Tentamen Informatiearchitectuur

3 November, 2009

Het tentamen is open boek. Bij elke vraag staat aangegeven wat het aantal punten is (van in totaal 100) dat je kunt verdienen met een goed gemotiveerd antwoord op de vraag.

Let op: Bij vragen waar je mening wordt gevraagd, en bij vragen waar meerdere antwoorden mogelijk zijn, krijg je vooral punten voor je argumentatie. Houdt je argumentatie echter compact en doelgericht.

1 Autoverhuurbedrijf

Op een grote, sterk groeiende luchthaven is naast een aantal concurrenten een autoverhuurbedrijf gevestigd. Het autoverhuurbedrijf is een zelfstandig opererende onderneming die werkt op een franchise basis. Dit uit zich in de herkenbare huisstijl en de onlangs gentroduceerde clubkaart waarmee klanten kortingen bij alle aangesloten bedrijven kunnen krijgen. Inmiddels is er al een groot aantal klanten met een clubkaart.

De luchthaven is gevestigd bij een grote metropool, die een constante stroom van zakelijke bezoekers trekt en in de vakantieperioden een groot aantal toeristen, die worden aangetrokken door de stad, de stranden in de buurt en de natuurgebieden in het achterland. Deze groepen vormen de clientle van het verhuurbedrijf. Zowel de zakelijke reizigers als de toeristen nemen in negen van de tien gevallen een retour vlucht vanaf dezelfde luchthaven.

Het bedrijf heeft een ruime verkoopbalie in de aankomsthal van de luchthaven en een klein kantoortje in de parkeergarage. Verder heeft het bedrijf een nauwe relatie met een garagebedrijf gevestigd op het terrein van de luchthaven.

Aan de verkoopbalie werkt een tiental verkopers. Zij helpen klanten bij het uitzoeken van een geschikte auto en sluiten de huurcontracten af. Na afloop van de huurperiode komen de klanten naar de verkoopbalie om de betaling (alleen met creditcard) af te handelen. Om in aanmerking te kunnen komen voor een huurauto moeten klanten tenminste 25 jaar oud zijn, minimaal 12 maanden in het bezit van een rijbewijs, kredietwaardig zijn en geen negatief verzekeringsverleden hebben.

Wanneer een klant een auto wil huren, vraagt de verkoper altijd eerst wat de klant precies zoekt, waarvoor hij de auto gebruiken, bijvoorbeeld vakantie, verhuizing of zakelijk en voor welke periode hij de auto wil huren. De verkoper checkt of de klant een clubkaart heeft en adviseert op basis van de klantbehoefte een auto uit een bepaalde tariefgroep. Hij controleert daarbij ook of er zon auto in de gewenste periode beschikbaar is. Zo niet, dan zal hij de klant een ander type auto adviseren, of vragen of de huurperiode eventueel aangepast moet worden.

Als de klant met het advies akkoord gaat, vraagt de verkoper om de adresgegevens van de klant en de bestuurder(s) en stelt een offerte op. Daarnaast kijkt de verkoper of de klant nog aanvullende verzekeringen wil afsluiten, zoals een afkoop van eigen risico of een verzekering voor inzittenden. Dit wordt ook in de offerte opgenomen. Wanneer de klant ingaat op de offerte, dan maakt de verkoper een huurcontract nadat hij de kredietwaardigheid van de klant heeft gecontroleerd. Tot slot vraagt de verkoper of de klant direct een auto wil reserveren of dat hij alleen een voorreservering wil doen. Een voorreservering houdt in dat de klant alleen een reservering voor een bepaalde tariefgroep heeft maar niet voor een specifieke auto. Als de klant een reservering maakt betekent dat tevens dat hij ook daadwerkelijk die specifieke auto mee zal krijgen.

Veel klanten maken een telefonische (voor)reservering. Het autoverhuurbedrijf stuurt de offerte dan op, per post of per fax. De klant heeft nu 10 dagen, na dagtekening, de tijd om op de offerte in te gaan door deze ondertekend terug te sturen.

Als de klant komt om de auto op de te halen moet hij het huurcontract ondertekenen, en betalen. Dit gebeurt pas nadat de verkoper heeft gecontroleerd of de klant voldoet aan de voorwaarden. Daarnaast moet hij ook een borgsom betalen en wordt er een kopie van zijn rijbewijs gemaakt.

