



Uniform Case Management

IT, Security & Privacy benefits

Een groot en groeiend applicatielandschap, meer en meer koppelingen met de binnen- en buitenwereld, een enorme hoeveelheid gegevens in applicaties en ook nog eens verzameld in datawarehouses, allemaal kenmerken van moderne IT-landschappen.

Uniform Case Management (UCM) biedt één platform voor het geautomatiseerd ondersteunen van verschillende processen tegelijkertijd. In het kort:

- meerdere applicaties worden vervangen door één enkel platform;
- het aantal applicaties en het aantal koppelingen neemt af;
- de total cost of ownership is lager;
- de information footprint is kleiner;
- het aanvalsoppervlak voor kwaadwillenden is kleiner.

Dit leidt tot minder kosten en minder risico.

Meer veiligheid en privacy

Organisaties die veel applicaties gebruiken om hun processen te ondersteunen moeten voor al die applicaties de veiligheid op orde hebben en de privacy bewaken van degenen van wie de gegevens in die applicaties zijn geregistreerd. Op het gebied van veiligheid neemt een aanvalsoppervlak voor kwaadwillenden toe naarmate er meer applicaties zijn. Op het gebied van privacy neemt het risico op lekken of misbruik van gegevens toe naarmate er meer applicaties zijn en er dus vaker gegevens worden vastgelegd en er meer gebruikers en meer gebruiksmomenten zijn.

Het is makkelijker om één platform te hebben waarin centraal veiligheid en privacy worden bewaakt.

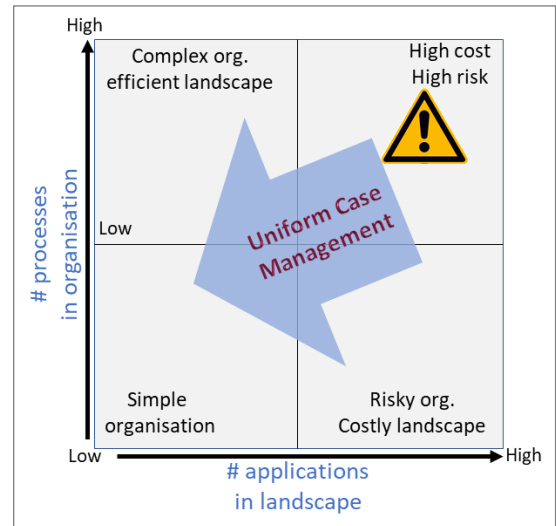
Bovendien is het aantal keren dat gegevens van klanten of medewerkers worden vastgelegd veel beperkter en gebeurt dat slechts op één plek. Weliswaar is dat een single point of failure, maar de bewaking daarvan is uit oogpunt van veiligheid en privacy een stuk eenvoudiger geregeld.

Minder kosten

Dat er in een applicatielandschap verschillende applicaties nodig zijn, staat als een paal boven water. Het gebruiken van verschillende applicaties heeft consequenties. Niet alleen bieden applicaties hun zo begeerde functionaliteit om processen te ondersteunen, maar het bezitten van (veel) applicaties heeft ook nadelen.

Financieel zijn er de kosten van licenties, beheer, ontwikkeling, onderhoud en hosting. Daarom is het toepassen van één platform in de plaats van verschillende applicaties om verschillende redenen voordelig:

- Voor verschillende applicaties moeten koppelingen worden gemaakt en onderhouden naar generieke ICT functies (document management systeem, klant registratiesysteem, emailsysteem, printstraat





- etc.). Wanneer één platform wordt gebruikt in plaats van diverse applicaties, scheelt dat FTE's in beheer en onderhoud van koppelingen;
- Voor applicatiebeheer geldt hetzelfde als voor koppelingen. Het beheren van één platform voor de ondersteuning van diverse processen kost minder capaciteit dan het beheren van diverse applicaties.
 - Voor het aanschaffen van verschillende applicaties zijn in de meeste gevallen de licentiekosten hoger dan voor het aanschaffen van een één enkel platform.
 - Voor het operationeel houden van applicaties zijn servers en netwerken nodig (de zgn. kosten van hosting). Verschillende applicaties worden vaak van verschillende leveranciers afgenomen, soms via de cloud en soms door installatie in het eigen rekencentrum (on premise).
 - o Met UCM worden verschillende processen door één platform ondersteund, derhalve is er één (cloud)applicatie en één leverancier.
 - o UCM wordt vanuit de cloud geleverd dus levert geen installatie-, beheer en onderhouds zorgen in het eigen rekencentrum.
 - Op het gebied van implementatiekosten geldt een genuanceerde vergelijking. De ondersteuning van een proces met een nieuwe applicatie kost een bepaalde inspanning – en dan maakt het niet zo veel uit of dat daarvoor het UCM-platform of een specifieke applicatie wordt gebruikt. Maar LET OP: door de uniformiteit die het UCM in de vormgeving aan processen met zich mee brengt, geldt er voor opeenvolgende implementaties een leereffect dat efficiency voordelen oplevert.

Meer structuur

UCM is ontworpen op basis van architectuur, zowel in de techniek als voor processen. Dat levert een kwalitatief software platform met een solide en toekomstvaste basis.

Architectuur voor procesmodellering

UCM baseert zich voor het modelleren van processen op het verschaffen van overzicht op het geheel en volledigheid in details. Dat wordt bereikt door het hanteren van de volgende principes:

- UCM ontkoppelt producten/diensten van processen. De samenhang tussen proces en product is daardoor “loosely coupled”:
 - o Producten worden beschreven in een Producten- en DienstenCatalogus (PDC);
 - o Een proces wordt beschreven met een set bedrijfsregels (gestructureerd in fasen);
 - o Producten sturen processen doordat productkenmerken (geregistreerd in de PDC) in bedrijfsregels worden gebruikt.
- Decompositie: een proces wordt opgedeeld in een aantal logische fasen die uniform zijn voor alle processen die op het platform worden gebruikt. Per fase worden bedrijfsregels gebruikt om de logica in de werkzaamheden te beschrijven.
- Overzicht op een proces wordt in beeld gebracht met een visualisatie van het proces als geheel. In die visualisatie wordt de uniforme fasering gehanteerd.
- Volledigheid van en inzicht in procesdetails vindt plaats in de bedrijfsregelbeschrijving. De gestandaardiseerde bedrijfsregelbeschrijving is de vervanging van de userstory voor agile ontwikkeling van bedrijfsregelsets.

Technische architectuur

Low code is de technologie waarop het platform is gebaseerd. De reden hiervoor is dat bedrijfsregelsets met low-code snel aanpasbaar zijn.

➔ Dit bevordert de flexibiliteit en wendbaarheid van de organisatie.

Verder draait het platform voor Uniform Case Management in de cloud.

➔ Dat zorgt ervoor dat er on premise geen applicatie-inrichting nodig is en dat er geen technisch beheer behoeft te worden ingericht.

Het platform is gebaseerd op de nieuwste en open standaarden.

➔ Dat garandeert een naadloze integratie met bestaande applicaties zoals document management systemen en financiële systemen.