



## Inhoud

[Load balancing en high performance issues](#)  
[Roadmap StreamServe EDP](#)  
[StoryTeller](#)  
[StreamServe en Adobe LiveCycle](#)  
[Gratis StreamServe-trainingen!](#)  
[Hands-on: messaging, monitoring en logging](#)  
[Tropische motivatievakantie](#)  
[Nuttige en aangename verenigen](#)  
[Implementation Days 2010](#)  
[Evaluatie](#)  
[Communicatie](#)  
[Focus op groei en website](#)  
[Noteer in uw agenda!](#)  
[Reageren? Vragen? Meer weten?](#)

## Contact

StreamServe User Group Benelux  
Antwoordnummer 841  
2900 WB Capelle a/d IJssel  
t: 06-1088 1685  
e: [b.teunissen@agisweb.nl](mailto:b.teunissen@agisweb.nl)

## Agenda

- 24 september:  
bedrijfsbezoek Stork, Boxmeer
- 15 oktober:  
SURG-bijeenkomst
- 16 oktober:  
[StreamServe IT Award 2009](#)
- 16 oktober:  
[StreamServe-klantendag](#)

## Colofon

Uitgave:  
StreamServe User Group Benelux  
Tekst:  
[Tekstbureau Skribo](#)  
Foto's:  
[Fasting Fotografie](#), [PeopleProfit](#) e.a.  
Verzending:  
[StreamServe](#)

## StreamServe Implementation Days 18/19 juni Kerkrade

### Kennis uitwisselen en ontwikkeling StreamServe sturen

*Tijdens de inmiddels traditionele 'retraite' van de gebruikersgroep Benelux in [Rolduc](#) bleek hoe groot de concrete voordelen van het lidmaatschap zijn. Informatieve sessies voor zowel specialisten als gebruikers, actuele informatie van partners, een 'hands-on' programma in monitoringstechnieken, een exclusief kijkje in de Praagse R&D-keuken van StoryTeller, en als klap op de vuurpijl een unieke 'Power to the People'-sessie door StreamServe R&D, waarin de aanwezigen de roadmap voor nieuwe versies van prioriteiten en suggesties konden voorzien. Deze nieuwsbrief biedt een impressie van het evenement.*



*De hoofdingang van Rolduc in Kerkrade*

### **Load balancing en high performance issues**

Na welkom en opening door Bertjan Teunissen gaf Pierre Schuurmans van [Nokavision](#) de aftrap met een diepgaande maar concrete presentatie. Hij liet zien hoe je met het Nokavision Framework de StreamServe-belasting over meerdere servers kunt verdelen. Terwijl de ene bijvoorbeeld een zwaar, grafisch document verwerkt kan de andere grote aantallen kleine taken voor zijn rekening nemen: het principe van de 'mandjeskassa' in de supermarkt. Ook de beschikbaarheid wordt groter: als een server uitvalt neemt de andere automatisch alle taken over.



*Welkomstwoord door Bertjan Teunissen*

*Ronald Kerkhof: groep mag groter*

Sales manager Ronald Kerkhof van sponsor Nokavision vindt het belangrijk om actief te zijn in de gebruikersgroep. "Hier horen we wat er écht speelt in de markt. Wij kunnen klanten in een informele setting spreken, en via dit soort presentaties kunnen we kennis teruggeven. Al zou het ook interessant zijn om eens een verhaal te horen van een klant zelf, zonder implementatiepartner. Het feit dat men terugkomt geeft aan dat deze opzet alle partijen aanspreekt, maar wat ons betreft mag de groep nog veel groter worden. Er zijn bijvoorbeeld veel kleinere handels- en productiebedrijven waarvoor StreamServe wel bedrijfskritisch is, maar niet het documentintensieve 'hoofdproduct' vormt. Ook zij zouden flink kunnen profiteren van deze club."

*Bart Boonen: nieuwe sponsor*

De directeur van [Uphantis Document Services](#), Bart Boonen, valt Kerkhof bij. "Contact met kritische klanten is per definitie waardevol, het brengt ons naar een hoger niveau. We zijn nieuw in het StreamServe-landschap en overtreffen graag de wensen van onze klanten. Daarvoor moet je ècht kunnen luisteren naar de klant. In september 2008 hebben we een deel van de afdeling Professional Services overgenomen van StreamServe. Dit jaar zijn we sponsor geworden van de gebruikersgroep. We zijn van oorsprong een SAP-dienstverlener, dus we richten ons vooral op de combinatie van SAP en StreamServe."

