

Opera biedt generieke procesarchitectuur met behulp van standaardpakketten

Standaard op maat

De implementatie van administratieve bedrijfssystemen is en blijft een lastige zaak. Ondanks de pogingen van leveranciers van monolithische systemen om 'iets' aan procesbesturing of elektronische dossiervorming te doen, blijkt vaak dat organisaties na soms vele miljoenen euro's te hebben geïnvesteerd niet het systeem hebben aangeschaft dat in staat is om op alle terreinen tegelijkertijd te excelleren. Het is dan ook niet gek dat men steeds meer terugrijpt naar de standaardpakketten van kleinere, gespecialiseerde leveranciers. Met die pakketten is echter nog geen sprake van een volwaardig bedrijfssysteem. Een manier om het maximale uit standaardpakketten te halen, maar tegelijkertijd te werken met een combinatie van pakketten die zich naar de gebruiker toe presenteert als één systeem, is het werken onder de 'Opera-architectuur'. Opera biedt een raamwerk dat bepaalt hoe de verschillende onderdelen in een bedrijfssysteem met elkaar moeten communiceren.

Procesbesturing en elektronische dossiervorming moeten aan steeds hogere eisen voldoen. Systemen die alle facetten van deze aandachtsgebieden proberen te omvatten komen vaak op essentiële punten tekort en ondersteunen de bedrijfsvoering daardoor slechts in beperkte mate. Gespecialiseerde pakketten, bijvoorbeeld voor procesbesturing en relatiebeheer, bevatten deze uitgebreide functionaliteit wel. Geen enkel individueel pakket dekt echter de gehele lading. Hierdoor moet men de verschillende pakketten alsnog combineren. Veel organisaties besluiten dit

zelf te doen met eigen maatwerkkoppelingen of huren hiervoor een technisch specialist in. Vaak zijn de koppelingen die zijn gemaakt echter beperkt en ontstaan er problemen met de samenhang, performance en dataredundantie.

Opera

Om het maximale uit standaardpakketten te halen, maar tegelijkertijd te werken met een combinatie van pakketten die zich naar de gebruiker toe presenteert als één systeem, is een architectuur ontwikkeld voor administratieve processen onder de naam

Opera (Ondersteuning Procesuitvoering en Relatie-Administratie). Opera is een raamwerk dat bepaalt hoe de verschillende onderdelen met elkaar communiceren. Door vooraf de interfaces tussen de verschillende onderdelen te bepalen, kan ieder pakket als een puzzelstukje in het raamwerk worden ingezet. Afbeelding 1 toont de onderdelen van de Opera-architectuur. Deze bestaat uit standaardpakketten voor procesbesturing, relatiebeheer, dossiermanagement en managementrapportages. Met standaardkoppelingen - zogenaamde koppelvlakken - zijn de pakketten goed op elkaar aan te sluiten.

In de architectuur zijn de vier onderdelen zowel los te gebruiken als in samenhang met elkaar. Met het standaardkoppelvlak worden automatisch gegevens en triggers uitgewisseld tussen de verschillende onderdelen. Dankzij het koppelvlak is het ook mogelijk om uit alle pakketten managementinformatie te onttrekken en deze te combineren in overzichten. Een manager hoeft zijn informatie daarvoor niet meer uit losse spreadsheets te vergaren en deze met de hand aan elkaar te koppelen, maar kan de juiste informatie uit het geïntegreerde systeem halen.

Functionaliteit

De Opera-architectuur bestaat uit standaardpakketten voor procesbesturing, dossiermanagement, relatiebeheer en managementrapportages. In het nu volgende gedeelte beschrijven we de belangrijkste mogelijkheden per onderdeel.

Procesbesturing

Pakketten voor procesbesturing ondersteunen de medewerkers in hun dagelijkse werkzaamheden door de onderhanden werkvoorraad aan te bieden in een elektronisch werkbakje. De inhoud van het werkbakje wordt bepaald door het procesmodel en de werkverdelingsregels. Bij het openen van een case is, via een checklist of tijdsbalk, de historie en voortgang van de case voor eenieder inzichtelijk. Procesbesturingspakketten bieden niet alleen de mogelijkheid om processen te besturen, maar leveren ook voorzieningen voor het ontwerpen van registratieschermen zonder dat de organisatie gebruik hoeft te maken van een aparte ontwikkelomgeving. Voordeel hiervan is dat deze schermen precies die informatie kunnen aanbieden die in de betreffende stap van de checklist vereist is.

