk is de toegevoegde waarde aan te tonen. Bij BPM ligt dat anders. Ik zeg het graag zo: BPM is een incarnatie van SOA, die betekenis geeft aan de architectuur en de services. Er zijn inmiddels talloze voorbeelden en cases die inzicht geven in de waarde van de BPM-aanpak, de engine en de tools."

Robbert Haakmeester, pre-sales manager bij SAP, beaamt dat. "Er zijn in Nederland inmiddels al gebruikers van ons aanbod. Door de privatisering van de energiemarkt ontstonden nieuwe bedrijven, die hun business geheel moesten herinrichten en als uitgangspunt voor BPM kozen. Omdat die bedrijven vaak al SAP-gebruikers waren kozen zij voor ons platform."

SAP heeft dus al gebruikers en verwierf nieuwe partners waar SAP nog niet eerder mee te maken had gehad. De interesse in het aanbod ligt volgens Haakmeester in de combinatie van BPM, BRM en BI. "BRM is zo vertrouwenwekkend. Definieer de rules in natuurlijke taal en zet ze in de *decision tables*. Je kan ze integreren in de business process modellen en je hebt de beschikking over een *runtime*-omgeving waar je dezelfde rules gebruikt in verschillende processen. Dat is een uniek aanbod in de markt," vindt Haakmeester. "Als het om

business rules gaat die meestal hard gecodeerd in de applicaties zitten en dus moeilijk aan te passen zijn. Bij SAP werkten we vroeger ook zo. Maar nu bieden we de mogelijkheid de logica van de applicaties apart te houden in een flexibele rules-omgeving die direct kan worden geïntegreerd in de procesomgeving. Dat is een uniek aanbod. En dan bedoel ik niet sec BPM, niet sec BRN, maar de combinatie van beide.” In de rechtspraak kan bijvoorbeeld een aantal zaken geautomatiseerd worden met een dergelijke SAP-omgeving. Uiteraard niet de uitspraak van de rechters op verschillende niveaus, maar wel de toewijzing van zaken aan verschillende rechtbanken. Haakmeester: “Elke rechtbank heeft een grote mate van autonomie, maar er zijn processen en rules waar ze zich allemaal aan moeten houden. Stel dat je bijvoorbeeld een rechtszaak wilt aanspannen tegen het UWV inzake een uitkering, dan kan je met een business rule vaststellen bij welke rechtbank die zaak op de rol komt. Die rule wordt aangeboden als service, zodat iedereen dezelfde rule kan gebruiken. Een mooi voorbeeld van de mogelijkheden van een gecombineerd BPM/BRM aanbod. Voor veel partners zal dit een nieuw domein zijn, er moet door SAP dus nog veel werk verzet worden. Veel implementatiepartners kennen een bepaald onderdeel of bepaalde toepassing van SAP erg goed. Ze zullen nu moeten leren denken in processen en hun consultants daarin trainen.”

Overtuigen

Volgens Lazaridis is Nederland een van de eerste markten geweest waar BPM serieus is opgepakt en inmiddels een grote mate van adoptie heeft. Hij constateert dat er erg veel BPM-tools op de Nederlandse markt zijn, zelfs een opvallend groot aantal van Nederlandse makelij. Helaas zijn de meeste BPM-tools volgens Lazaridis niet veel meer dan een tekentool waarmee mooie procesmodellen en diagrammen kunnen worden getekend, maar daar houdt het mee op. Ze zijn niet in staat om het getekende proces ook uit te voeren. “Daarom besloten we NetWeaver uit te breiden met een execution engine. En daarom werken we aan de verbetering van ons eigen ontwerp-tool; in 2010 zullen we een abstracte modelleeromgeving presenteren die uiterst gebruikersvriendelijk is. De gebruikers kunnen activiteiten definiëren, om het even welke. Die definitie vormt een soort van *gateway* naar de execution engine. Modellen kunnen worden geactualiseerd, er kan worden gespecificeerd wat menselijke activiteiten zijn, wat webservices, wat geautomatiseerde gedeelten zijn, wat naar een subproces leidt of een gekochte applicatie. We bieden dus het complete gamma, vanaf procesdefinitie, via procesontwerp, naar procesexecutie.”

