



Uniform Case Management

Business Benefits

Organisaties die veel diensten en producten leveren hebben een uitdaging in consistent en continu uitvoeren van processen. Bij gemeenten bijv. blijken producten voor inwoners en ondernemers lang niet altijd even duidelijk gedefinieerd en worden werkprocessen verschillend ingevuld per team. Ondersteuning van werkprocessen gebeurt met een veelheid van systemen en gebruikers klagen vaak over gebrekkige ondersteuning *van* en productinformatie *in* die systemen

Lees hoe organisaties profiteren van uniformiteit in de ondersteuning van processen.

Uniform processen ondersteunen

Stel je voor dat je:

- op een uniforme manier verschillende processen kunt ondersteunen;
- levering van producten die wezenlijk van elkaar verschillen, met één platform kunt ondersteunen;
- voor verschillende organisatiedelen met verschillende processen, één applicatie kunt gebruiken.

Dat kan met een platform voor uniform case management, omdat:

- Producten én processen in het platform onafhankelijk van elkaar een plaats hebben:
 - o Producten zijn gedefinieerd in een Producten- en DienstenCatalogus (PDC);
 - o De ondersteuning en besturing van processen is geregeld in sets van bedrijfsregels;
 - o Bedrijfsregels gebruiken kenmerken van producten om bijv. product-specifieke voorwaarden in een leverproces toe te passen;
- Bedrijfsregelsets zijn volstrekt onafhankelijk van elkaar, zowel logisch als technisch;
- Bedrijfsregelsets gelden voor een groep producten/diensten die bij elkaar horen (in een PDC).

Wat levert uniformeren op voor de organisatie

UCM is *uniform* omdat:

- het 1 consistente manier van handelen heeft voor alle cliënten;
- het 1 platform is dat verschillende processen met eenzelfde methodiek ondersteunt;
- het 1 methodiek van werken heeft voor alle gebruikers van het platform.
- individuele processen op het platform (bijv. vergunningverlening) uniform werken voor alle producten (alle vergunningen);

Duidelijkheid voor klanten en consistentie in processen

Om klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn gebruiken organisaties applicaties ter ondersteuning van hun (lever)processen. Hoe meer processen, hoe meer applicaties. Hoe meer applicaties hoe meer diversiteit in de manier waarop klanten worden benaderd en de manier waarop werk is georganiseerd.

➔ als verschillende processen geüniformeerd worden op hetzelfde platform, dan krijgen klanten een consistentere behandeling met meer duidelijkheid, worden verschillende processen op uniforme manier uitgevoerd, wordt werk op uniforme manier georganiseerd en kunnen medewerkers makkelijker in de organisatie rouleren.

Duidelijkheid over producten

Uniformeren baseert zich mede op het gestructureerd vastleggen van producten en hun kenmerken. Producten van één organisatieonderdeel worden gegroepeerd in een PDC. Productkenmerken sturen de uitvoering van het proces (denk aan product-specifieke rappeltermijnen of regelingen voor hoorplicht).

Bij het implementeren van producten in PDC's, maakt de organisatie expliciet welke producten worden geleverd door het beschrijven van de kenmerken van die producten die voor de procesafhandeling relevant zijn. Hierbij wordt de kennis over producten naar een hoger niveau getild. Door het actueel houden van de producten in het platform (*productmanagement*) blijft de kennis in de organisatie ook op peil.

➔ implementatie van UCM, tilt het kennisniveau van producten naar een hoger niveau.

Flexibeler en wendbaarder opereren

UCM legt producten en processen onafhankelijk van elkaar vast. Als wet- en regelgeving verandert of processen moeten om een andere reden worden aangepast, dan is UCM het platform om dat snel te realiseren:

- De snelste verandering wordt gerealiseerd door de kenmerken van producten te wijzigen. De verantwoordelijke productmanager kan elk moment productkenmerken wijzigen die per direct de uitvoering van processen naar wens veranderen.
- UCM is gebouwd op een low-code platform, dat garandeert dat het aanpassen van processen snel en agile kan plaats vinden. De onderlinge onafhankelijkheid van processen garandeert dat ze niet op elkaars veranderingen hoeven te wachten.

➔ met UCM is een organisatie in staat snel in te spelen op veranderingen in producten/diensten en in processen.

Borging van identiteit en variëteit

Is het mogelijk om ondersteuning van verschillende processen vanuit één applicatie (platform) te doen zonder in traditionele valkuilen te trappen?

UCM borgt de identiteit van verschillende delen van de organisatie en gooit ze niet op een grote hoop. UCM biedt zowel in de registratie van producten (een PDC per organisatiedeel) als in bedrijfsregelsets plaats voor unieke kenmerken waarmee processen door een organisatieonderdeel worden uitgevoerd.

De uniformiteit van UCM doet niets af aan de vormgeving van eigen en bijzondere processen van verschillende organisatieonderdelen. De uitvoering van processen van verschillende organisatieonderdelen verschilt vanzelfsprekend. UCM biedt elk organisatieonderdeel een eigen set van producten en een eigen set van bedrijfsregels om op haar eigen haar proces te ondersteunen.

Besparingen

Bij een implementatie van UCM worden processen opnieuw geïmplementeerd. Idealiter wordt dan een zgn. *process redesign* uitgevoerd zodat wordt geprofiteerd van een nieuwe inrichting die voldoet aan de laatste eisen en wensen. De uniformiteit van het platform zorgt voor schaalvoordelen voor het beheren van cliënten en producten/diensten.

Naast besparingen in de organisatie levert het platform besparingen op voor IT (lees daarvoor het white paper over *IT Benefits*).

Profiteren van UCM is meer dan een licentie kopen

Eerst kwalitatief product- en procesmanagement

Gaat de vlag direct uit nadat een licentie van UCM is gekocht? "Nee", is het eenvoudige antwoord. Om te profiteren van alle voordelen die UCM biedt, is een gezond fundament nodig. Een fundament waarin product- en procesmanagement zijn verankerd.

Zorgvuldig implementeren

UCM stelt eisen aan product- en procesmanagement. Om daar aan te voldoen is een projectmatige invoering van UCM vereist en moeten medewerkers zorgvuldig worden opgeleid en getraind in de principes en de systematiek van UCM.