

Ervaringen met acceptatiemodule ziektekostenverzekeringen

Geavanceerde workflowpatronen in de praktijk (3)

In de voorgaande artikelen in de reeks 'Geavanceerde workflowpatronen in de praktijk' beschreven de auteurs hun ervaringen met software van Eastman en Staffware binnen respectievelijk een pensioenafdeling en Justitie. Dit keer is het de beurt aan Lotus Domino, waarbij de auteurs kijken hoe dit product de zogenaamde workflowpatronen in de praktijk invult. Het gaat hier om een workflowproject uitgevoerd door Atos Origin, waarbij een systeem is opgeleverd om van een verzekeringsofferte voor een ziektekostenverzekering tot een polis te komen. Doel van het project is het stroomlijnen van de afhandeling en het aansluiten op een nieuw back-officesysteem. Domino Workflow werd gekozen omdat het bedrijf simpelweg al gebruikmaakte van Lotus Notes.

Domino Workflow (tegenwoordig Lotus Workflow) is een product van IBM. Met het pakket kunnen organisaties binnen een Lotus Notes/Domino-omgeving workflowsystemen ontwikkelen. Door de integratie met Lotus Notes/Domino ontstaat een ontwikkelomgeving waarin technologieën als XML, Java, Javascript, Lotusscript, HTML en CSS samenkomen. Met name de Domino-kant hierin geeft veel mogelijkheden voor geavanceerde webtoepassingen. In tabel 1 is aangegeven welke workflowpatronen Lotus Workflow ondersteunt en welke patronen andere gangbare systemen ondersteunen.

In de tabel zijn in hoofdlijnen de resultaten van de evaluatie te zien. Per systeem en per categorie is weergege-

ven of er sprake is van ondersteuning. De evaluatie is gebaseerd op een doorlopend onderzoek dat in 1999 door de TU Eindhoven is gestart. Binnen dit onderzoek naar werkstroompatronen zijn vijftien systemen geëvalueerd op de ondersteuning van basale, maar ook zeer geavanceerde procesconstructies¹. In de tabel zijn de resultaten per patroon samengevoegd tot een zestal categorieën. Elke kolom komt overeen met een categorie en elke rij komt overeen met een specifiek workflowmanagementsysteem. De tabel geeft per product-categorie-combinatie aan of er sprake is van directe ondersteuning (+), indirecte of partiële ondersteuning (+/-) of geen directe ondersteuning (-). Alle systemen blijken de basispatronen te ondersteunen. Ook wordt uit

de tabel duidelijk dat geen enkel systeem directe ondersteuning levert voor alle relevante werkstroompatronen. Verder blijkt uit de tabel dat over het algemeen de recentere ontwikkelde systemen beter scoren. Lotus Workflow is één van deze meer recent ontwikkelde systemen en scoort sterk op de geavanceerde synchronisatiepatronen, maar heeft meer moeite met meerdere instanties en toestanden. Merk op dat de waardering "geen directe ondersteuning" (-) niet wil zeggen dat het patroon niet kan worden gemaakt. Wel is in dit geval geen speciale voorziening voor een dergelijk patroon getroffen en is een omweg nodig. De ernst van het ontbreken van een patroon hangt ook sterk af van de relevantie van het patroon voor de specifieke organisatie. Deze kanttekeningen zijn bedoeld om te voorkomen dat eenvoudigweg plussen en minnen worden geteld.

In het nu volgende deel van dit artikel bespreken we twee voorbeelden om daarmee vanuit de praktijk de patronen toe te lichten. Het eerste voorbeeld richt zich op patronen die niet direct worden ondersteund door Lotus Workflow, maar waarvoor een specifieke oplossing is ontwikkeld. In het tweede voorbeeld bekijken we de synchronisatiemogelijkheden van Lotus Workflow.