Elektronische dossiers

Pakketten voor documentmanagement bieden een oplossing voor het beheeren van ongestructureerde informatie, zoals documenten en e-mails. Ze zijn vaak een randvoorwaarde voor het kunnen werken vanaf thuiswerkplekken of andere dislocaties. Pakketten voor elektronische dossiervorming gaan verder dan documentmanagementtools: ze bieden niet alleen de mogelijkheid om elektronische documenten te beheeren maar ook de samenhang daartussen (door middel van een dossiermodel).

Relatiebeheer

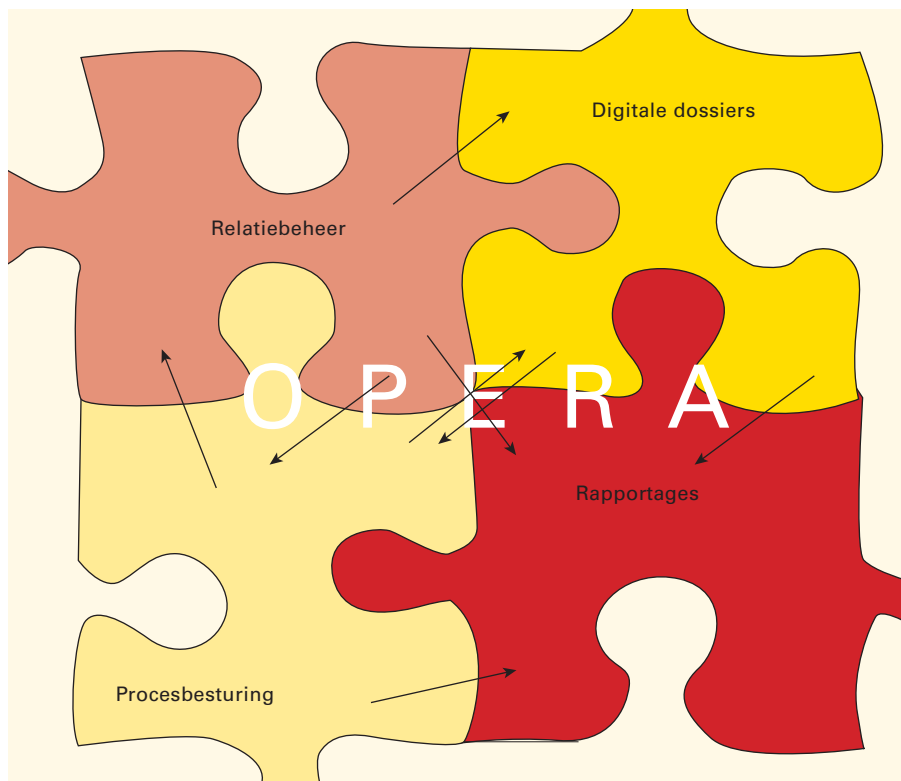
De derde pijler van het Opera-fundament vormen de pakketten voor relatiebeheer. Het gaat hierbij om alle relaties die in de bedrijfsprocessen een rol spelen. Gegevens van die relaties zijn van cruciaal belang voor een organisatie, maar helaas zijn ze vaak vervuild. Soms komt dat doordat de organisatie contact heeft met een al bekende relatie, maar dan in een andere hoedanigheid. Zo kan de

tegenpartij in een schadesituatie bij een verzekeraar ook een eigen klant zijn. Als dit niet is onderkend, zullen de gegevens van de betreffende relatie in feite twee keer zijn vastgelegd. Een andere oorzaak van gegevensvervuiling komt voort uit telefonisch contact met relaties. Als niet altijd even duidelijk is hoe een achternaam moet worden geschreven, wordt Jansen zowel bekend onder de naam 'Jansen' als 'Janssen'. Pakketten voor relatiebeheer ondervangen deze problematiek door relaties slechts één keer op te slaan, ongeacht de hoedanigheid waarmee de organisatie in contact treedt met de relatie. Verder biedt een relatiepakket vaak een voorziening voor fonetisch zoeken, waarmee niet op de exacte achternaam, maar op de klank van de achternaam is te zoeken. Een laatste mogelijkheid om vervuiling tegen te gaan is het valideren van de relatiegegevens. Zo zijn er pakketten die een compleet bestand bevatten van alle in Nederland voorkomende ach-

ternamen, gebaseerd op de Gemeentelijke Basisadministratie. Uiteraard zijn deze voorzieningen ondersteunend voor het eigenlijke doel: het vastleggen van het totale klantbeeld om de dienstverlening te optimaliseren. Hiervoor bieden relatiebeheerpakketten de mogelijkheid om relaties te classificeren in categorieën, waarna selecties zijn te maken van groepen relaties ten behoeve van marketingcampagnes. Ook kan men per relatie een contacthistorie bijhouden.

