

# DEMO

## Klantcase



# De UitvaartSuite

### Markt

Ondernemers in de uitvaartbranche begeven zich dagelijks in het spanningsveld tussen een onder druk staande planning en interne organisatie tegenover de gevraagde betrokkenheid, zorg én aandacht voor details. Daarbij heeft ook de uitvaartbranche te maken met een kritischer en mondiger consument. En wordt steeds meer maatwerk gevraagd, wat de complexiteit van het werk verhoogt.

## De uitvaartbranche heeft te maken met kritische en mondige consumenten

### Uitdaging

Gezien het specialistische karakter van de bedrijven in deze branche was het verwonderlijk dat de bedrijven nog steeds werkten met sterk verouderde software. De uitvaartbedrijven verrichtten hun administraties met een automatisering die veelal uit het 'DOS-tijdperk' stamde. Het waren ouderwets uitziende programma's, waarbij in de regel te weinig aandacht was besteed aan gebruiksgemak. En ook werd geen rekening gehouden met het verschil tussen kleine en grote ondernemers. Bovendien bood geen enkele partij een oplossing voor data-uitwisseling tussen bedrijven.



### Organisatie

TroBit is sinds 1993 gespecialiseerd in de ontwikkeling van software voor de uitvaartbranche, van begraafplaats tot uitvaartondernemer en van steenhouwer tot verzekeringsbedrijf.



# Uitvaart Suite

“ Zij die een goed ‘gereedschap’ hebben om procesbeschrijvingen te maken, hebben de meeste kans op tevreden klanten ”

# “ Beslissingen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden duidelijk beschreven ”

## Oplossing

In 2001 besloot TroBit om de uitvaartmarkt te benaderen met een modern softwarepakket aangepast aan de wensen van het nieuwe millennium: de UitvaartSuite. Binnen dit pakket moesten de verschillende applicaties onderling op dezelfde manier met elkaar kunnen communiceren. Gegevens moesten naadloos kunnen worden uitgewisseld. Bovendien moest het pakket zowel uitkomst bieden voor de grotere én de kleinere bedrijven. Een modulaire oplossing lag voor de hand: je koopt wat je nodig hebt en niets meer dan dat.

## Aanpak

Om tot een goed eindresultaat te komen was het van het grootste belang om niet vanuit software te redeneren, maar juist vanuit de diversiteit aan uitvaartbedrijven. TroBit besloot deze uitdaging te realiseren middels het afstudeerproject aan de TU Delft van Jan Willem Hoekstra die destijds werkzaam was bij Trobit.

Bij de ontwikkeling van de UitvaartSuite werd gebruik gemaakt van de DEMO methodiek. Het meestal toegepaste UML bleek al snel een taal te zijn, die je op honderden manieren kon toepassen en uitleggen. Met DEMO werd op een heldere en consistente wijze een logische weg gevolgd van bedrijfsprocessen naar de best passende softwareapplicaties.

1. Realiseren van een helder uitvaart-referentiemodel, waarop de software kon worden gebaseerd.
2. Vertalen van het DEMO bedrijfsmodel naar een softwareontwerp in UML.  
De basis hiervoor lag in het onderkennen van business use cases, die direct zijn afgeleid van DEMO transacties.

## Voordelen

1. Het gebruik van business use cases die zijn gebaseerd op DEMO transacties zorgt er voor dat elke essentiële activiteit wordt ondersteund door software.
2. Door de modulaire opbouw kunnen software modules die niet-essentiële activiteiten ondersteunen eenvoudig worden toegevoegd.
3. De UitvaartSuite wordt daardoor inmiddels in het grootste deel van de uitvaartbranche ingezet als ondersteuning voor de kritische bedrijfsprocessen.

