

ECM faciliteert Dynamic Case Management

NIEUWE KIJK

BPM heeft veel organisaties geholpen bij het vernieuwen van een breed scala aan processen en laat meestal een positieve ROI zien. De technologische evolutie en vraag naar concurrentievoordeel zorgen nu voor een nieuwe kijk op BPM.

Door Leon Pillich

De basis van BPM – herhaalbare en voorspelbare taken – blijft belangrijk, maar veel bedrijven hebben gedeelde of complexe processen die niet geautomatiseerd zijn, maar wel dringend de behoefte hebben aan de voordelen die BPM biedt. Dit zijn vaak handmatige processen die veel hinder ondervinden van menselijke fouten, inefficiëntie en een gebrek aan transparantie. In Business Process Magazine 7, 2010 sprak Joachim Vanden Brande al over de samenkomst van BPM en Case Management in een hybride aanpak. Dit artikel gaat dieper in op de voordelen van de automatisering van complexe processen, oftewel Dynamic Case Management, en illustreert de belangrijke rol die ECM hierin speelt.

Dynamic Case Management

Bij Dynamic Case Management wordt een case ondersteund door technologieën die verschillende aspecten van de case automatiseren. Door een proces rond de case te construeren worden doorlooptijden verlaagd, kan compliance worden verzekerd, wordt samenwerking verbeterd en kan het opslaan en opstellen van informatie en de klantcommunicatie worden geautomatiseerd gedurende de lifecycle van de case. Case Management speelt een rol in elke branche en organisatiebreed. Eén van de voordelen van BPM is de mogelijkheid om business processen te beheren zonder menselijke interventie. Tegelijkertijd is het juist het gebrek aan menselijke tussenkomst dat problemen veroorzaakt. Mensen spelen vaak een bepalende rol in het proces rond de case. Denk eens aan uw eigen organisatie: hoeveel van de interne processen vereisen menselijke betrokkenheid om tot de juiste beslissing te komen? Neem bijvoorbeeld een call center, hoeveel vrijheid heeft een call center medewerker om direct beslissingen te maken over een klacht?

Natuurlijk willen organisaties dat de vastgelegde processen gevolgd blijven worden. Als medewerkers het vastgestelde proces verstoren, ontstaat er chaos. Daarom wordt gezocht naar een tweeledige oplossing. Organisaties wenden zich tot Dynamic Case Management om de menselijke processen te automatiseren, van het vastleggen van documenten, gegevens-extractie, en menselijke samenwerking tot communicatie naar de klant en de naleving van de regelgeving. Dynamic Case Management maakt het mogelijk om BPM te gebruiken om interactieve beslissingen te faciliteren en menselijke fouten te vermijden. Men blijft reguliere BPM gebruiken om de processen zonder menselijke interventie vast te leggen. Bij Case Management worden volgens Forrester ECM, BPM, analyse en voordelen voor de gebruiker gecombineerd. Dit is in afbeelding 1 schematisch weergegeven.

Omdat beoordelingsvermogen en samenwerking vaak bepalende factoren zijn bij de voortgang van een case wenden mensen zich al snel tot e-mail om met elkaar over de case te communiceren. Hierdoor wordt e-mail al snel verheven tot het beheersysteem van de case. Outlook is natuurlijk een prima e-mail programma, maar het mist enerzijds de mogelijkheid om processen te automatiseren en te integreren en anderzijds de rapportagetools die bij BPM zorgen voor productiviteitsverbetering. Zoals Forrester al aangeeft hebben organisaties naast een BPM-suite ook ECM nodig om Case Management tot een succes te maken.

Wat biedt ECM om Case Management tot een succes te maken?