Daarna kunnen de klanten in een grote parkeergarage hun auto ophalen en terugbrengen. Daar worden ze opgevangen door een contractbeheerder, die hen naar de auto brengt en uitleg geeft over de werking (startonderbreking, lichten, ruitenwissers enz.). Ook wordt een schadeformulier ingevuld waarop wordt aangegeven wat de bekende schades zijn van die auto. Na afloop van de huurperiode kan de klant de auto hier weer inleveren.

Als de klant de auto in ontvangst genomen heeft, wordt dit onmiddellijk geregistreerd. Als de klant de auto heeft terug gebracht wordt deze gecontroleerd op schade, en wordt gekeken of de klant de auto afgetankt heeft. Vervolgens wordt geregistreerd dat de auto is terug gebracht en ontvangt de klant de borgsom terug. Een eventuele schade of een niet volle tank wordt verrekend met de borgsom.

Niet alle adviestrajecten leiden daadwerkelijk tot het verhuren van een auto. Soms informeren klanten alleen en soms gaan ze niet akkoord met de offerte. Maar ook het afsluiten van een huurcontract is nog geen garantie. Soms blijkt dat de klant niet kan betalen, maar het kan ook gebeuren dat de klant op het moment van afhalen toch liever een ander type auto wil. De verkoper zal dan kijken of er nog een dergelijke auto beschikbaar is en eventueel het contract aanpassen. Tenslotte gebeurt het ook nog wel eens dat een klant helemaal niet komt opdagen. In dat geval vervalt de reservering en kan de auto weer aan een ander worden verhuurd.

Alle offertes en huurcontracten worden bewaard in het verkoopdossier van de klant en 5 jaar in het archief bewaard. In alle gevallen waarbij een reservering uiteindelijk toch niet doorgaat, wordt er een aantekening gemaakt op het huurcontract. Wat wel jammer is, is dat het moeilijk is om overzicht te houden van notoir lastige klanten. Immers, de verkoper moet dan in het archief gaan zoeken of er van deze klant al een dossier bestaat en of er aantekeningen op de huurcontracten gemaakt zijn.

U kent de CEO. Deze heeft te kennen gegeven dat hij het gevoel heeft dat er diverse mogelijkheden zijn om de processen binnen het bedrijf te optimaliseren, de IT ondersteuning te verbeteren, en zelfs nieuwe vormen van diensten (wel of niet middels IT) aan te gaan bieden omtrent autoverhuur. U heeft aangeboden een architectuurtraject uit te voeren waarin U diverse verbeteringen zult identificeren.

Beantwoord de volgende vragen

1. **(10 punten)** Wat is, voor de CEO, de toegevoegde waarde van een architectuuraanpak in deze situatie? En wat is de mogelijke toegevoegde waarde voor een applicatieontwikkelaar?

2. **(40 punten)** De CEO wil meer inzicht in de mogelijkheden en consequenties om bij een eventueel gebrek aan eigen huurautos, huurautos in te huren bij derden (andere verhuurders en/of jonge occasions bij auto dealers). Daarom vraag de CEO u, als architect met veel ervaring in ArchiMate, de consequenties van deze laatste suggestie zichtbaar te maken. Concreet verwacht hij daarbij dat U in termen van ArchiMate modellen:

   - inzicht biedt in welke activiteiten (transacties), actoren en informatie-uitwisselingen hierdoor geraakt worden (alleen de directe omgeving van het beïnvloede deel van het verhuurbedrijf),
   - ideeën om formuleert om delen van de activiteiten buiten de organisatie te beleggen (outsourcen). Welke vrijheden / mogelijkheden heeft het verhuurbedrijf daarin?

2 Stellingen

Geef voor onderstaande stellingen zowel argumenten *voor* als *tegen* de stelling:

1. **(10 punten)** Enterprise architecture is only necessary for major changes in strategy that effect the entire organisation.

2. **(10 punten)** Communication about architecture is a profession of its own. An enterprise architect therefore does not have to worry about it.

3. **(10 punten)** The instruments of the enterprise architecture (principles, models, views, frameworks) are far less important than the process involved-in/concerning enterprise architecture.

4. **(10 punten)** Views that properly address the concerns of stakeholders are of more value than the underlying architecture as a whole.

5. **(10 punten)** Artist impressions are more effective than detailed models.

Totaal aantal te behalen punten: 100