

PROCESONDERSTEUNING VOOR DE KENNISWERKER

Het beschrijven van een trend vergt een referentiekader. In dit geval is dat de navolgende definitie van een procesmodel: een procesmodel bevat de inrichting (procesgang) van uitvoeringsprocessen. Concreet betekent dit de taken en activiteiten die uitgevoerd moeten worden om een product/dienst te leveren, evenals de gebruikerskwalificaties en -autorisaties van caseworkers die het proces daadwerkelijk uitvoeren. Tot zover niets nieuws onder de zon, procesmodellering lijkt dan ook een tijd te hebben stilgestaan in z'n ontwikkeling. Recent is daar echter een interessante ontwikkeling bijgekomen, die soelaas biedt voor omgevingen waarin verandering een constante is. Binnen het gebied van procesmodellering bestaat een tweetal trends. Beide trends percipiëren een proces op een van elkaar verschillende wijze: taak- versus statusgeoriënteerd. De eerste trend beschouwt een proces als een ordening van taken die uiteindelijk tot een resultaat leiden. Die taken zijn onderling sequentieel en/of parallel aan elkaar gekoppeld en vormen zo een proces. Elke taak uit het proces is verbonden aan een behandelaar, de caseworker. Taak voor taak wordt het proces afgewerkt. De status van het proces wordt weergegeven door de laatste afgehandelde taak. Binnen deze trend is de taak de primaire sturingsparameter van het proces. Dit geeft echter niet altijd een helder beeld, bijvoorbeeld als er sprake is van parallelle taken waarvan er één is afgehandeld en de andere niet. De tweede trend beschouwt een proces heel anders. Het is een logische ordening van taken, gevolgd door een token waarin de toestand van het proces wordt weer-

gegeven. Dit token wordt actief nadat een taak is afgerond en geeft op die wijze de voortgang van het proces weer. Ook hier zijn de taken verbonden met een caseworker voor de uitvoering van de taak. Kenmerkend is dat de actuele status van het proces op elk moment duidelijk is door middel van de positie van het token. Niet de taak, maar de status waarin het proces verkeerd is de primaire sturingsparameter.

Een derde trend is een variant op de eerste twee. Trend drie, ad hoc procesmodellering, komt tegemoet komt aan de wens van gebruikers om meer flexibiliteit in de taakvolgorde binnen een proces. Aan de basis van deze gebruikerswens ligt de marktontwikkeling die steeds hoger eisen stelt aan het adaptief vermogen van een organisatie. Het procesmodel biedt ruimte om ad hoc vooraf samengestelde procesdelen (één of meer taken) aan elkaar te schakelen, als ware het legoblokken. De caseworker bepaald op basis van zijn inhoudelijke behoefte uit welke legoblokken het proces wordt opgebouwd voor de onderhanden casus. Binnen deze trend is er dus beperkte speelruimte voor de caseworker. De status van het proces wordt weergegeven door een opsomming van uitgevoerde taken. Die opsomming vormt de audit-trail waarmee verantwoording over de procesafhandeling wordt afgelegd. Voor al deze drie trends is kenmerkend dat caseworkers volgens een – relatief – vast stramien een casus afhandelen. De eisen van de markt vergen procesmodellering die beter is toegerust voor een hogere mate van flexibiliteit en dynamiek. Een vierde trend speelt daarop

in met een contextafhankelijk procesmodel. Volstaan wordt met een meta-procesmodel waarin uitsluitend bedrijfsvoeringsaspecten worden opgenomen. Afgezien wordt van inhoudelijk aspecten, zoals bijvoorbeeld beslismomenten waarin inhoudelijke parameters zijn opgenomen (> 5 linksaf, anders rechtdoor). Inhoudelijke aspecten worden in een separaat kennismodel opgenomen. Dit kennismodel is, in de uitvoering, gekoppeld aan het meta-procesmodel. Dit geeft de mogelijkheid van het aanpassen/verrijken van het kennismodel, zonder dat het procesmodel wijzigt. Voor een uitgebreide toelichting op deze modelleringstrend, zie elders in dit blad. Deze wijze van procesmodellering biedt ruimte aan kenniswerkers om hun expertise leidend te laten zijn, terwijl de generieke kwaliteit van de behandeling, de voortgang en de audit-trail geborgd zijn in het meta-procesmodel.

Procesmodellering is geen doel op zich. Het dient processen te modelleren die de business ondersteunen. In praktijk kunnen er dan ook verschillende procesvormen binnen een organisatie naast elkaar bestaan. Het verdient de aanbeveling om de laatste trend nader te onderzoeken op toepasbaarheid binnen uw organisatie. Naast flexibiliteit voegt het slagkracht voor de organisatie toe. Ook biedt het ruimte om meer complexe processen te beheersen in een veranderlijke omgeving, zonder dat dit ten koste gaat van de inhoudelijke speelruimte en integriteit van de kenniswerker.

Bert van der Linde

Bert van der Linde (bvanderlinde@be-value.nl) is Business (Process) Architect bij Be Value B.V. te Utrecht.