Beiden zien dat de gebruikersgroep resultaat boekt. Boonen: "Het feit dat StreamServe hier zodadelijk zijn roadmap onder ons vergrootglas legt zegt al genoeg." Kerkhof is het met hem eens: "Samen heb je een grotere stem. Op de roadmap staat bijvoorbeeld een conversie van het oude naar het nieuwe archiefsysteem. Via de user group hebben we bereikt dat daarin een bepaalde techniek wordt toegepast. Zoiets lijkt een kleinigheid, maar kan essentieel zijn voor meerdere klanten."

**Roadmap StreamServe EDP**

Arno Jellema, naast directeur van [The Consultancy Firm](#) ook product manager van StreamServe R&D, presenteerde vervolgens de features van het zojuist verschenen Persuasion SP4 en de roadmap voor SP5 (Limited Availability in december 2009) en SP6 (2010). Drie kwartier bleek veel te kort om de tientallen ambitieuze plannen te bespreken, laat staan om ze allemaal ter plekke door de aanwezigen van suggesties en prioriteiten te laten voorzien.



*Arno Jellema presenteert de roadmap van StreamServe*

Halverwege de Excel-sheet 'PowerToThePeople' werd daarom besloten om de resterende features uit te stellen tot de volgende dag. Jellema kon daar helaas niet bij zijn, maar dankzij de inventieve organisatie slaagde hij erin om de soms cryptische featurenamen donderdagnacht via e-mail van een toelichting te voorzien. De aanwezigen konden vervolgens tijdens de groepsessies op vrijdag hun commentaar en punten geven, zodat nog diezelfde middag een volledig ingevulde lijst richting StreamServe R&D kon.

De ontwikkelafdeling zal alle input zoveel mogelijk verwerken in de nieuwe planning die binnenkort wordt vastgesteld. StoryTeller (SP4-6), Correspondence Reviewer (SP5) en de mogelijkheid om postprocessing via SQL Server of Oracle te doen (SP5) gooiden de hoogste ogen, dus de kans is groot dat die ook veel prioriteit krijgen. Andere populaire features waren de langverwachte Migration and Test tools, Single object definition & reuse, Deployment console, Reporting and statistics console, Whitespace management (resterende witruimte flexibel inzetten voor communicatie) en StreamServe TurnKey (een compacte 'introductievariant'). Meer informatie over deze features en andere plannen is te krijgen bij de gebruikersgroep.

*Astrid Verkuijden: geen muurtjes*

Anderhalve maand geleden bracht Astrid Verkuijden een bezoek aan Agis. Daar maakte voorzitter Bertjan Teunissen haar enthousiast voor de gebruikersgroep. Haar bedrijf [Essent](#), dat StreamServe gebruikt voor documentopmaak en -routing voor de twee miljoen klanten, is vorige week lid geworden en heeft drie medewerkers afgevaardigd. De kans om mee te praten over de roadmap was een belangrijke

drijfveer. "Ik moet natuurlijk nog zien wat er met de input wordt gedaan, maar het is sowieso nuttig om te weten wat de toekomstige ontwikkelingen zijn. Vooral StoryTeller en Correspondence Reviewer zijn interessant. We zijn namelijk bezig met een nieuw ondersteunend applicatielandschap, gericht op flexibele content en een kortere time to market."

Verkuijlen is zeer te spreken over de open communicatie. "Het is een ideale plek om ideeën op te doen en ervaringen uit te wisselen. Wij zijn bijvoorbeeld geïnteresseerd in meer interactie, digitale formulieren en dynamische terugkoppeling op de output. Daarover kan ik hier met iedereen praten, niemand trekt muurtjes op. Ik hoop dat dat zo blijft als er straks andere energiebedrijven lid worden."

