

Werkstroomsoftware hapert

Pakketten dwingen arbeidsprocessen in keurslijf

APPLICATIES | Ondanks hun enorme potentieel valt op alle werkstroomsoftwarepakketten wel iets aan te merken. De belangrijkste kritiek is dat zij arbeidsprocessen veelvuldig in een knellend keurslijf dwingen in plaats van ondersteunen, meent prof. dr. ir. Wil van der Aalst van de Technische Universiteit Eindhoven.

Van der Aalst hield 30 november zijn intreerede, getiteld 'Making work flow'. Hij is verbonden als hoogleraar aan de faculteiten Technologie Management en Wiskunde en Informatica van de Eindhovense universiteit.

Zijn opvatting liegt er niet om: er is geen enkel softwarepakket op de markt dat arbeidsprocessen op alle punten goed ondersteunt. "Dat komt doordat de programmeurs die dergelijke software schrijven een te technische inslag hebben. Ze denken over mensen als waren zij processoren in een systeem. Het systeem beslist wat de volgende stap zal zijn nadat een stap is voltooid. Dat lijkt normaal, maar is het niet. In de praktijk weet je niet wat een volgende stap zal zijn; dat hangt van diverse omgevingsfactoren af. Die kunnen zijn: een mens of een elektronisch bericht. In de werkstroompakketten moet een procesonderdeel worden geïntroduceerd dat is te omschrijven als een toestand, een moment waarop het systeem wacht tot het door de omgeving met nieuwe informatie wordt gevoed."

Patronen

Van der Aalst heeft met enkele collega's een dertigtal werkpatronen in kaart gebracht (<http://www.tm.tue.nl/it/research/patterns>) en de belangrijkste werkstroompakketten op deze patronen beoordeeld. Het gaat dan om Cosa, Visual Workflow, Forte Conductor, Meteor, Mobile, MQSeries/Workflow, Staffware, Verve Workflow, I-Flow, Inconcert, Changengine, Sap R/3 Workflow, Flower en Eastman.

"De betere ondersteunen de helft van alle patronen", zegt Van der Aalst. "Staffware bijvoorbeeld, toch de marktleider, ondersteunt geen toestanden in zijn architectuur. Wel kan je gemakkelijk een opdracht intrekken. Cosa ondersteunt wel toestanden, maar je kan geen taken opheffen. MQSeries/Workflow ondersteunt constructies die afwezig zijn in Cosa en Staffware, maar geen willekeurige iteratie. Zo heeft elk pakket zijn eigen invalshoek, maar in de praktijk gaat het er vaak om dat alles voorkomt. Organisaties passen zich nu in hun werkafhandeling aan de software aan in plaats van andersom. De software is te rigide. Er moet een balans zijn tussen technische ondersteuning en flexibiliteit."

Te naïef

Niet alleen de softwareleveranciers moeten van Van Aalst bijleren, ook de gebruikers hebben een bijspijkerkursus nodig. Zij stellen zich te naïef op. "Als ik ze vertel dat ze eerst de eigen processen goed moeten modelleren, zie ik ze begrijpend knikken, maar wel op zo'n manier dat ik denk: 'Als ze volgende week een verkoper van een pakket tegenover zich hebben, zitten ze weer begrijpend te knikken'. Eerst moeten ze hun werkprocessen goed in kaart brengen en nagaan of dat ook de wenselijke processen zijn. Daarna moeten ze pas kijken welk pakket bij hun wensen past."

Als hoogleraar heeft Van der Aalst dus nog genoeg uit te dokteren op het gebied van

werkstroom. Inmiddels heeft 'Eindhoven' al wel gereedschap ontwikkeld om te testen of een in een pakket gedefinieerd arbeidsproces werkt. "De huidige generatie werkstroomssystemen waarschuwt niet dat bepaalde gedefinieerde arbeidsstromen vast kunnen lopen. Met het door ons ontwikkelde gereedschap Woflan kunnen we dat wel aantonen. Dat is vooral belangrijk als een arbeidsproces over de bedrijfsgrenzen heen loopt. Onze uitdaging is nu na te gaan, als er een fout is, waar die fout zit en hoe die is op te lossen."

Zie www.computable.nl voor meer informatie.