Opvragen informatie via subprocess

Bij het beoordelen van een ziektekostenverzekeraarsaanvraag is meestal aanvullende informatie nodig om

	Basispatronen	Geavanceerde synchronisatiepatronen	Structuurpatronen	Patronen voor meerdere instanties	Toestandsgebaseerde patronen	Intrekpatronen
COSA	+	-	+/-	-	+	+/-
HP Changengine	+	+/-	+/-	-	-	+/-
Domino(Lotus) Workflow	+	+	+	-	-	+/-
Eastman	+	+	+	-	-	-
FLOWer	+	+/-	-	+	+/-	+/-
Forté Conductor	+	+	+/-	+	-	+/-
I-Flow	+	-	+/-	+	-	+/-
InConcert	+	+/-	+/-	-	-	-
Meteor	+	+/-	+/-	-	-	-
Mobile	+	+/-	+/-	-	+/-	-
MQ Series Workflow	+	+/-	+/-	+/-	-	-
R/3 Workflow	+	+/-	-	-	-	-
Staffware	+	-	+	-	-	+/-
Verve	+	+/-	+	+	-	+/-
Visual WorkFlo	+	-	-	+	-	-

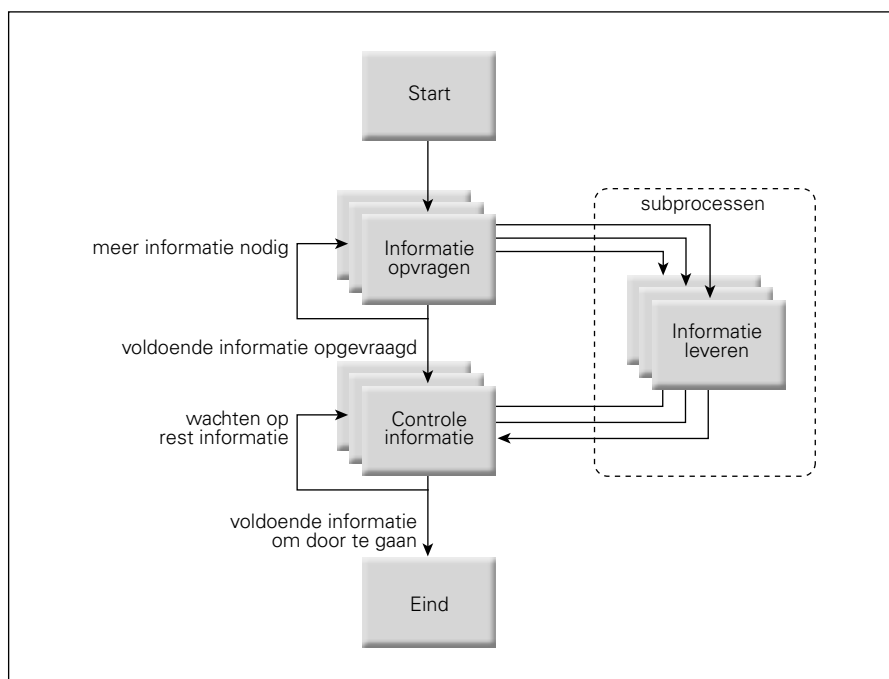
Tabel 1. *Patroonondersteuning van workflowpakketten.*

de aanvraag goed of af te keuren. Denk bijvoorbeeld aan het resultaat van een medisch onderzoek of een keuringsrapport. Om deze informatie te vergaren bestaat aan het begin van het proces een stap waarin men de diverse informatiebronnen kan starten en aansturen (zie afbeelding 1). De verschillende soorten informatie kan men onderbrengen in twee subprocessen. Hierbij worden per informatietype dezelfde stappen doorlopen, maar verschilt de informatieverschaffer. De stap 'informatie opvragen' stuurt deze twee subprocessen in het hoofdproces aan. Hierbij maakt men gebruik van een 'loop' om die stap meerdere keren uit te kunnen voeren (naar gelang de informatiebehoefte). Door voor deze oplossing te kiezen in plaats van voor het opnemen van de subprocessen in het hoofdproces, is het mogelijk om zonder meer programmeerwerk een informatiebron per case meerdere keren te starten en aan te sturen. Een dergelijke loopconstructie zijn we al eerder tegengekomen bij het aanstu-

ren van meerdere begunstigen door een andere verzekeringsmaatschappij². Toen werd de output van het subprocess opgeslagen in een werkbak die periodiek handmatig werd gecontroleerd op complete cases. Bij de

Lotus Workflow-casus is gekozen voor een optie waarbij elke output van een subprocess wordt bekeken om te bepalen of er al voldoende informatie is om de case verder te behandelen. Als dat zo is, geeft het systeem de case door aan de volgende stap. Anders wacht het systeem op de volgende output van een subprocess (zie afbeelding 2).