### StoryTeller

Zoals gezegd gooide StoryTeller hoge ogen in de roadmap, dus de verwachtingen voor David Bares van StreamServe R&D Praag waren hooggespannen. Uit de evaluatie bleek dat hij nog kan schaven aan zijn presentatietechnieken, maar dat dit ruimschoots werd gecompenseerd door wat hij liet zien. Zijn laptop bevatte de allernieuwste ontwikkelingen zoals scripting, hergebruik van externe content, block sorting, labels in meerdere talen, tekstafbreking, weduwen en wezen (losse regels rond paginascheidingen voorkomen) en de mogelijkheid om een nieuwe pagina te beginnen midden in een tabelrij.

Gelukkig kon een deel van de aanwezigen hem voorafgaand aan zijn optreden nog persoonlijk aan de tand voelen tijdens een extra ingelaste vraag- en antwoordsessie, want na zijn voordracht moest hij helaas halsoverkop richting Schiphol.

*Sila Ganpatsingh: meer vrouwen in mannenbolwerk*

Vroeger werkte pensioenuitvoerder en vermogensbeheerder [Mn Services](#) met Océ voor de formulieren. Ganpatsingh: "Nu doen we dat allemaal met StreamServe: vijf verschillende overlays voor vijf verschillende doelgroepen. Vooraf was StoryTeller het meest interessante programmaonderdeel voor mij, en wat ik ervan heb gezien maakt het alleen maar aantrekkelijker. Daarvoor moeten we wel eerst over naar Persuasion, dus daar was ik ook erg benieuwd naar."

Voor Sila Ganpatsingh is het al het derde bezoek aan de Implementation Days. "Ik doe er altijd nieuwe ideeën op, het is de tijd dubbel en dwars waard. Het is leuk om mensen terug te zien en te horen waar men allemaal mee bezig is. Vaak ben ik een van de weinige vrouwen in het gezelschap, dus ik ben blij dat de drie dames van Essent erbij zijn."



*Sila Ganpatsingh (rechts) en Aniel Ramesar van Mn Services*

### **StreamServe en Adobe LiveCycle**

Adobe LiveCycle bevat met de module Production Print (voor hoge volumes en nabewerking) standaard een OEM-licentie voor StreamServe. Pieter van Ham, product manager bij [Harmony Document Solutions](#), licht toe. "We werkten oorspronkelijk met tools als ITP. Een paar jaar geleden hebben we ons portfolio verbreed met Adobe LiveCycle Suite, waarmee we toegevoegde waarde kunnen bieden voor bedrijven. Omdat StreamServe onder de motorkap zat heeft Adobe ons gevraagd om de ondersteuning daarvoor op te pakken. De partner manager van StreamServe verleende vervolgens alle medewerking, zodat we na de nodige opleiding nu naast Adobe Silver Solution partner ook StreamServe Consulting partner zijn. Vandaar dat we onze ervaringen graag hier presenteren."

Harmony liet zien dat de combinatie veel mogelijkheden biedt voor [Straight Through Processing](#), zoals Adobe als 'proces' voor dynamische output binnen StreamServe, en Adobe's interactieve (PDF-)formulieren die als gestructureerde input voor StreamServe-processen kunnen dienen. Van dat laatste gaf men een demonstratie, waarbij een Adobe-informatieaanvraag via e-mail binnenkomt en automatisch door StreamServe wordt verwerkt: contactgegevens in het CRM-systeem registreren, een gepersonaliseerd begeleidend schrijven, de gevraagde dynamische PDF-productsheets genereren en die per post of e-mail versturen. De dynamische output sluit naadloos aan op andere Adobe LiveCycle-modules, bijvoorbeeld voor beveiliging/encryptie of om een document- of workflow aan output te koppelen.

#### *Robert Aniba: grote opkomst*

Sales manager Robert Aniba vindt het logisch dat Harmony de gebruikersgroep steunt. "Samenwerking loont op lange termijn. We laten hier niet alleen zien wie we zijn en wat we bieden, we spreken ook collega's. Als je dan een keer extra capaciteit nodig hebt kun je op elkaar terugvallen. Zo voeren we bijvoorbeeld activiteiten uit voor The Consultancy Firm." Hij vond de roadmap het meest interessant. "TurnKey gaat het makkelijker maken om StreamServe te positioneren voor kleinere klanten. Maar ik vraag me af of de presentatie aan

iedereen was besteed. Veel deelnemers werken nog met de oude versie, dus voor hen was het misschien te nieuw. De gebruikersgroep zou bijvoorbeeld zelf kunnen inventariseren waar de leden tegenaan lopen, en dat bij R&D inbrengen."