Het doel van Case Management is om complexe processen met veel vrijheidsgraden te automatiseren, zodat het proces wel gecontroleerd blijft. Om dit te bereiken moeten medewerkers de mogelijkheid hebben in een omgeving te werken waarin zij het proces kunnen starten, de process flow kunnen

monitoren en de gegevens kunnen archiveren. Deze omgeving moet hen de vrijheid bieden zelf de benodigde communicatie op te stellen. Het is hiervoor bijvoorbeeld mogelijk om Microsoft Word simpelweg te koppelen aan de BPM-suite om dit te faciliteren, maar het gebruik van Word biedt niet de voordelen van de koppeling tussen het BPM- en ECM-systeem. Door een ECM-systeem te koppelen aan het BPM-systeem hebben bedrijven meer controle en meer mogelijkheden. Onderdeel van het ECM-systeem is het correspondentiesysteem. Met dit geïntegreerde correspondentiesysteem kan de gewenste communicatie op slimme en efficiënte wijze worden opgesteld.

Data-integratie

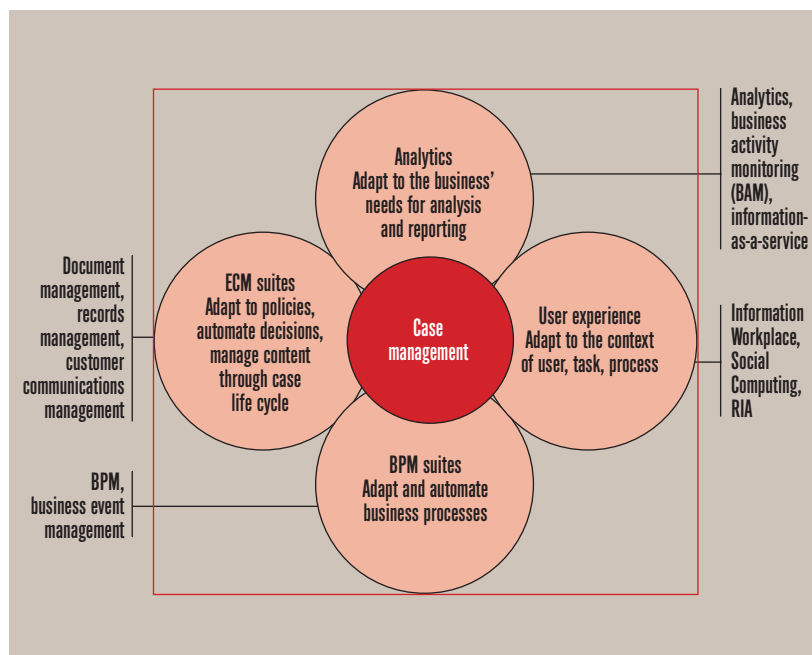
We hebben al vastgesteld dat er mensen aan te pas komen om geïndividualiseerde communicatie, die betrekking heeft op een specifieke case, mogelijk te maken. Je kunt hierbij denken aan processen als ad hoc correspondentie, schadecorrespondentie bij een verzekeringsmaatschappij, zaakcorrespondentie, maar ook complexere contractuele documenten. Typerend voor deze processen is dat doorgaans wel een deel van de inhoud van de documenten bepaald wordt door data uit een applicatie, maar dat een ander deel bepaald wordt door de gebruiker zelf. Dit kan zijn in de vorm van een keuzemenu, invoer van documentspecifieke data of vrije tekstinvoer. Voordeel van een ECM-suite is dat voor verschillende applicaties en databases een ruim aanbod aan integratiemogelijkheden is ontwikkeld, waardoor gebruikers data uit achterliggende systemen kunnen gebruiken bij het formuleren van documenten.'

