

## 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 probleemdomen
- 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