

2. Business Process Management

2.1 Processen en requirements ontdekken

- Opzetten van het project
 - Samenstellen van het team
- Informatie verzamelen
 - Goed begrip an het proces
 - Elicitatietechnieken
- Modelleertaak
 - Creëren van een procesmodel
 - Modelleermethode
- Kwaliteitsborging
 - Kwaliteitscriteria
 - Vertrouwen van alle stakeholders

2.1.1 Uitdagingen

1. Gefragmenteerde proceskennis
2. Domein-experten denken op instance-niveau.
3. Er kan geen abstractie gemaakt worden.
4. Kennis over procesmodellering is zeldzaam.
5. Niet iedereen kan de diagrammen lezen.

2.1.2 Expertise van de procesanalist

Problemen begrijpen:

- Kennis van het probleemdomein
- Kennis van de organisatie

Problemen oplossen:

- Identificatie van procestriggers
- Hypothese beheer
- Uitzetten van doelstellingen
- Top-down strategie

Modelleerskills

- Goed gestructureerd, duidelijke layout
- Systematische labels
- Expliciete start- en eindpunten
- Gepaste granulariteit en decompositie

2.2 Elicitatietechnieken

2.2.1 Creatieve technieken

- Brainstorm
 - 5-10 deelnemers
 - zoveel mogelijk nieuwe ideeën
 - Ervaren moderator
 - Sommige deelnemers zijn veel dominanter dan anderen
 - Alternatief: Brainwriting via 6-3-5 methode
- Invalshoek veranderen
 - 6 Denkhouden van Bono
- Analogie gebruiken
 - Analogieën stimuleren creativiteit

2.2.2 Uitvraagtechnieken

- Interviewen
 - (On)gestructureerd
 - Open/Gesloten vragen
 - LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen
 - Neemt veel tijd in beslag
- Enquête houden
 - Fysiek of digitaal
 - Open/Gesloten vragen
 - Anoniem?
 - Veel informatie in korte tijd
 - Snelle verwerking bij gesloten vragen
 - Vragen kunnen verkeerd geïnterpreteerd worden
 - Geen lichaamstaal

2.2.3 Observatietechnieken

- Veldobservatie
 - Gebruiker werkt in bijzijn van analist
 - Gebruiker kan al dan niet uitleggen wat hij doet
- Werkstage
 - Analist voert het werk zelf uit
 - Tijdrovend, maar diepgaande kennis

2.2.4 Documentatie-georiënteerde technieken

- Systeemarcheologie
 - Documenten verwijzen naar rollen, activiteiten, business-objecten
 - Formele documentatie
- Hergebruik van subprocessen of requirements
 - Eerder uitgevoerde analyses
 - Tijd en kosten van analyse reduceren

2.2.5 Ondersteunende technieken

- Mindmaps
- Workshops
- CRC kaarten
 - Class Responsibility Collaboration
 - Relevante business-objecten op kaarten schrijven
- Audio en video opname
- Use cases
 - Elementaire bedrijfsprocessen
 - 1 persoon, tijdspanne en plaats
 - Deel van een geheel
 - Structuur aanbrengen bij het elicitatieproces
- Prototypen

2.3 Techniekkeuze

- Elke techniek heeft voor- en nadelen.
- Combinatie is dus nodig.
- Hou rekening met:
 - Menselijke aspecten:
 - Communicatieve en persoonlijke vaardigheden van stakeholders
 - Ervaring met bepaalde technieken
 - Hoe sterk zijn de stakeholders zich bewust van de requirements
 - Organisatorische aspecten:
 - Beschikbaarheid belanghebbenden
 - Beschikbaar budget en doorlooptijd

- Creatieve technieken minder gangbaar bij fixed price/date
- Vakinhoudelijke aspecten:
 - Detailniveau beïnvloed keuze
 - Ervaring van de analist met bepaalde technieken

2.4 Invloed van de bedrijfscultuur

2.4.1 Open cultuur

Alle medewerkers worden aangemoedigd om hun ideeën en kritiek te uiten.

→ Workshops

2.4.2 Strict hiërarchische organisatie

- Zorg dat iedere stakeholder in gelijke mate aan bod komt.
- Zorg ervoor dat ideeën en kritiek niet achterwege gehouden worden.

→ anonieme enquêtes