Koppelvlak

De mogelijkheden van de pakketten afzonderlijk zijn indrukwekkend. De eindgebruiker zou, om zijn werkzaamheden te kunnen uitoefenen, echter niet drie handelingen in drie verschillende pakketten moeten uitvoeren. De Opera-architectuur biedt daarom bovenop de standaardpakketten aanvullende functionaliteit waardoor een medewerker werkzaamheden slechts eenmalig hoeft uit te voeren.



Afbeelding 1. De Opera-architectuur.

Kunstenaars en Opera

De Stichting Kunstenaars, Cultuur en Ondernemerschap (Kunstenaars & CO) voert in het kader van de Wet Inkomensvoorziening Kunstenaars onderzoeken uit naar de beroepsmatigheid van kunstenaars. Ook biedt zij kunstenaars individuele diensten aan, zoals coaching en trainingen en verleent zij ondersteuning aan initiatieven en projecten die de kansen van kunstenaars op de arbeids- en afzetmarkt verbeteren.

Het nieuwe systeem van Kunstenaars & Co is gebaseerd op de in het artikel beschreven Opera-architectuur. Het systeem biedt een integrale oplossing voor het relatiebeheer, procesbesturing en dossier- en documentmanagement. Voor het besturen van de processen wordt gebruik gemaakt van Flower (Pallas Athena), het relatiebeheer is ondergebracht in Orca (Truston) en het document en dossierbeheer zijn met het pakket Verseon ingevuld (Circle Software). Voor de rapportages maakt de stichting gebruik van Crystal Reports (Business Objects).

Eén van de processen die door het op Opera gebaseerde systeem wordt ondersteund is het beroepsmatigheidsonderzoek. Zo'n onderzoek wordt aangevraagd door een gemeentelijke sociale dienst zodra een kunstenaar zich aanmeldt voor een WIK-uitkering (Wet Inkomensvoorziening Kunstenaars). Een medewerker van het secretariaat scant de aanvraag en controleert in de module relatiebeheer of de kunstenaar al bekend is. Als dit niet het geval is voert men de gegevens van de kunstenaar in. Door het scannen van de aanvraag wordt

automatisch een nieuwe case aangemaakt en wordt in het pakket voor relatiebeheer een nieuw contactmoment aangemaakt bij de kunstenaar. Een collega-secretariaatsmedewerker pakt de case uit het werkbakje van het secretariaat. De case biedt automatisch de eerstvolgende activiteit aan: het versturen van de ontvangstbevestiging naar de gemeentelijke sociale dienst. Bij het aanmaken van de brief voegt het systeem de actuele relatiegegevens van de contactpersoon van de sociale dienst, de relatiegegevens van de betreffende kunstenaar en de aanvraaggegevens samen met een documentsjabloon. Na het verzenden blijft het document bewaard in het zojuist aangemaakte onderzoeksmapje in het kunstenaarsdossier. De secretariaatsmedewerker zal op dezelfde wijze een vragenformulier naar de kunstenaar sturen. Daarna verdwijnt de case tijdelijk uit het werkbakje totdat het formulier ingevuld en ondertekend wordt teruggestuurd en de scanmedewerker deze inscant.

Zodra het formulier is gescand wordt deze opgeslagen in het bijbehorende onderzoeksmapje. Ook bijlagen scant men en slaat men op. De case keert weer terug in het werkbakje en het relatiebeheerpakket werkt automatisch de status van het contactmoment bij. Een secretariaatsmedewerker legt vervolgens een aantal gegevens uit het formulier vast in de schermen van het procesbesturingspakket, waaronder de gevolgde opleidingen en het vakgebied en beroep van de kunstenaar.

Nadat alle gegevens zijn vastgelegd, is de medewerker van het secretariaat klaar met het werk en verdwijnt de case uit het werkbakje. Zonder dat er een fysiek dossier wordt overge-

dragen, staat de case nu in het werkbakje van een senior medewerker van het secretariaat die de volledigheid van het dossier controleert. Na controle stuurt deze medewerker een nieuwe brief naar de gemeentelijke sociale dienst met de melding dat het dossier volledig is en het advies nu geschreven zal worden. Het dossier bevat inmiddels al aardig wat correspondentie: een aanvraag, een ontvangstbevestiging, het verstuurd formulier en het ingevulde ontvangen formulier, eventuele bijlagen en de compleetmelding.

