

Nieuwe perspectieven voor dossiergebaseerd werken

CASE

MANAGEMENT

Niet alleen informatie kan gestructureerd (data) of ongestructureerd (content) zijn, ook processen kunnen zowel gestructureerd als ongestructureerd zijn. Volgens Gartner is 41 procent van de processen tegenwoordig ongestructureerd en zijn kenniswerkers sturend bij het doorlopen van deze processen in plaats van de BPM-applicatie.

Door Bas Peters

Economisch gezien is het aantrekkelijk om aandacht te hebben voor dit soort processen. Kenniswerkers behoren tot de duurdere werknemers binnen organisaties. Het optimaal bedienen van deze groep leidt tot kostenefficiëntie. Daarnaast is het bieden van oplossingen voor ongestructureerde processen aantrekkelijk omdat daarmee de flexibiliteit van de organisatie toeneemt, terwijl de processen beheersbaar blijven. Het gaat hier dan met name om het ondersteunen van formele processen die niet routinematig verlopen. Door deze processen actief te ondersteunen, neemt de snelheid en wendbaarheid (en daarmee het effect) van kenniswerkers toe.

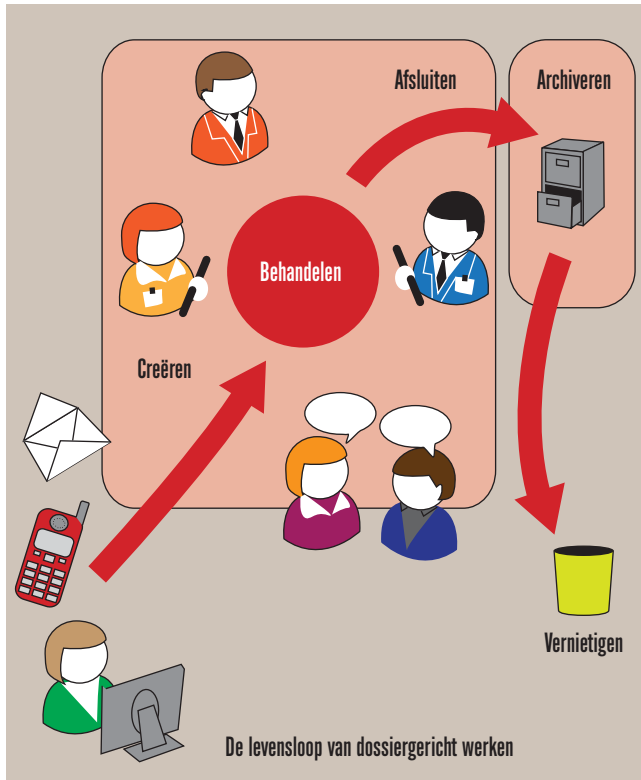
In theorie kun je ieder proces in een organisatie met alle uitzonderingen in een BPM-oplossing onderbrengen, maar dit levert in de praktijk een onbeheersbare situatie op. Dit hebben we bijvoorbeeld kunnen zien bij verschillende gemeentes die hebben geprobeerd al hun producten en diensten in een BPM-oplossing onder te brengen.

Forrester geeft aan dat de traditionele combinatie van Enterprise Content Management (of Document Management) met

een Business Process Management-oplossing onvoldoende is om dit soort ongestructureerde processen optimaal te ondersteunen.¹ BPM- en ECM-suites zullen moeten samengaan met bijvoorbeeld business- en procesanalyse tools om documentcentrische BPM-suites op te leveren. Forrester en Gartner noemen dit Case Management, en verwachten een zelfstandige oplossingsmarkt rond 2013.

Dossier

Case Management is de Engelse benaming voor zaakgericht werken. In Nederland associëren we deze term meer met de zorg. De term zaakgericht werken wordt vooral binnen de gemeentemarkt gebruikt. Deze aanpak gaat ervan uit dat zaken op basis van dossiers verwerkt worden. Een zaak is bijvoorbeeld een aanvraag voor een hypotheek of een levensverzekering, een klacht van een klant, een offerteaanvraag of een aanvraag voor een vergunning. De processen die bij deze bedrijfsactiviteiten horen kunnen volledig routinematig verlopen, maar dit is lang niet altijd het geval. Bij processen die minder routinematig verlopen is er een bepaalde mate van flexibiliteit nodig om een zaak succesvol af te handelen. Een dossier moet bijvoorbeeld in sommige gevallen bij juridische



Afbeelding 1: Case Management.

zaken worden voorgelegd, of er is keuring nodig voor de brandveiligheid. Het kan ook voorkomen dat er nagekomen stukken aan een dossier moeten worden toegevoegd. Sommige zaken lopen over een lange termijn en ook dan is het niet zinvol het proces in een workflow onder te brengen.

