

Opzet procesgerelateerd datamodel voorkomt berg aan dubbele gegevens

Procesgericht werken door procesgericht te integreren

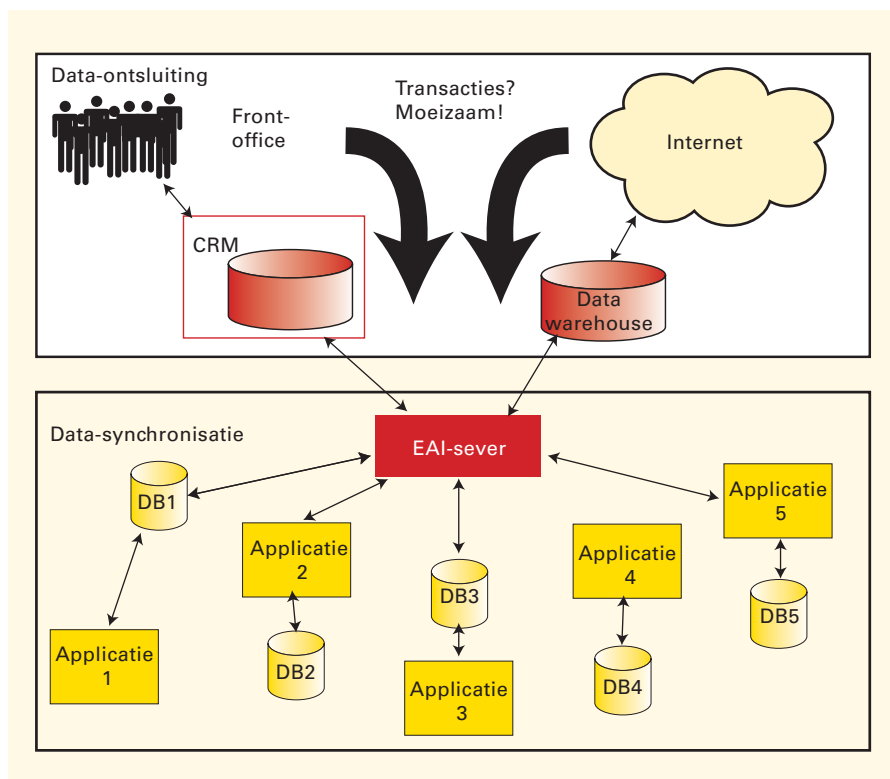
Voor vrijwel alle organisaties zijn het bekende vragen: hoe hou ik het overzicht over alle gegevens die in mijn organisatie circuleren en hoe zorg ik ervoor dat altijd de juiste gegevens worden gebruikt? Veel IT-toepassingen zorgen slechts voor een verschuiving van dit probleem. De echte oplossing ligt bij een procesgerichte manier van integreren, waarbij de vaste werkpatronen van werknemers het uitgangspunt zijn.

andere woorden: hoe kunnen alle gegevens vanuit de front-office met de back-office worden gecombineerd? En hoe kan alle data vanuit de verschillende applicaties binnen een organisatie worden gesynchroniseerd? De meeste IT-toepassingen op dit gebied richten zich op het samenvoegen van de informatie. Dit komt in de praktijk neer op het heen en weer slepen van data vanuit de verschillende applicaties, resulterend in een enor-

Enterprise Application Integration heeft de afgelopen jaren een belangrijk stempel gezet op de IT-agenda van veel organisaties. Het huidige economische klimaat vereist dat bedrijven en organisaties efficiënt en effectief omgaan met de middelen die ze ter beschikking hebben. Men zoekt naar manieren om de grote hoeveelheid informatie op een juiste en eenvoudige manier te ontsluiten, zonder daarvoor ingrijpende maatregelen te hoeven treffen. Veel organisaties hebben echter te maken met een grote berg dubbele gegevens. Omdat er vaak meerdere applicaties actief zijn, vindt er een vermenigvuldiging van data plaats. Actuele gegevens gebruikt men naast verouderde informatie. En dat is in deze sterk concurrerende maatschappij natuurlijk funest voor een organisatie.