De case gaat nu met het elektronisch dossier naar het werkbakje van de teamleider van een van de twee adviesteams. Deze opent de case en wijst op een registratiescherm de case toe aan een van de adviseurs uit het team. De toewijzing wordt ondersteund door middel van een managementrapportage die de actuele werkvoorraad per adviseur toont. De adviseur zal vervolgens het advies opstellen. Zolang het advies nog niet volledig is opgesteld, blijft de case in het werkbakje van de adviseur staan. Als het advies gereed is, gaat de case naar een collega-adviseur ter fiattering. Bij een positief oordeel volgt een laatste eindcontrole door de teamleider. Ook deze goedkeuringsprocedure verloopt via de checklists en de werkbakjes, zodat de status van het advies altijd voor alle betrokkenen inzichtelijk is. Tot slot komt de case weer in het werkbakje van het secretariaat terecht voor de verzending van het advies. Daarna worden de tijdens het proces vastgelegde gegevens permanent opgeslagen bij de relatiegegevens van de kunstenaar.

Van dossier naar proces...

Sommige documenten zijn een trigger voor het starten van een nieuw proces. Het scannen van het document en het maken van een nieuw dossiermapje leidt in Opera automatisch tot het starten van de juiste soort case. Andere ontvangen documenten, zoals een ingevuld formulier waar de behandelaar om heeft verzocht, zorgen er na het scannen voor dat een wachtende case weer verder kan.

Van proces naar dossier...

Bij de behandeling van een case worden met enige regelmaat documenten verstuurd. Het starten van de verzendingsactiviteit in het procesbesturingspakket zorgt ervoor dat er een document wordt aangemaakt. Dit document wordt in Opera opgeslagen in het bij de case behorende elektronische klantdossier. Daarnaast kan de medewerker tijdens de behandeling van de case automatisch in Opera het bijbehorende dossiermapje laten openen of zelfs het zojuist ingescande formulier. Hij kan dan direct aan de slag met de behandeling van het formulier.

Van proces naar relatie...

Medewerkers dragen regelmatig cases aan elkaar over. Voor de front-office is het van belang om te kunnen zien wie in de back-office met het dossier bezig is en wat de voortgang is. Dit is mogelijk door in de contacthistorie van een klant vast te leggen dat er een lopende case is, wat de status daarvan is, en wie de behandelaar is.

Van relatie naar dossier...

Een scheiding tussen front- en back-office wordt vaak gemaakt om zo min mogelijk verstoringen te laten optreden in de back-office. De front-office moet daarom zoveel mogelijk zelfstandig kunnen afhandelen. Vragen over het niet ontvangen hebben van een document kan de front-office in Opera

afhandelen. Medewerkers kunnen vanuit het relatiebeheer direct het bijbehorende dossier opvragen. De gevraagde documenten kunnen meteen opnieuw worden afgedrukt en verzonden. Ook een ontvangen mailtje kan zo in het dossier worden opgeslagen.

Rapportages

Een volwaardig bedrijfsinformatiesysteem kan niet zonder een rapportagevoorziening. Rapportagepakketten bieden managers de mogelijkheid zelf rapportages te maken en de gegevens nader te analyseren. Mogelijke

Opera verlangt de nodige materiedeskundigheid van gebruikers

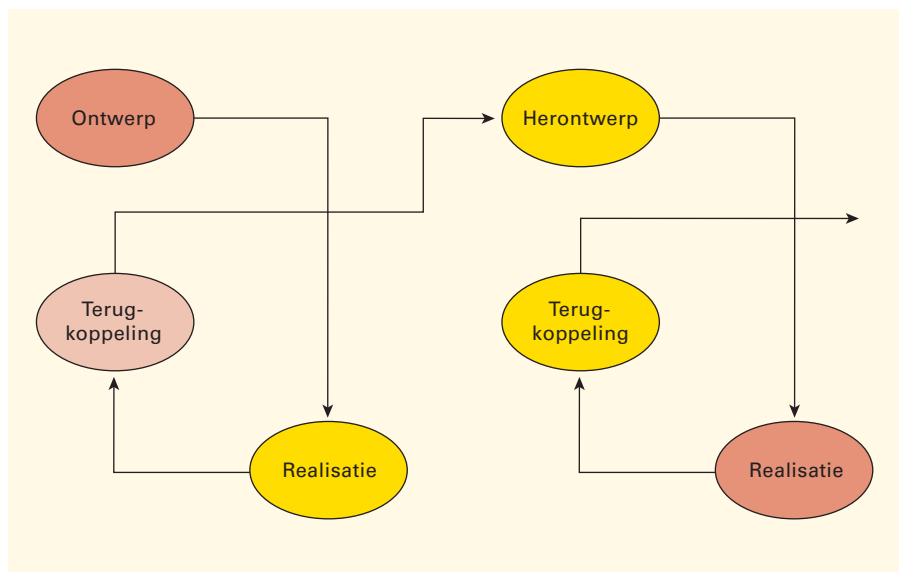
rapportagegebieden binnen Opera zijn: een overzicht van het percentage werkvoorraad die binnen de planningnorm kan worden afgehandeld, het aantal bijlagen dat bij een aanvraag wordt meegestuurd of een regionaal overzicht van klanten die het minste aantal claims indienen.