Document wizard

Binnen verschillende ECM-suites is het mogelijk om gebruikers hulp te bieden door middel van een interactief vraaggestuurd systeem. Daarnaast kan de gebruiker werken met voorgedefinieerde tekstbouwstenen, die ze bovendien kunnen nabewerken. Het systeem gedraagt zich dus als een geautomatiseerd brievenboek. De werkomgeving voert de gebruiker door middel van een interactieve dialoog of wizard door het programma, waarmee tijd wordt bespaard en fouten worden voorkomen. Vragen kunnen in logische groepen worden ingedeeld, waardoor een intuïtief proces ontstaat. Variabele data of andere bedrijfsinformatie kunnen automatisch worden toegevoegd. Organisaties verhogen hiermee hun productiviteit, terwijl belangrijke documenten efficiënter en accurater worden geproduceerd, en alle communicatie rond de case gecentraliseerd is.

Template en contentbeheer

Template- en contentbeheeroplossingen binnen de ECM-suite stroomlijnen het beheer van templates en documentcontent. Bedrijven kunnen hiermee allerhande bedrijfsdocumenten efficiënter beheren. Zowel de IT-afdeling als de overige geautomatiseerde gebruikers kunnen content ontwikkelen en bijhouden. Wanneer verschillende gebruikers aan hetzelfde docu-



Afbeelding 1: Forrester's weergave van Case Management.

ment werken, kan een track changes-systeem gehanteerd worden. Versiecontrole maakt het mogelijk dat de verschillende versies vergeleken kunnen worden, zodat gebruikers huidige en verouderde templates kunnen identificeren of oude versies kunnen bewaren, zodat zij er later aan kunnen refereren. Templates en tekstblokken zijn snel te traceren, zodat het geen enkel probleem is om bijvoorbeeld een template die een jaar geleden gebruikt is terug te halen. Deze mogelijkheden zorgen ervoor dat alle communicatie rond de case bewaard wordt en dat gebruikers gemakkelijk kunnen samenwerken.

Huisstijl

Huisstijlmanagement garandeert de strikte handhaving van de huisstijl. Bovendien kunnen wijzigingen die voor een hele reeks documenten van toepassing zijn, automatisch worden doorgevoerd. Dit garandeert dat de huisstijl van de organisatie behouden blijft, terwijl aanpassingen eenvoudig aangebracht en gemonitord kunnen worden. Rolgebaseerde toegang, activiteit-tracking en de controle op de toegang door meerdere gebruikers verzekeren dat alleen goedgekeurde wijzigingen doorgang vinden. Wanneer er bijvoorbeeld een ander logo moet worden gebruikt, of de corporate kleur of het lettertype verandert, kunnen aanpassingen worden doorgevoerd in het stijldocument. De huisstijl wordt op een centrale plek gewijzigd en alle bestaande modellen kunnen in één keer opnieuw worden gecompileerd. De gebruikers kunnen vervolgens verder met alle bestaande brieven en documenten in de nieuwe kleur met nieuw logo. Hiermee wordt gegarandeerd dat alle communicatie rond de case wel in de huisstijl van het bedrijf wordt gevoerd.

Praktijkvoorbeeld

Een grote verzekeraar in Nederland heeft onlangs de stap gemaakt naar het werken volgens de Dynamic Case Management methode. De doelstelling was om alle administratieve stappen uit het hoofd van de zaakbehandelaars te halen en deze te automatiseren in het BPM-systeem. Hierdoor kunnen de kerncompetenties van de behandelaars beter worden benut, krijgt de verzekeringnemer meer persoonlijke aandacht van de behandelaar en is de stap gemaakt van papier naar digitaal.

In het BPM-systeem is het behandelproces van een zaak vastgelegd. Bij binnenkomst wordt een zaak aangemeld in het systeem. Omdat elke zaak anders is, is een aantal ad hoc stappen gedefinieerd die de behandelaar zou kunnen nemen, bijvoorbeeld het opvragen van een getuigenverklaring of het inschakelen van een expertisebureau. Aan deze stappen zijn rapellen gekoppeld, zoals de reactietijd. De behandelaar krijgt dan een notificatie van het systeem wanneer een bepaalde reactietijd verstrijkt. Tevens zijn aan de ad hoc stappen, zoals het opvragen van een getuigenverklaring, via het ECM-systeem templatebrieven gekoppeld. De behandelaar kan de gegeneerde conceptdocumenten waar nodig bewerken, maar bespaart tijd omdat hij eerder vastgelegde documentinhoud kan hergebruiken.