Een case wordt dus vastgelegd in een dossier. Een Case Management-oplossing ondersteunt de processen rondom dat dossier, vanaf bijvoorbeeld een initiële klantvraag, tot het moment dat het dossier is afgehandeld en gearchiveerd. Dan kan het worden aangeboden aan een archief en voor eventuele raadpleging worden bewaard tot het vernietigd mag worden.

Een belangrijk onderdeel van een goede Case Management-oplossing is dat deze in staat moet zijn alle relevante informatie behorende bij de zaak op te slaan in het dossier, ongeacht herkomst, bestandsformaat of status van deze informatie. Bij de initiële aanmaak wordt de levensloop van het dossier vastgelegd. Bij een goede Case Management-oplossing is het afsluiten, archiveren en uiteindelijk zelfs vernietigen van het dossier onderdeel van die levensloop. Sommige dossiers kunnen bijvoorbeeld privacygevoelige informatie bevatten en dan is de organisatie wettelijk verplicht bepaalde documenten tijdig te vernietigen. Wanneer de volledige levensloop is opgenomen, blijft de organisatie ook niet zitten met een historie van zaken die niet meer bewaard hoeven worden. Bij veel organisaties worden maar enkele procenten van de totale hoeveelheid opgeslagen data werkelijk gebruikt. De rest is dood hout.

Case Management-oplossingen

Op dit moment is er in de markt een aantal spelers die het Case Management-concept actief omarmen. Dit is bijvoorbeeld een aantal leveranciers van ECM-systemen. Deze oplossingen bundelen enkele krachten die vanouds in een Document Management-systeem zijn ondergebracht als workflow, opslag en toegankelijk maken van documenten, het afhandelen van formulieren, scanning en OCR en archivering. In een Case Management-systeem is het dossier vaak een virtuele folder die de verschillende stukken die bij het dossier horen bijeenhoudt door automatische relaties te leggen tussen het dossier en de bijbehorende documenten. Zowel op het niveau van het dossier als van de documenten en de stappen in de workflow kunnen metadata toegevoegd worden, zodat bedrijfsspecifieke gegevens rondom dat proces vastgelegd kunnen worden en er een duidelijke audit trail is. Via metadata-overerving kunnen autorisaties en metadata met betrekking tot de levensloop van een bepaald proces op een hoog niveau vastgelegd worden, wat de aanmaak en het beheer van dossiers vereenvoudigt.

Omdat alle relevante informatie wordt vastgelegd in het dossier, is het niet nodig alle stappen in het proces in detail vast te leggen in een workflow. Het dossier is als het ware voldoende op de hoogte van de voortgang van de zaak en kan bijvoorbeeld via een dashboard rapporteren aan de kenniswerkers om zo voldoende inzicht te bieden in de voortgang van lopende zaken. De voortgang wordt meer gestuurd via de status van het dossier dan via de stappen in de workflow. Dit stelt een organisatie beter in staat om te gaan met ad hoc wijzigingen in het proces.

Gebruiksvriendelijkheid

Social media en Web 2.0 hebben ook invloed op de ontwikkeling van ECM-systemen. Ze stellen kenniswerkers in toevallende mate in staat om online samen te werken. Sommige leveranciers spreken in deze context over Social Content Management. Juist bij complexe processen die niet routinematig verlopen is vaak een effectieve samenwerking nodig om een zaak binnen een gestelde termijn af te handelen. Collaboration is daarmee een belangrijk onderdeel van een goede Case Management-oplossing.

Documenten kunnen op verschillende manieren worden aangeboden. Natuurlijk heeft ieder systeem een eigen interface, maar documenten kunnen ook toegevoegd worden via integraties met office-pakketten, via e-mail of via het bestandsstelsel. Hierdoor is het dossier altijd toegankelijk via de kantooromgeving, zowel binnen als eventueel buiten de organisatie via bijvoorbeeld een beveiligde verbinding.

De gebruiksvriendelijkheid beperkt zich niet alleen tot de kenniswerkers, de eindgebruikers van het systeem. Een goede Case Management-oplossing stelt de business analyst en de ontwikkelaar in staat om een team te vormen met de kenniswerkers om continu in te spelen op veranderingen in de orga-

