

# Innovatie met Case Management

## Impact informatietechnologie bij overheid

*De impact van technologische ontwikkelingen op organisaties is enorm. Veel organisaties spelen in op de nieuwe mogelijkheden van Siebel Case Management en Oracle Policy Automation, maar ook van Web 2.0 en open interactie met hun omgeving. Oracle is in toenemende mate een dominante speler. Hoe moeten we de Oracle-strategie zien vanuit de brede context van technologische ontwikkelingen en hoe kunnen organisaties inspelen op de nieuwe ontwikkelingen? Dit artikel gaat in op deze vragen met een focus op Case Management.*

In een recent onderzoek – TechnoVision – naar de impact van informatietechnologie zijn zeventien technologiegebieden onderscheiden. Deze kunnen worden samengebracht in zes technologieclusters en een generiek cluster als onderliggende trend.

De bedrijfsvoering moest altijd al inspelen op veranderingen: groei, productie-innovatie, productvernieuwing, concurrentie, verschuivingen bij toeleveranciers, wijzigingen in wet- en regelgeving, maatschappelijke veranderingen en vernieuwing in technologische mogelijkheden. Het is de uitdaging om deze technologieën daadwerkelijk te benutten in de praktijk en zo in te zetten om juist de business te versterken.



Afbeelding 1: Zeventien technologietrends geclusterd en ingedeeld in zes technologieclusters

ICT wordt vaak als kostenpost gezien en moet op de snijtafel, soms niet onterecht, maar het effect is slechts gering. Onderzoek leert dat ICT gemiddeld slechts 3% aan besparing op het totale bedrijfsresultaat oplevert, terwijl de huidige problemen doorgaans van een veel grotere orde zijn. De oplossing ligt in innovatie. Technologie kan een belangrijk middel zijn in bedrijfsinnovatie. TechnoVision biedt een methode om tot nieuwe inzichten te komen. In de TechnoVision-matrix kunnen we de uitdagingen waar bedrijfsvoering voor staat afzetten tegen de technologieclusters.

### De TechnoVision Matrix

Door vervolgens uit te gaan van de voor de organisatie in deze situatie geldende business drivers en deze daarna in een eenvoudige X-Y matrix af te zetten tegen de technologische innovaties, wordt nieuw inzicht verkregen. Er worden nieuwe mogelijkheden gevonden om de business drivers te adresseren, met vaak innovatieve oplossingen. Op deze manier biedt technologie direct businesswaarde.

Case Management komt voor in meerdere bedrijfstakken en kent meerdere vormen. Zo kan de ene case (zaak of casus) volledig automatisch en zonder tussenkomst van menselijke interactie worden afgehandeld, terwijl het bij een andere vorm juist alleen door menselijke interactie mogelijk is. Of kan een case heel kortstondig zijn en binnen milliseconden worden afgehandeld, terwijl de ander jarenlang onderhanden kan zijn en wellicht nooit wordt (af)gesloten.

Daarbij is het van groot belang dat de inrichting van Case Management gebaseerd is op een architectuur die alle vormen van Case Management kan ondersteunen, maar het moet ook in staat zijn om procesmatig extreem grote aantallen cases te verwerken en over een dusdanige flexibiliteit te beschikken om veranderingen snel en eenvoudig te realiseren (innovatie).

Hieronder volgt een opsomming van de technologieclusters van TechnoVision en de bijbehorende Oracle-oplossingen. Bij een aantal clusters is een doorvertaling gemaakt naar een Case Management oplossing.

## You Experience

### Technologiecluster

Het 'You Experience' cluster is de nieuwe generatie van user interface technologieën en op Web 2.0 gebaseerde platforms. Door de 'You Experience' kunnen gebruikers gemakkelijk en productief met de hele wereld samenwerken.

### Technologie-deelgebied

Rich Internet Applications, Role-Based User Portals, iPodification, Mashup Applications.

### Oracle-oplossing

Oracle Webcenter Interaction, Oracle Weblogic Portal, Webcenter Services, Universal Content Management, Oracle Policy Automation.

### Oplossing Case Management

Hierbij wordt een 'bezoeker' voorzien van een Persoonlijke Internet Pagina (PIP). Hoe meer we (mogen) weten van de bezoeker, des te persoonlijker dit wordt afgestemd. Hierbij is wel van belang dat we de bezoeker in een zo vroeg mogelijk stadium weten te identificeren.