Lazaridis zegt nog maar eens dat het echt om een andere mindset gaat, zowel voor SAP en alle medewerkers maar ook voor partners en gebruikers. “We omarmen BPM en hebben het onderdeel gemaakt van onze standaard consultingactiviteiten. Dat vraagt om vele veranderingen. We zijn van start gegaan met een trainingsprogramma om onze mensen de procescentrische manier van denken te leren. Wat opvalt is

dat het snel wordt opgepakt. Veel sneller dan bijvoorbeeld de aanpak van ons Business Intelligence-aanbod.”

Ook de gebruikers van SAP zullen kennismaken met de BPM-centrische aanpak van hun leverancier. De gebruikers zullen eerst de manier van denken moeten adopteren voor ze eventueel bereid zijn na te denken over de aanschaf van nieuwe technologie. Een gang van zaken die bepaald niet nieuw is voor SAP, zegt Haakmeester. “SAP heeft hetzelfde gedaan met client/server computing voor business applicaties. De gebruikers moesten eerst overtuigd raken van onze aanpak en technologie voor we met ze konden praten over de aanschaf van onze business applicaties. In het begin waren er nogal wat gebruikers die schamper opmerkten dat SAP niet eens computers bouwt. Op zich helemaal waar natuurlijk. Maar de meeste klanten gebruikten mini- of mainframe-systemen, dus ze moesten er eerst van overtuigd worden dat client/server de juiste technologie voor ze was. Zo gaat het nu met BPM ongeveer ook. SAP is niet de uitvinder van BPM, maar we omarmen de aanpak volledig omdat het volgens ons de enige juiste is.” De kloof tussen IT en gebruiker kan niet alleen gedicht worden door alleen maar technologie, weet Lazaridis. “Je hebt een bepaalde consulting-aanpak nodig om de klanten op business niveau het vertrouwen te geven en de implementatie echt te leren begrijpen. Maar ook andersom: hoe de kloof vanuit technisch standpunt gedicht kan worden door het begrijpen van de BPM-aanpak.”

Toekomst

Lazaros Lazaridis licht vast een tipje van de toekomstsluier op. “Het is ook onze bedoeling om tot processpecifieke voorbeelden per bedrijfstak te komen. We verzamelen daarvoor momenteel de informatie via onze user groups. Daarnaast werken we aan vernieuwingen van ons BPM-platform op het gebied van rapportage en analyse van de procescontext. Daarmee bedoel ik dat we een functie in de BPM-module gaan inbouwen waarmee we de manier waarop de gebruikers interactie met het systeem hebben kunnen vastleggen, en dus later analyseren. Daarmee creëer je kennis over het procesgedrag. Die rapporten geven inzicht in de werking van het proces. Het gaat dus om veel meer dan KPI-monitoring, het gaat om kennis van de mechanismen in het proces. Bijvoorbeeld, als blijkt dat offertes die aan dezelfde voorwaarden voldoen en waarden hebben die onder bepaalde limieten liggen, altijd worden goedgekeurd, automatiseer dat dan. Dan kunnen de medewerkers zich focussen op de echt lastige gevallen die menselijke interactie nodig hebben.” SAP is helemaal om. BPM is de kern en de *driver* van hun strategie geworden. SAP dekt de gehele BPM-cyclus af, van discovery, ontwerp, executie tot automatisering. “Het is veel meer dan een technische oplossing, het is een strategisch business management platform. Het is een holistische BPM-aanpak en daar zijn we erg trots op,” besluit Lazaridis.

Hans Lambou is hoofdredacteur van Business Process Magazine.