Eén van de redenen voor deze implementatie is dat het voorkomt dat het antwoord op één van de informatie-vragen de andere informatie-vragen overbodig maakt en dat men op basis van de binnengekomen informatie kan besluiten een aanvraag wel of niet te accepteren. Als men dan toch zou moeten wachten op de rest van de informatie, zou een onnodige en ongewenste wachttijd kunnen ontstaan. In de gekozen oplossing blijven de nog openstaande informatie-vragen wel openstaan omdat de informatie die later binnenkomt voor de volledigheid wordt toegevoegd aan het dossier. Daardoor is het mogelijk dat men onnodige informatie beoordeelt. In een dergelijk geval zou



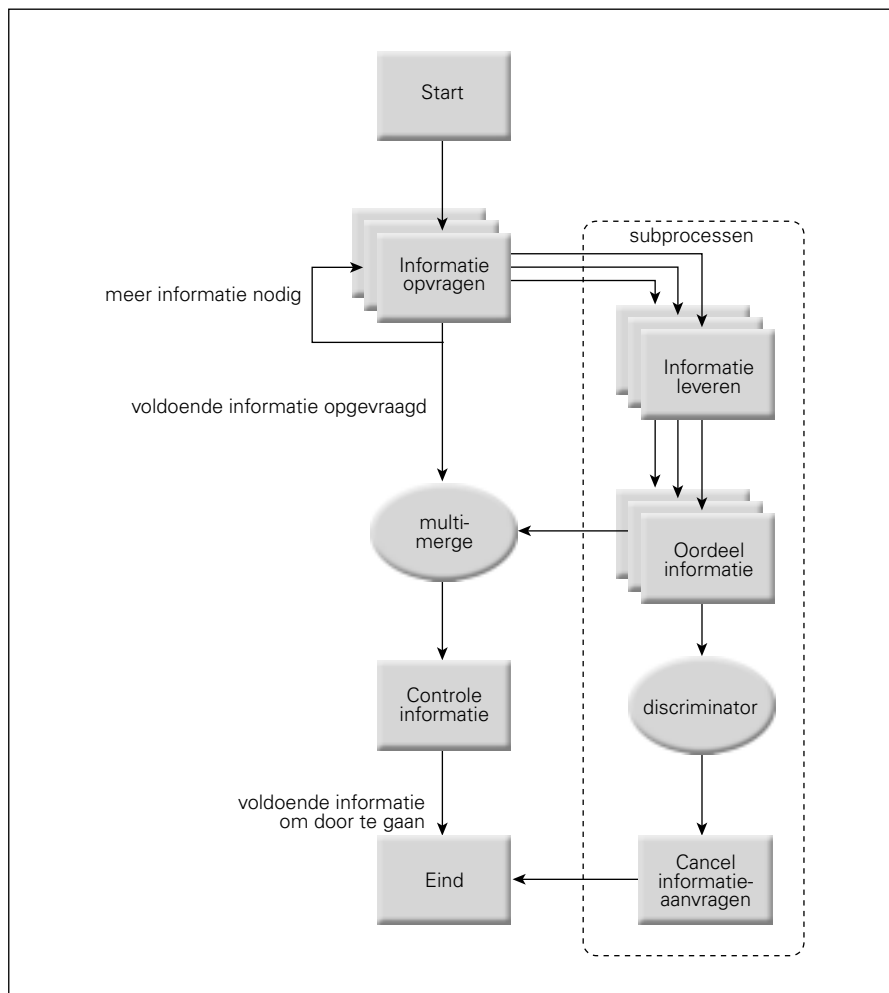
Afbeelding 1. *Meerdere instanties als subprocessen.*

het systeem ervoor kunnen zorgen dat de medewerkers niet minder werk krijgen, maar juist meer³. Deze beperking is voor een deel op te lossen door de analyse van de data voor een deel te laten uitvoeren door de informatieverschaffer. Deze is immers in staat om te beoordelen of met betrekking tot zijn informatie de polis wel of niet kan worden geaccepteerd. Als zijn informatie de polis afkeurt, kunnen alle andere informatieaanvragen worden gestopt. Een volledige oplossing zou bestaan uit een activering van een 'meerdere instanties-patroon' en een synchronisatie waarbij men automatiseert wanneer en waarnaar een case mag worden doorgestuurd.