Naast de ad hoc stappen die aan het behandelproces worden gekoppeld heeft de behandelaar de mogelijkheid om zelf notities toe te voegen aan het systeem.

Door de koppeling met het ECM-systeem kan hij tevens zaakspecifieke correspondentie opmaken vanuit het BPM-systeem. Bij het opmaken van deze zaakspecifieke correspondentie wordt de behandelaar ondersteund door de data-integratie met de achterliggende databases, huisstijlmanagement en voor-gedefinieerde tekstblokken die eventueel gebruikt kunnen worden. Hierdoor kan hij gemakkelijk specifieke zaakgerelateerde correspondentie opstellen. Door de mogelijkheid het ECM-systeem vanuit het BPM-systeem te benaderen worden alle stappen en correspondentie in het proces centraal opgeslagen.

Deze methode maakt het voor de behandelaar mogelijk om de gehele zaak binnen het BPM-systeem te behandelen. Zowel de verzekeringnemer als de behandelaar ondervinden voordelen van de gestructureerde werkwijze. De verzekeringnemer omdat de behandelaar meer tijd heeft om inhoudelijk met de zaak bezig te zijn en de behandelaar omdat hij zich niet meer bezig hoeft te houden met administratieve stappen en zich volledig kan richten op zijn kerncompetenties. Ook de verzekeraar ondervindt voordelen van deze nieuwe werkwijze. De volledige case is nu gevat in één centraal systeem, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening wordt verbeterd, compliance wordt verzekerd en het opstellen en opslaan van informatie en de klantcommunicatie zijn geautomatiseerd en gecentraliseerd. Een win/win/win-situatie.

De integratie tussen de BPM-suite en de ECM-suite maakt het dus mogelijk om complexe processen te automatiseren door de process flow te monitoren in het BPM-systeem en de bijbehorende communicatie via het ECM-systeem te faciliteren en centraal te archiveren. Groepen mensen, zowel intern als extern, kunnen samenwerken om het proces af te ronden ongeacht hoe vloeiend dit proces is. Medewerkers worden begeleid door het case proces en voorzien van de nodige informatie, herinnerd wanneer taken voltooid moeten zijn en overgeslagen als de rule engine van het BPM-systeem volstaat. Hierdoor wordt de productiviteit en kwaliteit verbeterd; typische BPM-voordelen bij atypische BPM-processen. En de grote toegevoegde waarde is dat de case en niet het proces de focus heeft. Eén centraal controlepunt bevat de documenten, data, taken en discussies met betrekking tot het specifieke geval.

In de gegeven voorbeelden en in elke industrie helpt Dynamic Case Management organisaties om processen effectiever te sturen om informatie te verzamelen, beslissingen te nemen en oplossingen vorm te geven. Documenten worden efficiënter

beheerd en samenwerking is geen wassen neus. De flexibiliteit van een organisatie verbetert door middel van een doeltreffende oplossing die:

- Mens, proces en informatie bij elkaar brengt;
- Samenwerking tussen verschillende functies mogelijk maakt;
- Helpt bij het komen tot besluitvorming;
- Klant- en/of dienstgeoriënteerd is;
- Verantwoordelijkheid mogelijk maakt over hoe en waarom beslissingen werden genomen;
- De operationele kosten vermindert, klanttevredenheid verhoogt en organisatorische risico's vermindert.

Door gebruik te maken van Dynamic Case Management, kunt u uw organisatie helpen BPM te evolueren. Als u nog niet heeft overwogen om complexe menselijke processen te automatiseren met Case Management, is nu het moment om dat te doen, voordat uw concurrent u voor is.

Leon Pillich is CEO van Aia Software.