Realisatie en implementatie

Het vooraf vaststellen van de interacties tussen pakketten in de Opera-architectuur kan tijdens de realisatie het nodige werk besparen. Men hoeft immers maar eenmalig een koppelvlak te realiseren voor een bepaalde constellatie van standaardpakketten. Zo is bij de Stichting Kunstenaars, Cultuur en Ondernemerschap in vijf maanden tijd een bedrijfssysteem volgens de Opera-architectuur geïmplementeerd met behulp van de standaardpakketten Flower, Orca en Verseon (zie kader 'Kunstenaars en Opera').

Zodra het koppelvlak voor een constellatie van pakketten is gerealiseerd, is tijdens de implementatie veel werk parallel uit te voeren.

De pakquetspecialisten kunnen tegelijkertijd de dossierstructuur, het procesmodel en de relatie-indelingen inrichten omdat de afhankelijkheden tussen deze drie al zijn afgedekt. Op die manier is het mogelijk om snel een werkend prototype te realiseren waarin het gehele relatiebeheer, grote delen van één of meerdere processen en de dossierstructuur zijn ondergebracht. Een dergelijk prototype is nuttig als communicatie-



Afbeelding 2. Iteratieve werkwijze.

middel om de toepasbaarheid van een systeem aan te tonen.

Voor de implementatie van Opera is uiteraard veel materiedeskundigheid van de gebruikers nodig. Tijdens de ontwikkeling moet een organisatie bijvoorbeeld bepalen welke uitgaande documenten een proces aannemen, welke documenten inkomende triggers veroorzaken, welke categorisering van relaties wordt gebruikt, enzovoort. Uit de praktijk blijkt dat deze zaken beter tijdens de ontwikkeling nader kunnen worden bepaald, dan deze vooraf dicht te timmeren in een detailontwerp. Immers, niet alles is op voorhand op papier te bedenken. Vaak helpt het de materiedeskundigen om een ontwerpconcept in het systeem uitgewerkt te zien. Hanteer daarom een iteratieve werkwijze waarbij ontwerp, realisatie,

terugkoppeling en herontwerp zich in een cyclus van een week tot twee weken voltrekken (zie afbeelding 2). Door het vaststellen van een timebox of maximum aantal iteraties kan toch grip op het project worden gehouden. De inbreng van materiedeskundigheid heeft als extra voordeel dat het de acceptatie van een systeem verhoogt. Het zijn immers de eigen dossiers en de 'eigen' processen.

Tussen leveranciers

Tijdens de realisatie moet alvast over het beheer en het onderhoud worden nagedacht. Een risico van een architectuur met meerdere pakketten is dat het lastig is een technisch mankement in het koppelvlak tussen twee pakketten toe te wijzen aan een specifiek pakket. Het is niet wenselijk om tussen twee leveranciers in te komen zitten die de bal telkens terugspelen

bij het oplossen van een dergelijk probleem. Laat daarom de implementatie en het beheer door een hoofdaanemer verrichten die expertise heeft van alle pakketten. Met de toepassing van de Opera-architectuur is de technische haalbaarheid van de oplossing dan vooraf geborgd en tegelijkertijd een snelle iteratieve werkwijze mogelijk waarin de materiedeskundigen - de toekomstige gebruikers - intensief betrokken zijn.



Mathieu Jonker en Matthijs Kneppers
Mathieu Jonker en Matthijs Kneppers zijn werkzaam bij Consilience. Consilience is een middelgroot adviesbureau dat is gespecialiseerd in het verbeteren van de uitvoering en beheersing van administratieve bedrijfsprocessen.