Aanmaken klant

Het tweede voorbeeld heeft betrekking op het aanmaken van een klant in het systeem indien deze nog niet in de database is opgenomen. Bij het beoordelen van een ziektekostenverzekeringaanvraag is natuurlijk klant-informatie uit dit klantenbestand nodig. Indien een klant nog niet in het bestand is opgenomen, start het systeem een parallelle stroom op die zorgt dat de klant wordt aangemaakt (zie afbeelding 3). Hierbij gebruikt het systeem de multi-choice- en synchronising-merge-patronen die in de case over Justitie al zijn behandeld als voorbeeld van het uitvoeren van één of meerdere straffen².

Het beoordelen van een polis is echter geen processtep, maar een proces op zich. Tijdens het behandelen van het proces is het mogelijk dat een polis wordt afgewezen. In dat geval verlaat de case het proces door middel van een 'implicit stop' en zal hij ook nooit bij de synchronising-merge uitkomen. Indien er bij de synchronising-merge een output van het aanmaken van een klant aan het wachten is, zal deze dus blijven wachten op iets dat nooit komt. Lotus



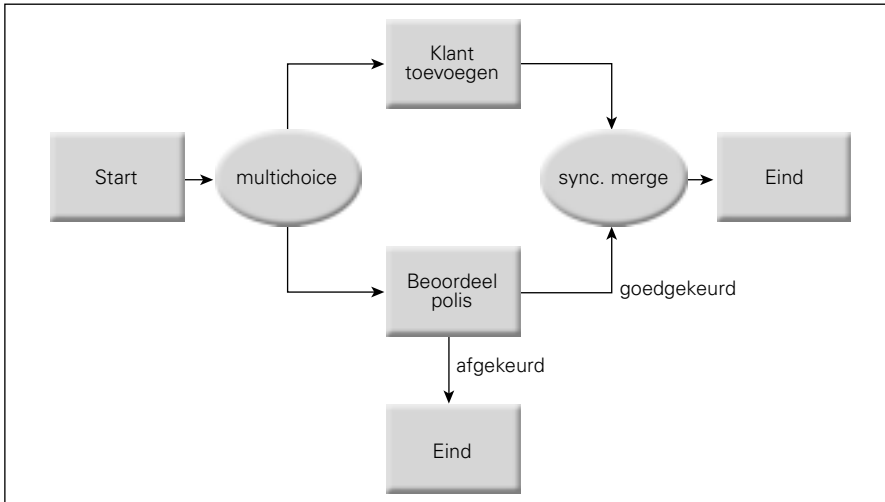
Afbeelding 2. Verwerking van de output.

Workflow heeft dit opgelost door op de achtergrond een programma mee te laten draaien dat kijkt of voor cases die wachten op een join het nut heeft om nog verder te wachten. Hiervoor rekent het programma loops en subprocessen door om na te gaan of er nog een kans bestaat dat de synchronising-merge kan plaatsvinden. Zolang dat nog kan wordt de case vastgehouden en zodra het niet meer kan geeft het systeem de case vrij voor het verwijderen van de gegevens die waren ingevoerd in het klantenbestand. Tijdens de evaluatie van Lotus Workflow in het kader van het bovenstaand onderzoek van professor Van der Aalst bleek deze oplossing zelfs met complexe patrooncombinaties nog correcte beslissingen te nemen.

Papieren processen

In de praktijk zien we dat men bij het modelleren van processen veelal uitgaat van het huidige papieren proces. Aangezien papieren processen bijna altijd sequentieel van aard zijn, zien we dit principe ook terugkomen in de architectuur van workflowmanagementtoepassingen. Daardoor past men in workflowimplementaties vaak de basispatronen toe. De keuze voor een workflowtool is vaak afhankelijk van al gemaakte keuzes binnen de organisatie of eisen als webondersteuning en minder afhankelijk van het bedrijfsproces.

Als we kijken naar Lotus Workflow kunnen we concluderen dat dit product sterk scoort op de geavanceerde synchronisatiepatronen. Met meerdere



Afbeelding 3. Parallele processen.

instanties en toestanden heeft het pakket meer moeite, maar daarin is het niet de enige. Door de integratie tussen Lotus Workflow en Lotus Notes/Domino zijn meerdere instanties wel goed op te lossen met behulp van de Lotusscript-programmeertaal. De integratie tussen Lotus

Workflow en Lotus Notes/Domino valt dan ook op. Door de hechte integratie is er een 'huwelijk' ontstaan tussen groupware en workflowmanagement en wordt het eenvoudiger routinematige handelingen te combineren met ad hoc-acties.