nisatie. Voor het succesvol inzetten van Case Management is dit van groot belang. Processen zijn nooit statisch. Niet alleen organisaties veranderen continu, maar ook de omgeving waarbinnen een organisatie opereert. Denk bijvoorbeeld aan veranderende wetten en regels. Ook de verwachtingen van klanten veranderen voortdurend. Klanten willen dat hun vragen via alle kanalen identiek in behandeling genomen worden, of het nu via de post is, telefoon, e-mail of internet. Verder willen ze via chat of social media als Facebook contact op kunnen nemen of op de hoogte blijven van bepaalde ontwikkelingen. Met een moderne Case Management-oplossing is de business analist in staat het proces vast te leggen in het systeem via een gebruiksvriendelijke grafische interface. Hierin wordt het proces gevisualiseerd en technieken als *drag and drop* kunnen gebruikt worden om stappen aan een proces toe te voegen. Herbruikbare processen of delen van processen kunnen worden opgeslagen als templates, zodat ze in andere processen opnieuw gebruikt kunnen worden. Als een processtap complexe business logica moet uitvoeren, kan een ontwikkelaar dit gedrag aan de processtap toevoegen. Denk bijvoorbeeld aan specifieke controles, informatie die uit een ander systeem moet komen, of informatie die moet worden opgeleverd aan een administratief systeem.

Eén systeem

Een voordeel van Case Management op basis van ECM is dat de workflow en het daarbinnen verwerken van zowel gestructureerde als ongestructureerde informatie door één systeem kunnen worden afgehandeld. Hierdoor zijn veel minder koppelvlakken tussen systemen nodig en dat biedt een aanzienlijke besparing op de kosten voor implementatie en onderhoud. Het verwerken van gestructureerde informatie kan via formulieren verlopen. Documenten kunnen in digitale dossiers worden opgenomen met een volledige levensloop van initiële aanmaak tot het uiteindelijke vernietigen of overbrengen. De keuze voor één platform biedt ook het voordeel van een eenduidige interface voor de verschillende processen binnen de organisatie en voor de diverse eindgebruikers die betrokken zijn bij het afhandelen van zaken. Ook kunnen alle rollen in het proces vertegenwoordigd worden vanuit het systeem, inclusief een manager die zijn goedkeuring moet geven of ondersteunende afdelingen zoals een HR-afdeling of een salarisadministratie. Een manager zal niet snel bereid zijn met de diverse applicaties te leren werken die op verschillende afdelingen in gebruik zijn. Als de manager steeds dezelfde interface aangeboden krijgt, zal hij eerder een actieve rol in het proces accepteren.

Als de Case Management-omgeving verantwoordelijk is voor het ondersteunen van de processen en een primaire interface is naar de eindgebruikers, dan is het wel van belang dat het systeem ook kan waken over de kwaliteit van de data. Dit betekent in de praktijk dat het systeem de gebruiker goed ondersteunt bij het invoeren van de benodigde gegevens via

gebruiksvriendelijke formulieren met waar mogelijk voorgedefinieerde lijsten en validaties op de invoer.

Vrijwel elk ECM-platform biedt standaard interfaces voor scan-oplossingen en interfaces om op basis van bijvoorbeeld webservices of andere interfaces data uit te wisselen met administratieve systemen. Veel ECM-systemen zijn traditioneel goed in staat content op te leveren aan internet-, intranet- of extranet-omgevingen, zodat belangrijke documenten gedeeld kunnen worden met interne of externe klanten. Denk bijvoorbeeld aan een intranet voor personeelszaken of een extranet waar klanten polissen, contracten of facturen kunnen bekijken.

Conclusie

Veel bedrijfsprocessen zijn wel formeel, maar minder routinematig en geheel of gedeeltelijk ongestructureerd. Voor veel van deze processen is daarnaast samenwerking nodig om een zaak af te kunnen handelen. De traditionele combinatie van een ECM-suite met een BPM-oplossing is vaak onvoldoende om deze processen goed te ondersteunen. We zien een ontwikkeling in de markt die gericht is op het ondersteunen van een dossiergerichte aanpak als alternatief voor een systeem gebaseerd op workflow.

Bij de initiële aanmaak wordt de levensloop van het dossier vastgelegd

Deze Case Management-oplossingen bieden een meer geïntegreerde aanpak bij het ondersteunen van complexe bedrijfsprocessen die niet routinematig verlopen. Hierbij staat het dossier centraal en niet het proces. Het dossier bevat alle relevante informatie met betrekking tot een bepaalde zaak, inclusief alle bijbehorende stukken en ondersteunt een volledige levensloop van initiële creatie tot en met het archiveren en uiteindelijk vernietigen via één geïntegreerd systeem. Organisaties zijn zo beter in staat om hun kenniswerkers te ondersteunen en te laten samenwerken. Bovendien garanderen ze dat organisaties geen data blijvend bewaren die niet langer relevant zijn.

Noot

1. Dynamic Case Management, an old idea catches new fire, Craig LeClair en Connie Moore, December 2009.

Bas Peters is senior consultant op het gebied van Enterprise Content Management bij VLC.