



Uniform Case Management

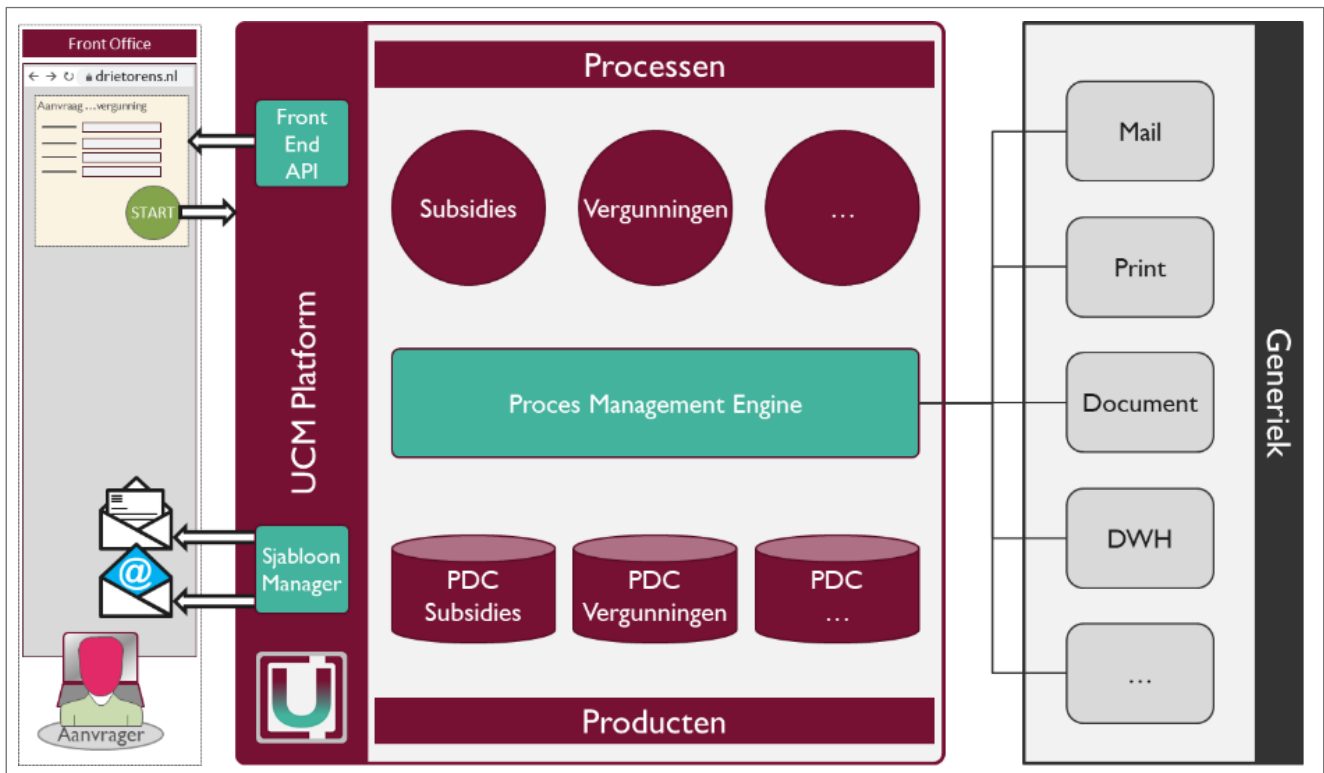
Waarin UCM zich onderscheidt

De essentie van UCM

De kern van UCM is losse koppeling tussen producten en processen. In het hart van UCM functioneert een proces management engine die producten en processen op een flexibele manier aan elkaar verbindt.

De onafhankelijkheid van producten en processen zorgt ervoor dat er één generieke (uniforme) manier is om elk proces aan te sturen.

Zo kunnen processen aan het UCM-platform worden toegevoegd, zonder dat ze effect hebben op andere processen. Terwijl het toch nog steeds over één platform gaat van één organisatie. Functies als cliënt-management, document management, email en printstraat zijn generieke functies waar het UCM gebruik van maakt: voor alle processen op dezelfde – standaard – manier.



Maar dat is niet alles

Naast een platform waar producten en processen loosely coupled zijn, beschikt het platform over faciliteiten om de communicatie met de cliënt te optimaliseren. Zo is er de *Front End API*: deze maakt het mogelijk om formulieren te genereren op basis van de gegevens die over producten beschikbaar zijn. Als een cliënt een kapvergunning wil aanvragen, dan levert de Front End API aan de website uit de PDC een set gegevens aan over de kapvergunning: welke gegevens en welke bijlagen zijn nodig voor de beoordeling van de aanvraag. Zo kan de front end op een eenvoudige manier flexibel een aanvraagformulier maken, voor elk product in de productentabel (PDC).

De *Sjabloon Manager* maakt de uitgaande communicatie eenvoudig. Voor brieven en e-mails kunnen sjablonen worden gemaakt die in bedrijfsregels gebruikt kunnen worden voor allerlei vormen van communicatie. Denk aan hoorplichtbrieven, beschikkingen, afwijzingen, notificaties etc.. De sjablonen worden gemaakt met state-of-the-art HTML-technologie dat garant staat voor kwaliteit en precisie. De integratie van de sjablonen in UCM zorgt voor naadloze communicatie vanuit processen met cliënten én medewerkers.

Het verschil met andere applicaties (ERP-achtigen)

Een ERP-systeem is een verzameling van functionaliteit, gebaseerd op een integraal datamodel. Functionaliteit als inkoop, debiteuren, vergunningen en subsidies hebben allemaal een eigen module op een integraal datamodel dat ze met elkaar delen.

De consequentie van een ERP is dat het wijzigen van één module, altijd moet gebeuren in afstemming met andere modules. Dit heeft tot gevolg dat de snelheid waarmee wet- en regelgeving vorm krijgen in een ERP niet hoog is (er is sprake van beperkte *agility* of *wendbaarheid*).

In UCM is er geen sprake van modules die afhankelijk zijn van elkaar. Voor elk organisatieonderdeel is er een (eigen!) definitie van producten (in een producten- en dienstencatalogus) en een eigen definitie van een proces. Beide zijn *loosely coupled*, d.w.z. ze zijn onafhankelijk van elkaar en de processen kunnen desgewenst gebruik maken van kenmerken van producten om (al dan niet geautomatiseerd) acties uit te voeren.

De consequentie van een *eigen* product-definitie en een *eigen* proces-definitie per organisatieonderdeel is, dat de implementatie van processen volledig onafhankelijk zijn van elkaar. Aanpassingen aan het ene proces kunnen worden gedaan, zonder dat het andere processen (en hun aanpassingen) in de weg zit.