De gebruikers interface wordt volledig afgestemd op de op dat moment geldende (informatie) behoefte van de bezoeker, op de rol van de bezoeker etcetera. Dit geldt voor persoonlijke gegevens die moeten worden getoond dienen, maar ook voor de geboden interne en externe content. Dit alles blijft van

kracht ongeacht het gekozen 'device' of communicatiekanaal waarmee de bezoeker in contact treedt met de organisatie. Daarnaast is de bezoeker ook in staat deze gebruikers interface zelf af te stemmen op zijn persoonlijke voorkeur.

### Voorbeelden van stijlen:

Klassieke webstandaarden als Nora, Symbaloo-achtige vormgeving (zie [www.symbaloo.com](http://www.symbaloo.com)) of iPhone-achtige vormgeving en toepassing.

## Transaction to Interaction

### Technologiecluster

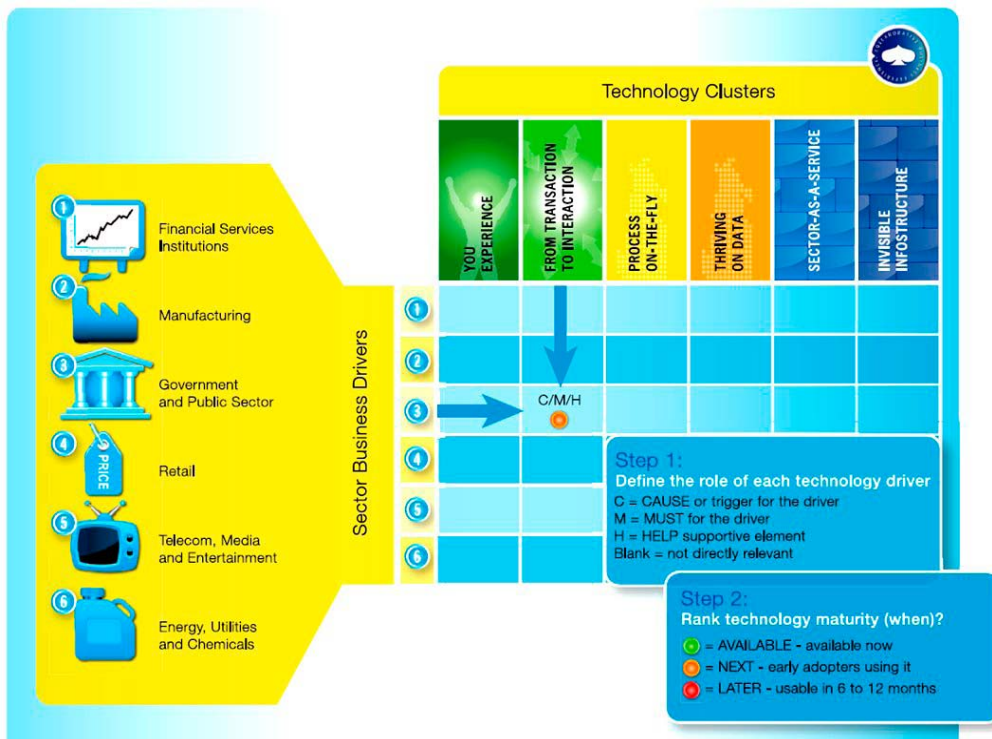
De verschuiving van 'Transaction to Interaction' houdt in dat organisaties en individuen voortdurend samenwerken in continue interactie van leren, ervaren, creëren en samenwerken. Het model van 'waarde creëren' verschuift van besloten researchafdelingen naar interactieve innovatie in een samenhang van toeleveranciers, afnemers en andere businesspartners.

### Technologie-deelgebied

Social Collaboration Tools/Wikinomics, Smart Business Networks, Free Agent Nations.

### Oracle-oplossing

Webcenter Framework & Services, Webcenter Spaces, Oracle Universal Content Management, Oracle Policy Automation, Oracle Contact Center Anywhere



Afbeelding 2: Mapping van business drivers met technologiecluster.