Heen en weer slepen van data

Hoe kan een organisatie het beste omgaan met dubbele gegevens? Met

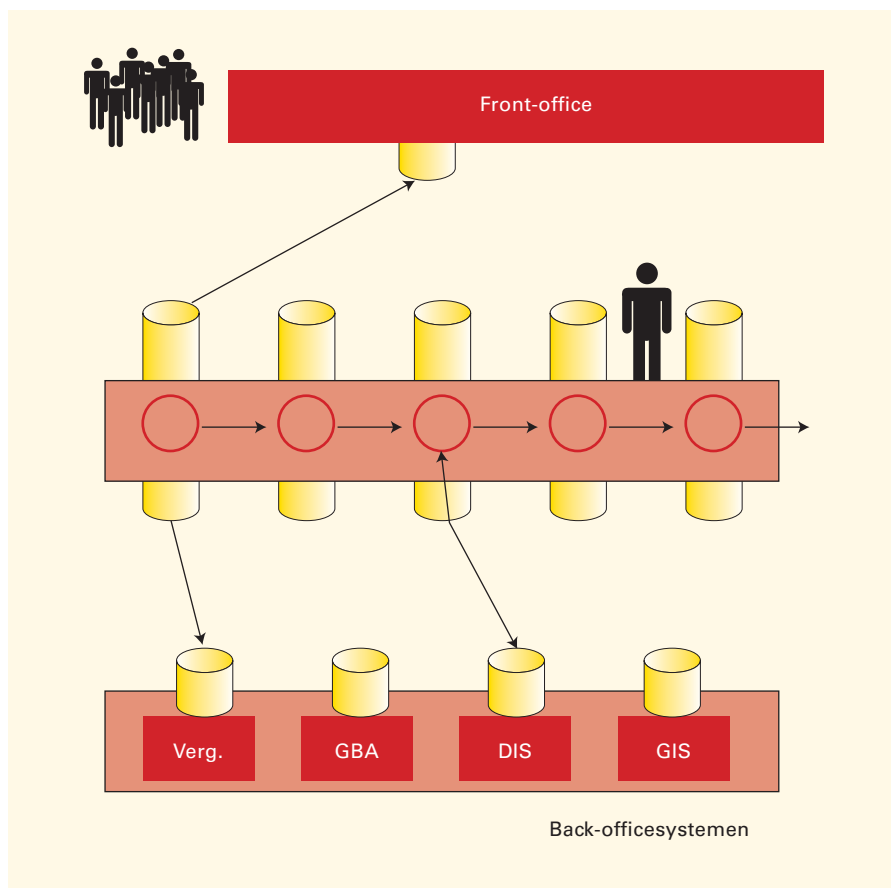


Afbeelding 1. Onderin dit schema wordt veel data tussen applicaties gesynchroniseerd en, omdat er ook ontsluiting nodig is, vindt bovenin duplicering van de data plaats. Door de strikte scheiding worden transacties vaak bemoeilijkt.

me berg aan gegevens (zie afbeelding 1). De oplossing voor het op elkaar afstemmen van data zoekt men dus in nóg meer transacties; men dupliceert data van het ene naar het andere systeem, om uiteindelijk relevante data te kunnen ontsluiten in een datawarehouse of CRM-systeem. Het idee achter deze redenatie is dat het voor de eindgebruiker de beste oplossing is. Hij beschikt op deze manier immers altijd over de juiste informatie en hoeft niet te leren hoe hij moet werken met nieuwe systemen.

Toch wringt hier de schoen. Het dupliceren van informatie is per definitie een verkeerde aanpak. Zodra men iets dubbel moet doen, is automatisering mislukt. In de geschetste probleemaanpak is er geen sprake van een oplossing maar slechts van een verschuiving van het probleem. Bovendien is bij deze aanpak niet te voorspellen wanneer bepaalde informatie ontstaat en op welk moment informatie voor handen moet zijn. En ten slotte zal een eindgebruiker bij deze aanpak hoe dan ook worden geconfronteerd met veranderingen; er ontstaan immers nieuwe informatiebronnen waar hij mee moet leren werken.

De schoen is echter gemakkelijk passend te maken. Waarom niet zoeken naar een oplossing die reeds bestaande werkwijzen (patronen en processen) ondersteunt? Elke eindgebruiker werkt volgens bepaalde, veelal vastliggende handelingen. Deze patronen vereisen in elk afzonderlijk geval een vaststaande hoeveelheid informatie. De integratiebehoefte van een gebruiker is daardoor vooraf vast te stellen, zodat een systeem altijd de juiste hoeveelheid informatie ter beschikking stelt. Overbodige, redundante gegevens behoren hiermee tot het verleden (zie afbeelding 2).



Afbeelding 2. Vanuit een front-office-opzet kunnen via verschillende kanalen verzoeken worden gedaan die via stappen (automatisch of handmatig) worden afgehandeld. Ontsluiting of transacties kunnen zo op gelijke wijze plaatsvinden.

Analysemethode

Natuurlijk brengt deze oplossing een nieuw probleem met zich mee: hoe vinden en ondersteunen we de patronen (processen) die mensen gebrui-

BPM-producten als bijvoorbeeld ERP-systemen. Gebruikers hebben echter vaak een eigen manier van werken aangeleerd die vrijer is dan de vastliggende procesmodellen. Daarom moet er een bottom-upbenadering worden gehanteerd, waarbij dus eerst tot in detail wordt bepaald welke activiteiten een medewerker nu verricht.

Waarom niet zoeken naar een oplossing die bestaande werkwijzen ondersteunt?

ken? Hiervoor is een analysemethode nodig die stap voor stap een proces kan ontrafelen. Traditioneel worden processen top-down ontworpen en geïmplementeerd, zowel in

Een mogelijke methode van analyseren is om te beginnen met het inventariseren en vastleggen van enkelvoudige handelingen in een zogenaamde bibliotheek (zie afbeelding 3). Hierin worden alle activiteiten uitgewerkt, zoals het sturen van een bevestigingsbrief of het controleren van een adres. Daarna worden deze activiteiten gecombineerd tot stappen. Een stap kan één of meer activiteiten bevatten. Eindgebruikers kunnen ver-

volgens zelf gaan werken met de ontwikkelde bibliotheek, waarin alle activiteiten en stappen verzameld zijn.