Wat kan de user group volgens hem nog meer doen? "Ervoor zorgen dat StreamServe beter bekend raakt onder de 'business' van haar klanten, daar schort het nu vaak aan productkennis. Maar het feit dat een tweedaags evenement in deze tijden zo'n grote opkomst heeft toont in ieder geval aan dat de gebruikersgroep leeft en goed werk doet. Deelnemers zijn enthousiast en nieuwsgierig."

### **Gratis StreamServe-trainingen!**

Helaas kon de geplande presentatie van Jacco van Gelder niet doorgaan. Hij had zijn pilot willen laten zien van StreamServe E-learning. StreamServe wil een deel van de trainingen op deze manier gaan aanbieden. Gelukkig konden de deelnemers de onverwachte bonus wel waarderen: de aanwezige leden mochten namelijk gratis deelnemen aan een pilottraining! De belangstelling was zo groot dat alle plaatsen inmiddels bezet zijn.

### **Hands-on: messaging, monitoring en logging**

De tweede dag stond helemaal in het teken van logging en monitoring. Otto Dijkstra en Ton Vos, beiden senior consultant bij [Codast](#), hadden een uitgebreid programma voorbereid. Daarin werd duidelijk hoe men gerichte analyse van logfiles kan inzetten voor preventie en automatische signalering.

De deelnemers konden groepsgewijs hun talent tonen: elk onderdeel leverde punten op. Allereerst moesten de groepen een papieren logfile van 35 pagina's doorploegen die Dijkstra en Vos hadden geprepareerd, om daarin zoveel mogelijk fouten te vinden. Het onderscheid tussen technische en functionele fouten bleek lastig. De minst controversiële definitie deelde StreamServe-fouten in als technisch, en maatwerkmeldingen als functioneel.

#### *Otto Dijkstra: in de keuken kijken*

Tussendoor heeft Dijkstra even tijd voor een praatje. We zijn niet alleen sponsor van de User Group, maar ook dit soort dingen organiseren we graag. We willen de deelnemers laten zien wat er mogelijk is met loginformatie. Zij leren wat van ons, en wij leren wat van de leden en collega's. Als partner kunnen we bij meerdere klanten in de keuken kijken. De gebruikersgroep biedt klanten diezelfde mogelijkheid."

Hoe ziet Dijkstra de rol van de user group? "Men timmert goed aan de weg. De kennisuitwisseling die ik al noemde is belangrijk, niet alleen tijdens een evenement als dit, maar bijvoorbeeld ook de recente rondetafelconferentie. Daarnaast kan de groep bij de producent duidelijk maken wat klanten belangrijk vinden. De roadmap is daar een perfect voorbeeld van. De zelfstandige opzet is prima: de partners en StreamServe faciliteren alleen."

### **Tropische motivatievakantie**

De pauze is alweer voorbij. Elke groep krijgt 27 pagina's aan output, weer met de vraag om de fouten eruit te halen. Daarna volgt een presentatie van Vos over C-MessageHandler, en kunnen de groepen met die tool van Codast aan de slag op speciaal gehuurde laptops om het project te analyseren.



*Logfiles analyseren met C-MessageHandler van Codast*

Tussen al die bedrijven door werden de groepen ook nog geacht om een overtuigende presentatie voor te bereiden voor 'het management'. Buitenbeentje was Michiel Glazener van TCF, die voorstelde om alle medewerkers vanwege de crisis op een tropische motivatievakantie te trakteren. Dat klonk aanlokkelijk, maar niet overtuigend. Na rijp beraad en puntentelling kon de jury een fotofinish melden. Groep 4, met daarin Femke van der Ploeg, Tinus Olsman, Anita Schlenter, Aniel Ramesar, Erwin Berkouwer en Marco de Pater, ging met de prijs naar huis.