Referenties

1. K. de Vries en O. Ommert. Geavanceerde workflowpatronen in de praktijk, Ervaringen op een pensioenafdeling. Business Process Magazine 2001 nummer 6, pag 15-18.
2. K de Vries en O. Ommert. Geavanceerde workflowpatronen in de praktijk, Ervaringen bij Justitie. Business Process Magazine 2002 nr 1, pag 34-37.
3. W.M.P. van der Aalst. Workflow Management Systemen: Doel of Middel?, VIP, Vakblad voor Documentmanagement, 14(1-2): 36-38, 2002.
4. W.M.P. van der Aalst, A.H.M. ter Hofstede, B. Kiepuszewski en A.P. Barros. Workflow Patterns (intern rapport), 2002.
5. S.P. Nielsen, C. Easthope, P. Gosselink, K. Gutzse en J. Roele, Using Domino Workflow 2.0, Redbook SG24-5963-00. IBM, Poughkeepsie, ASU, 2000.

Wil van der Aalst, Janno Roele en Oscar Ommert

Prof. W. v. d. Aalst is als hoogleraar Informatiesystemen verbonden aan de TU Eindhoven en is voorzitter van de capaciteitsgroep Informatie & Technologie. Drs. J. Roele is workflowconsultant bij Atos Origin en richt zich voornamelijk op het implementeren van Lotus Workflow-toepassingen. O. Ommert is student aan de TU Eindhoven en afstudeerder bij de capaciteitsgroep van professor Van der Aalst.

Vervolg van pagina 31.

Aandachtspunt is het overbruggen van deze kloof. Wat stelt de organisatie voor om tot stand te brengen, welke veranderingen spelen daarbij een rol en hoe – en vooral wie - neemt de communicatie voor zijn rekening? De organisatie moet haar communicatie richten op het informeren, het moet ook betrokkenheid creëren en draagvlak creëren voor de beoogde verandering. Informeren om de gebruiker te vertellen wat er op hen afkomt, hoe dat voor hen hanteerbaar wordt en wat het wanneer voor hen betekent. Creëren van betrokkenheid zodat zij gaan meedenken over de verandering, met ideeën en oplossingen komen die in de uitwerking van het project inhoudelijk waardevol kunnen zijn, voor het product, voor de invoering of voor de acceptatie. En creëren van draagvlak omdat veranderen energie kost. 'Het project'

is primair de eerst verantwoordelijke om een effectieve communicatie met eindgebruikers tot stand te brengen. Praktijk is dat projecten helemaal niet communiceren, er is geen fase voor, dus gebeurt het niet.

De echte succesformule

Projectmanagement vanuit het perspectief van de klant is het zoeken naar balans en vervolgens het in balans houden van de verschillende rollen die de klant in het project moet invullen. Deze taak ligt expliciet bij de projectmanager op zijn bordje, naast de technisch inhoudelijke uitdagingen die het project met zich meebrengt. Rollen worden in projecten ingevuld door mensen. Dat vereist van de projectmanager communicatieve vaardigheden. Maar niet alleen van de projectmanager, ook vanuit de verschillende rollen zoals die met elkaar interacteren. De effectiviteit van de communicatie binnen het project is één van de

sturingsobjecten voor de projectmanager. Dat maakt projectmanagement zo complex, maar ook reuze interessant. Echt projectmanagement is het goed onderkennen, goed bespelen en invullen van de verschillende klantrollen. Mensen moeten hun rol goed kunnen spelen en oppakken. Echt mensenwerk dus. Dan wordt het mogelijk om de echte succesformule te realiseren: $effect = resultaat \times acceptatie \times kwaliteit$. Pas dan wordt het resultaat van een project met blijvend effect en bestendigheid door het geheel van het klantdomein geaccepteerd en geëxploiteerd. En is dat niet waar het om begonnen was?

Elmer Koning en Rein van Straten

Elmer Koning en Rein van Straten zijn medeoprichters van Bowler Management & Advies B.V. Beiden begeleiden (ICT-)organisaties in beweging in de rol van veranderings- en/of interim manager. E-mail: Elmer.Koning@Bowler.nl resp. Rein.Straten@Bowler.nl.