**Oplossing Case Management**  
 De bezoeker wordt in staat geteld zijn eigen zaken af te handelen, ongeacht de complexiteit van de achterliggende diensten en/of bijbehorende wet- en (bedrijfs)regelgeving. Ook hier geldt dat het van belang is dat we de bezoeker in een zo vroeg mogelijk stadium weten te identificeren. Afhankelijk van het verzoek van de bezoeker of het signaleren van een 'gebeurtenis' of 'verandering' bij de bezoeker gaat een proces lopen waarbij een (dynamisch) dialoog wordt aangegaan met de bezoeker. Tijdens de dialoog vindt alleen de hoogst nodige interactie plaats. Er worden geen overbodige of niet van toepassing zijnde vragen gesteld waarvan de

organisatie al op de hoogte is en/of al in staat is om conclusies te trekken. Het is tijdens de dialoog ook mogelijk om onderliggende details op te vragen ter verduidelijking, eventuele benodigde documenten te uploaden etc. De initiatie van zo'n proces en de dialoog kan ook (automatisch) vanuit de organisatie plaatsvinden zonder directe aanzet van de bezoeker (denk hierbij aan een GBA bericht). De bezoeker wordt dan op de hoogte gebracht en afhankelijk van de situatie uitgenodigd om de dialoog aan te gaan.

Een bezoeker wordt eigenlijk door een virtuele (service)medewerker geassisteerd tijdens het afhandelen van zijn zaken.

Een (service) medewerker heeft de beschikking over een 'Agent Desktop Framework'. Hiermee kan een medewerker op dezelfde wijze als hier boven beschreven zijn toegewezen zaken afhandelen. Afhankelijk van het verloop van de dialoog worden één of meerdere taken toegevoegd in de activiteitenlijst van de medewerker.

Afhankelijk van de situatie en/of zaakomstandigheden is het in contact treden met een bezoeker wel of niet gewenst. De medewerker heeft dezelfde gegevens voorhanden als een bezoeker, aangevuld en uitgebreid met 'interne' gegevens van de desbetreffende zaak (integraal klant- én zaakbeeld). De medewerker heeft ook zogenoemde back-office functionaliteit ter beschikking, zodat deze nog meer in staat wordt gesteld om zelfstandig zaken in zijn volledigheid af te handelen.

De interactie tussen de bezoeker en de organisatie kan plaatsvinden via ieder gewenst communicatiekanaal. Ook binnen die communicatiekanalen kunnen dialoogvormen zoals hierboven beschreven plaatsvinden. Na zelfbediening worden hiermee ook andere communicatiekanalen efficiënter ingezet.

## Process on the Fly

### *Technologiecluster*

Bedrijfsprocessen worden steeds flexibeler. 'Process on the Fly' maakt optimaal gebruik van flexibele orkestratie van diensten. Er is een toenemende behoefte aan ad-hoc achtige reactiesnelheid op veranderende marktvraag.

### *Technologie-deelgebied*

Real-time Business Process Control, Composite Applications.

### *Oracle-oplossing*

Fusion Middleware, Oracle BPM (BEA), BPEL-PM, Weblogic Application Server & Weblogic Portal, Oracle Policy Automation.

### *Oplossing Case Management*

Om op een innovatieve wijze Case Management te kunnen ondersteunen is een dynamische werkstroombesturing inge-

richt. Iedere gebeurtenis (event) wordt geïdentificeerd door de 'Event Bepaler'. Aan de hand hiervan wordt een (bedrijfs)proces geïnitieerd ter ondersteuning van de gebeurtenis. Dit proces is dynamisch opgesteld waarbij zowel de processtappen als de subprocesstappen zijn afgestemd op de gebeurtenis.

De werkstroombesturing zorgt voor het routeren, assigneren, monitoren, notificeren en escaleren van zaken. De werkstroombesturing is er op ingericht om processen zowel straight through, semi-straight through als manueel te ondersteunen.

De organisatie is in staat om deze bedrijfsprocessen zelfstandig aan te passen en kan hiermee snel en eenvoudig reageren op veranderingen in de markt, dienstverlening, bedrijfsvoering, wet- en regelgeving etcetera.

## Thriving on Data

### *Technologiecluster*

De informatie behoefte verschuift van het klassieke datamining naar het realtime ontsluiten van informatie uit services en ketens. 'Thriving on Data' is het gebied van gedetailleerd inzicht.

### *Technologie-deelgebied*

Real-time Integrated Business Intelligence, Google-fication, Master Data Management.

