

# Een KETEN beschrijven

Interview met Prof. Dr. Ir. Chris A. Vissers, Wetenschappelijk en Algemeen directeur van het Telematica Instituut te Enschede

Door Yolande Holthuijzen

abstractieniveau: de acties in de keten worden herleid tot een proces van causaal van elkaar afhankelijke gebeurtenissen en er wordt vastgesteld op welke wijze de actoren delen van het proces uitvoeren en onderling door interacties op elkaar zijn afgestemd.

Voor het beschrijven van een keten van acties wordt de AMBER-benadering gekozen; een specificatietaal die gedrag als een proces beschrijft. Daarmee is bijvoorbeeld een auto ongeluk te beschreven (zie figuur), waar een aantal gebeurtenissen uit volgen, zoals onder meer het afwikkelen van aansprakelijkheid, verzekering, etcetera. Deze gebeurtenissen zijn gekoppeld door causaliteit maar vinden in sommige gevallen ook onafhankelijk van elkaar plaats.

## Analyse van de keten

Door deze benadering zijn ketenprocessen in z'n geheel, en delen daarvan die uitgevoerd worden door actoren, makkelijker in kaart te brengen. Iedere actor onderscheidt zich als drager van bepaalde kenmerkende gebeurtenissen: processen die plaatsvinden binnen de actor.

Bij analyse wordt het proces dat zich afspeelt in de gehele keten per actor doorgelicht. Vanuit deze blauwdruk die impliciet het totale ketenproces oplevert wordt naar de toekomst gekeken: welke optimalisaties zijn te bereiken?

Nieuwe processen worden vervolgens hieruit afgeleid. Er wordt ondermeer nagegaan op welke wijze processen geoptimaliseerd en beter bestuurd kunnen worden: waar zitten de risico's, de prestatie-bottlenecks, en waar wordt het geld verdiend?

## Actoren vernieuwen processen

In vele ketens zijn het vaak de actoren die de processen kunnen vernieuwen. Als voorbeeld wordt het Virtuele Havenproject Rotterdam aangehaald, waar een proces re-design heeft plaatsgevonden. Het informatiesysteem

over containers is onder de loep genomen, waar partijen als de rederij, douane, overslag en transport elkaar ontmoeten. Van de essentiële informatievoorziening werd een risicoanalyse gemaakt en door deze via internet te organiseren en via een draadloze verbinding (GPRS) zeer gemakkelijk toegankelijk te maken is er een drastische optimalisatieslag bereikt.

Door de introductie van nieuwe technologieën en een methodologische aanpak onderscheidt het Telematica instituut zich. Het beschrijven van situaties vanuit een menselijk perspectief geeft betere mogelijkheden tot zelfanalyse en leidt tot een creatief proces.

Verder lezen over AMBER:

H.Eertink, W.Janssen, P.Oude Luttighuis, W.Teeuw, C.Vissers, 1999: A Business Process Design Language. In: Proceedings of the World Congress on Formal Methods in the Development of Computing Systems, Volume I, p. 76-95. Springer Verlag, London, UK.