### **Nuttige en aangename verenigen**

Ongedwongen met 'lotgenoten' en consultants kunnen praten over tips & trucs is minstens zo belangrijk als het goedgevulde programma zelf. De meer dan 40 deelnemers hadden dan ook volop gelegenheid om kennis en ervaringen uit te wisselen aan de borreltafel (inclusief abdijbier) en in de wandelgangen: de kruisgang van de voormalige abdij. Het huidige conferentiecentrum ademt nog steeds de gewijde sfeer van het Groot-Seminarie Rolduc, dat zich nu in een vleugel van het complex heeft teruggetrokken.

### **Implementation Days 2010**

De conferentiegangers kregen ook een korte maar indrukwekkende rondleiding door het bijna 1000 jaar oude complex. De gids doorspekte zijn verhaal met interessante wetenswaardigheden. Wie wil weten waarom Maastricht de stoffelijke resten van Sint Servaas niet wilde laten onderzoeken heeft volgend jaar weer een kans tijdens de Implementation Days 2010. Ook dan zal StreamServe R&D haar roadmap weer onderwerpen aan input. De organisator van het 'hands-on' gedeelte is zelfs al bekend!





*Rondleiding door het eeuwenoude Rolduc*

### *Michiel Glazener: van 4 maanden naar 4 dagen*

Arno Jellema mocht dan donderdagmiddag David Bares terug naar Schiphol hebben gebracht, zijn mededirecteur, Michiel Glazener, schoof vrijdagochtend aan. Hij was zó enthousiast dat hij ter plekke toezegde dat [The Consultancy Firm](#) volgend jaar dat deel voor zijn rekening zou nemen. TCF is StreamServe-agent en actief voor klanten in de financiële sector: banken, pensioenen en verzekeringen. Glazener ziet de verantwoordelijkheden verschuiven van technisch naar functioneel. "Er is grote behoefte aan flexibiliteit. Vroeger kon het vier maanden duren voordat de IT-afdeling de handtekening van een nieuwe manager op de brieven had staan. Nu kan de gebruiker dat vaak zelf in vier dagen oplossen. Daarnaast wordt compliance steeds belangrijker: je moet kunnen controleren en reproduceren wat je verstuurt."

Waarom is TCF sponsor van de gebruikersgroep? "Wij hebben veel contacten op managementniveau, de 'business'. In de user group houden we voeling met de werkvloer: de mensen die met het product bezig zijn. Alleen op die manier kunnen we de juiste adviezen blijven geven. Onze boodschap is altijd 'keep it simple', dat houdt het overzichtelijk en maakt upgrades makkelijker. Verder vinden we het belangrijk dat een organisatie geen concessies doet aan het eigen DNA, de bedrijfscultuur, omwille van de software."

Hoe ziet Glazener de toekomst? "StreamServe zou nog meer gebruik kunnen maken van open source en standaardproducten voor de randvoorwaarden zoals opslag, beheer en archivering. Ik hoop dat de groei van de gebruikersgroep doorzet. Hoe meer diversiteit, hoe beter we sessies op basis van vergelijkbare bedrijfsprocessen kunnen houden."

### **Evaluatie**

Met een gemiddeld rapportcijfer van 7,5 mogen voorzitter/organisator Bertjan Teunissen en zijn onvermoeibare rechterhand Peter van Pernis ([PeopleProfit](#)) terugkijken op een zeer geslaagd evenement. Vooral de roadmap-sessie van Arno Jellema en de performance-presentatie van Pierre Schuurmans werden met respectievelijk een 8,3 en een 7,9 hoog gewaardeerd.

Ook organisatorisch liep alles op rolletjes. De onvermijdelijke last-minute wijzigingen werden vakkundig opgelost. Alle deelnemers kregen bovendien na afloop alle presentaties en informatie op een USB-stick mee naar huis, inclusief foto's van het evenement.



*De organisatoren, Bertjan Teunissen (rechts) en Peter van Pernis*

### **Communicatie**

Om het evenement en de gebruikersgroep meer bekendheid te geven besloot het bestuur om naast deze nieuwsbrief ook een folder te maken en een persbericht uit te brengen. Daarvoor zijn niet alleen korte interviews gehouden met partners en gebruikers, maar konden de deelnemers ook een mini-enquête invullen. Daaruit bleek dat de leden goed te spreken zijn over de gebruikersgroep. Men is blij met de verschillende manieren om contacten te leggen en te onderhouden, en waardeert het dat men direct invloed kan uitoefenen op ontwikkelingen binnen StreamServe.