Daarnaast is het van belang dat eindgebruikers over een applicatie beschikken waarmee ze eenvoudig toe-

Workflowmining is een nieuwe en veelbelovende ontwikkeling

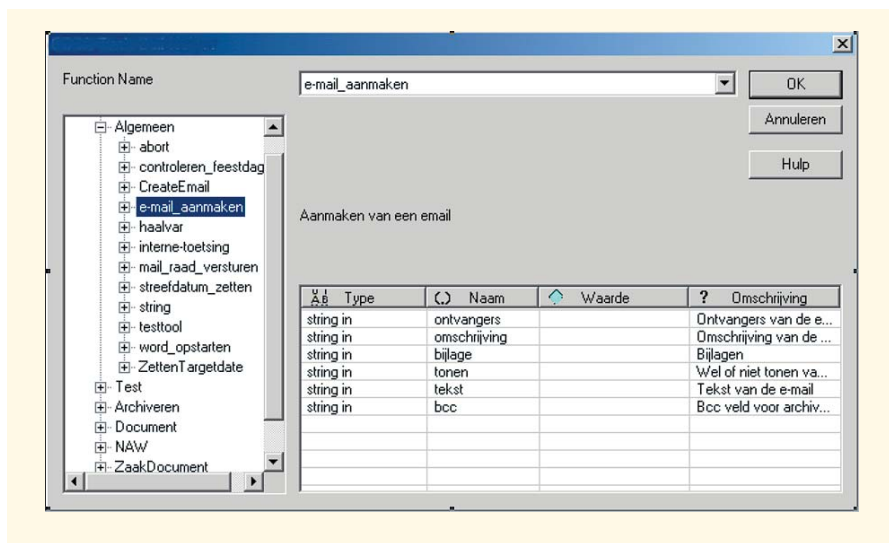
gang kunnen krijgen tot de bibliotheek en ook de mogelijkheid hebben zelf stappen en activiteiten aan een proces toe te voegen. Op die manier raken ook andere gebruikers betrokken bij een proces en kan men waar nodig aanpassingen doen. Veel eindgebruikers kiezen ervoor om na een tijdje een eigen lijstje van favoriete afhandelplannen op te slaan, die ook heel eenvoudig binnen andere processen of meer specifieke cases gebruikt kunnen worden.

Continue verbetercyclus

Een groot voordeel van de geschetste aanpak is dat gebruikers zelf aangeven met welke activiteiten ze bezig zijn en individueel processen kunnen

Een procesgerelateerd datamodel is geschoond van dubbele gegevens

construeren, toegespitst op afzonderlijke cases. Ze worden niet, zoals bij traditionele WFM- en BPM-projecten, geconfronteerd met een geheel nieuwe manier van werken met nieuw ingevoerde software. Na enige



Afbeelding 3. Functiebibliotheek met taken. Elke geautoriseerde systeemgebruiker kan deze taken opstarten. Achter elke taak kan een complexe functie-call zitten naar een applicatie, mainframe of legacysysteem of een combinatie hiervan.

tijd kan het bedrijf analyseren welke procesgangen in een vast patroon kunnen worden gegoten. Dit resulteert in een nog efficiëntere manier van werken. Het is bovendien mogelijk dit periodiek te herhalen, zodat er een continue verbetercyclus kan worden opgestart. Op die manier profiteert een organisatie optimaal van de procesgerichte aanpak. Dit wordt ook wel workflowmining genoemd, een nieuwe en veelbelovende ontwikkeling.

Procesgericht werken wordt dus procesgericht integreren. Door de processen en bijbehorende stappen en activiteiten als uitgangspunt te nemen voor je data-analyse, houd je uiteindelijk alleen die informatie over die je daadwerkelijk gebruikt. Er ontstaat dus een procesgerelateerd datamodel dat geschoond is van allerlei data die 'in het systeem gegroeid' zijn. Gegevens uit verschillende systemen worden geïntegreerd in de gedefinieerde taken in de bibliotheek. Het onderhouden en uitbreiden van de bibliotheek is eenvoudig, zodat de beschikbare informatie altijd precies is afgestemd op het werkelijke bedrijfsproces en de werkelijke informatiebe-

hoefte. Ook kan met deze aanpak snel worden ingesprongen op een veranderende markt of een wijziging in de wetgeving. Bedrijfsprocessen worden dan ook uiteindelijk transparant in plaats van dat ze in een extra laag beton worden gegoten.

Sybrand Jongejans en Michael Hodde
Sybrand Jongejans is managing director en Michael Hodde is senior business consultant bij Transflow Nederland. Transflow is een leverancier op het gebied van Business Process Management, document- en recordsmanage-