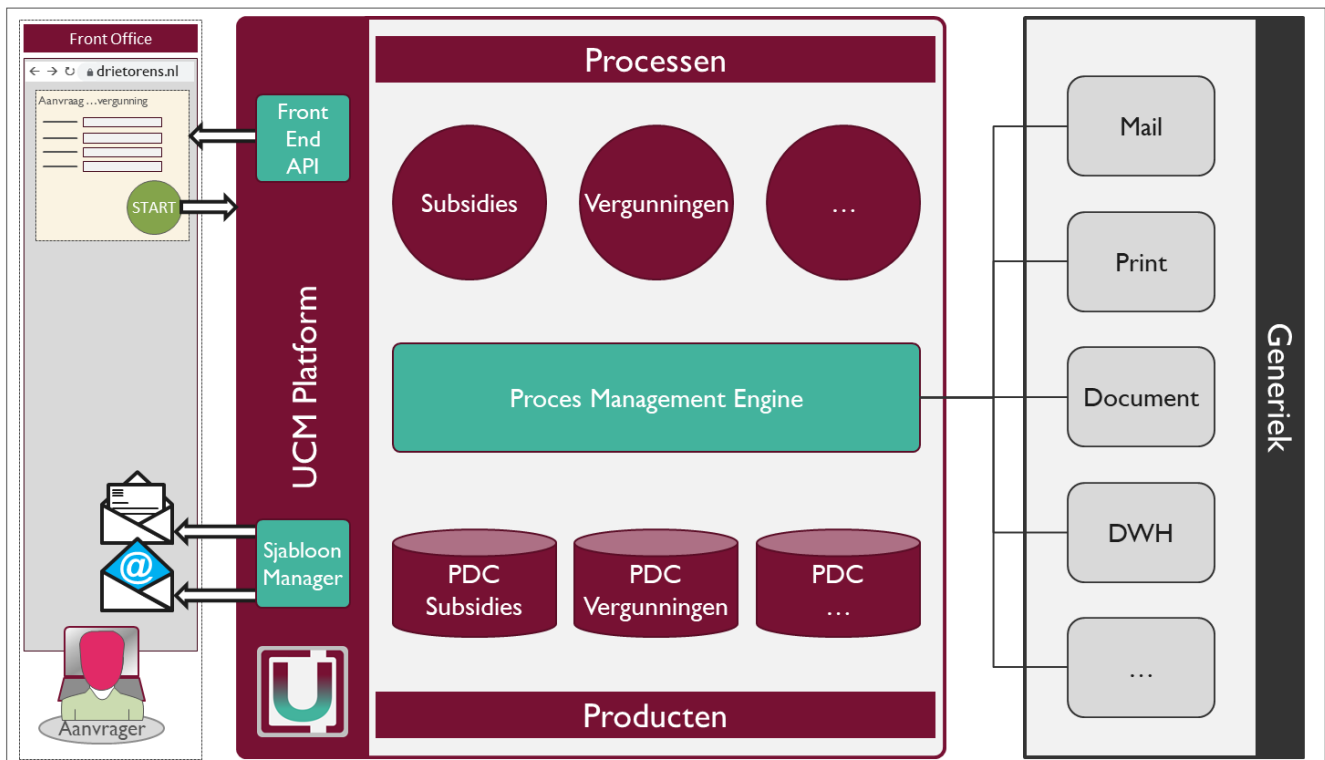




Uniform Case Management

Introductie

Met Uniform Case Management (UCM) worden processen zaakgericht afgehandeld. Het faciliteert verschillende werkprocessen met één platform zodat er een organisatie-brede, uniforme afhandelingsmethodiek is. Processen en producten worden makkelijk en snel aangepast én er is per proces en per product specifieke afhandeling mogelijk.



Organisatiewinst

Organisaties die veel diensten en producten leveren hebben een uitdaging in consistentie en continuïteit in de uitvoering. 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.

UCM biedt met haar case management een kwalitatief productbeheer. Producten en diensten zijn snel aan te passen, daardoor is het makkelijk om altijd de juiste productinformatie te hebben. Bovendien blijft de kennis over producten en diensten actueel. Het UCM-platform hanteert één methodiek voor het beheren van producten/diensten en processen. Voor medewerkers is het daarom makkelijker om met andere processen te gaan werken: de inhoud verandert, de manier waarop producten en processen worden vormgegeven, beheerd en onderhouden blijft hetzelfde.

Omdat UCM één platform is waarop verschillende processen worden geïmplementeerd, is er maar één enkele applicatie. Dat zorgt voor lagere kosten en efficiency en duidelijkheid in zowel beheer- en onderhoudstaken,



als in de uitvoering. Bij UCM gaat uniformiteit goed samen met variëteit: processen en producten kunnen worden afgestemd op de behoeften van cliënten en gebruikers.

ICT-winst

Applicatielandschappen met grote aantallen applicaties hebben hun eigen dynamiek. Een veelheid aan koppelingen met de bijbehorende uitdagingen om alles veilig en up-to-date te houden.

Uniform Case Management is gebouwd met een low-code-platform. Verschillende processen worden ondersteund op één enkel platform: een effectieve manier van applicatierationalisatie. Geen applicatie(s) meer per proces, maar één platform voor verschillende processen. Het platform verzorgt koppelingen naar generieke functies in het applicatie-landschap (mail, document management, print, ...). Het aantal koppelingen neemt daardoor drastisch af.

Licenties, onderhoud en beheer voor één platform zijn goedkoper en makkelijker dan voor verschillende applicaties apart. Te meer geldt dit voor onderhoud en beheer van koppelingen. Schaarse expertise voor security, privacy en beheer kan op deze manier efficiënter en effectiever worden ingezet.

Het low-code ontwikkelplatform zorgt er met een agile werkwijze voor dat processen op UCM snel kunnen worden aangepast. De mogelijkheden voor productbeheer zorgen ervoor dat producten en diensten snel aanpasbaar zijn. Op deze manier levert IT de basis voor een wendbare organisatie.

Veiligheidswinst

In traditionele IT-omgevingen zijn er veel applicaties, veel koppelingen en veel plekken waar gegevens zijn vastgelegd. In het geval van UCM zijn gegevens van klanten, producten en processen zijn in één enkel platform vastgelegd. Koppelingen naar generieke functies worden één keer gemaakt. De voetprint van gegevens en functionaliteit is daardoor kleiner dan wanneer dit per applicatie gebeurt. Gegevens zijn dus veiliger: het aanvalsoppervlak is kleiner en er is minder kans dat er met gegevens ongewenst wordt gehandeld.

Organisatieverandering

Implementatie van UCM brengt een bewustwording met zich mee: *wat lever ik* en *hoe doe ik dat*. Die bewustwording ligt aan de basis van een continue grip op hoe producten en processen veranderen. Profiteren van UCM vraagt om kwalitatief product- en procesmanagement.

Om bij de invoering van UCM rekening te houden met veranderingen voor de organisatie, zijn er verschillende mogelijkheden om er gebruik van te gaan maken. Zowel voor grote als voor kleine organisaties. Er is de mogelijkheid om processen geheel naar eigen wens en situatie zelf vorm te geven. Organisaties kunnen snel aan de slag door de standaard processen van UCM te gaan gebruiken. En ook een middenweg is mogelijk: kies een standaardproces als quick-start en pas het aan de eigen wensen aan.