### **Focus op groei en website**

Veel respondenten gaven aan uit te kijken naar StoryTeller en Correspondence Reviewer. Sommigen opperden een koppeling met systemen als Tridion en Sharepoint. Een andere interessante suggestie was om een implementatiecase eens door de klant in plaats van de partner te laten presenteren. Wat de leden betreft ligt de focus op groei. Daarnaast staat een eigen website met forum en knowledge base hoog op het verlanglijstje, en het bestuur gaat dat zo snel mogelijk oppakken.

#### *Wieke Hermans: kennisdeling en educatie*

Een ander punt, dat tijdens de conferentie vaak ter sprake kwam, is de behoefte aan compacte en minder technische StreamServe-informatie gericht op beslissers binnen het eigen bedrijf, bijvoorbeeld via een 'salespack' of een 'business'-klantendag.

Wieke Hermans, programmeur bij incasso- en kredietbedrijf [Graydon](#), is het daar hartgrondig mee eens. "Dat is het terugkerende thema van deze dagen. Er wordt altijd op managementniveau beslist, maar hoe moet ik hen overtuigen? Waarom zouden ze bijvoorbeeld in StoryTeller

investeren als ze nog niet eens weten wat we met StreamServe doen? Soms helpt het om hen te confronteren met wat we aan de klanten sturen. We gebruiken het nu vooral als bulkoutputsysteem voor print, in een fixed width lettertype. Dat heeft natuurlijk historische redenen, maar het wordt tijd dat daar verandering in komt."

Hij vindt kennisdeling en educatie de belangrijkste pijlers van de user group. "Bedrijven die er met alleen een StreamServe-opleiding aan beginnen, zitten na vier jaar soms flink in de problemen. Dan pas blijkt dat de implementatie verkeerd is opgezet. Het is nu heel erg moeilijk om informatie te vinden. Een website, een forum, een kennisdatabase, FAQ, een groep op LinkedIn, Ning of Yahoo, daar moet de gebruikersgroep zich zo snel mogelijk op richten."

Voor Hermans is de komst naar Kerkrade vanzelfsprekend. "Ik laat me verrassen wat de toekomst betreft. Ik moet hier gewoon zijn: collegaprogrammeurs spreken en plannen maken." Hij is zeer geïnteresseerd in C-MessageHandler van Codast, maar niet tegen elke prijs. "Ik wil het graag kopen. Maar als het te duur is, ga ik het nabouwen."

### **Noteer in uw agenda!**

De gebruikersgroep leunt allesbehalve achterover deze zomer, er wordt al hard gewerkt aan nieuwe evenementen. Op **24 september** vindt het eerstvolgende bedrijfsbezoek plaats, dit keer aan [Stork Food Systems](#) in Boxmeer. Ook de StreamServe-implementatie bij rundveeverbeteringsorganisatie [CRV](#) uit Arnhem komt dan aan bod. Verder vindt er **woensdagmiddag en -avond 14 oktober** een plenaire SURG-bijeenkomst plaats in de buurt van Rotterdam, voorafgaand aan de StreamServe-klantendag op **donderdag 15 oktober**. Bovendien bereidt men een bezoek voor van Nederlandse StreamServe-partners aan R&D in Göteborg, Zweden.

### **Reageren? Vragen? Meer weten?**

U kunt contact opnemen met SURG Benelux voor:

- vragen aan de gebruikersgroep
- suggesties voor nieuwe activiteiten, zoals special interest groups
- contact met vergelijkbare StreamServe-gebruikers
- presentaties van de implementation days
- de roadmap van StreamServe R&D (alleen voor leden)
- informatie over toekomstige activiteiten en evenementen van de gebruikersgroep
- de folder over de gebruikersgroep

Schrijf naar StreamServe User Group Benelux, Antwoordnummer 841, 2900 WB Capelle a/d IJssel, of neem contact op met Bertjan Teunissen (06-1088 1685 / [b.teunissen@agisweb.nl](mailto:b.teunissen@agisweb.nl)).

Verslag: Derk Ederveen, [Tekstbureau Skribo](#)