



Uniform Case Management

Historie

Uniform Case Management

Helemaal nieuw is Uniform Case Management niet. Het hanteert principes van loose coupling die ruim 30 jaar geleden zijn ontwikkeld voor het besturen van productieprocessen. UCM gebruikt die principes nu in een krachtig platform om zaakgericht processen af te handelen.

Hoe het begon

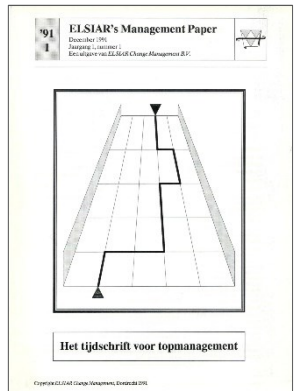
ELSIAR Change Management is in 1990 opgericht met als doel het assisteren bij complexe veranderingen in de organisaties van haar klanten. Het vraagstuk dat als rode draad door de jaren heen loopt, is het optimaal inzetten van schaarse middelen (denk aan productieplanning, patiënttevredenheid, Just In Time, roosterplanning, subsidies, werkzoekenden en vacatures).

Begin jaren negentig van de vorige eeuw is binnen ELSIAR het concept van *productiebesturing* ontwikkeld. Hiervoor worden principes gehanteerd om betrekkelijk eenvoudig te komen tot optimalisatie van processen die te maken hebben met beperkte beschikbaarheid van middelen. Deze principes hebben een belangrijke rol gespeeld bij veel projecten die door de jaren heen zijn uitgevoerd.

Productiebesturing – de kern

Over productiebesturing is een aantal artikelen gepubliceerd – onder meer in ELSIAR's eigen management paper met drie jaargangen in de jaren 90.

Het belangrijkste principe dat wordt gehanteerd is de ont koppeling tussen product en productieproces. Hierdoor ontstaat een *loose coupling* tussen productspecificaties en processpecificaties: het proces wordt productonafhankelijk gedefinieerd en betreft waar dat nodig is – gegevens van productspecificaties.



Uniform case management

Uniform Case Management past de principes van productiebesturing onverkort toe – zij het dat ze gericht zijn op vooral administratieve processen die in de vorm van cases worden afgehandeld. In UCM zijn producten (en diensten) ontkoppeld van de processen waarmee ze worden geleverd of afgehandeld. Dat biedt de mogelijkheid om processen te standaardiseren voor groepen van producten.

Door deze werkwijze voor verschillende groepen producten te hanteren, ontstaat er een uniforme werkwijze voor een hele organisatie. Met UCM pretenderen we niet *alle* organisatieonderdelen te kunnen bedienen, maar zeker een grote slag te kunnen maken in het optimaal (efficiënt, veilig en tegen beperkte kosten) geautomatiseerd ondersteunen van processen van verschillende delen van een organisatie.