### *Oracle-oplossing*

Oracle EPM, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition, Business Intelligence for Applications, Oracle Real-time Decision, Business Activity Monitoring, Embedded Business Intelligence binnen Oracle On Demand en Fusion Applications

### *Oplossing Case Management*

Tijdens het raadplegen en/of het aanbrenen van wijzigingen op zijn persoonlijke internetpagina wordt de bezoeker geattendeerd op mogelijke services en/of diensten waarop de bezoeker recht heeft. De beslissing achter dit 'voorstel' kijkt niet alleen naar de (gewijzigde) omstandigheden van de bezoeker, maar houdt ook rekening met 'voorstellen' bij vergelijkbare (gewijzigde) omstandigheden van andere bezoekers. In combinatie met hun reactie of uitkomst hierop wordt overwogen om deze, een ander of geen 'voorstel' voor de huidige bezoeker te laten gelden. De bezoeker kan ook what-if scenario's uitvoeren waarmee hij vooraf kan bepalen of hij wel of niet aanspraak kan maken op bepaalde diensten en/of services.

De (service) medewerker wordt tijdens zijn operationele werkzaamheden ondersteund door business intelligence die hem helpt bij het uitvoeren van juiste acties, het prioriseren van werkzaamheden, inzicht verschaffen in zijn workload, etc.

## Sector as a Service

*Technologiecluster*

Bedrijfsprocessen, vaak ondersteund met ERP-systemen worden steeds meer gestandaardiseerd volgens 'Industry Best Practices' en zijn steeds vaker een 'On Demand' vorm beschikbaar vanuit interne 'Global Shared Service Centers' of SaaS. Door deze ondersteunende oplossingen via webservices te ontsluiten neemt de flexibiliteit toe. 'Sector as a Service' maakt het mogelijk om voor die bedrijfsprocessen die commodity zijn, de kosten te verlagen en middelen vrij te maken voor die zaken waar daadwerkelijk waarde wordt gecreëerd.

## Met Siebel Case Management en Oracle Policy Automation heb je meer mogelijkheden dan alleen pleisters plakken.

*Technologie-deelgebied*

Rationalized Package Solutions, Software-as-a-Service

*Oracle-oplossing*

Oracle CRM, eBusiness Suite ERP, Industrie Verticals (zoals Siebel Case Management en Oracle Policy Automation voor de Public Sector, Customer Care and Billing en Smart Metering voor Utilities et cetera.)

## Infostructure

*Technologiecluster*

Infrastructuur is een noodzakelijk iets, moderne infrastructuur is flexibel en schaalbaar, denk daarbij aan virtualisatie, GRID, maar ook Cloud Computing infrastructuur zoals de Amazon Cloud. We spreken van 'Infostructure' wanneer infrastructuur intelligent is, geautomatiseerde 'Jericho-Style' security, inter-company informatie uitwisseling, sensing networks als RFID en Near Field Communication. Doordat deze diensten volledig geautomatiseerd zijn spreken we over 'Invisible Infostructure'.

*Technologie-deelgebied*

Utility Based Infrastructure, Jericho-Style Security, Sensing Networks.

*Oracle-oplossing*

Oracle Weblogic Application Server, Enterprise Manager, GRID Infrastructuur, RAC Coherence, Oracle Data Vault, RFID, Oracle Identity Management, Oracle Web Services Security

## Open Standards and Service Orientation

*Technologiecluster*

'Open Standards and Service Orientation' is het ontwerp principe waar moderne oplossingen aan voldoen, zodat systemen virtueel en open zijn. De interactie en afhankelijkheid van informatie van buiten de eigen organisatie maakt dat gesloten systemen geen toekomst hebben. Open standaarden gelden zowel verticaal (de technology stack, programmeertaal, virtualisatie en webservices) als horizontaal (applicatie integratie, business to business en industrie specifieke communicatie protocollen).

*Oracle-oplossing*

Oracle ondersteunt vele Open Standaarden uit de Java / JEE wereld, Oracle SOA Suite, Oracle BPM Suite, Application Integration Architecture (AIA) en de specifieke 'Industry Vertical Solutions' Met ondersteuning van industrie standaarden

*Oplossing Case Management*

De werkplek van de (service)medewerker is virtueel ingericht. Dit maakt het mogelijk om werkzaamheden ook vanuit huis te verrichten. Hiermee is ook het outsourcen van werkzaamheden mogelijk.

## Aanbevelingen

Business innovatie kan worden ingezet vanuit verschillende technologieclusters, in verschillende vormen en op verschillende niveaus. Oracle met haar 'Complete Open Integrated' strategie en rijke portfolio aan al of niet aangekochte producten kan tot veel nieuwe business innovaties leiden. Siebel Case Management en Oracle Policy Automation bieden nieuwe, vaak nog onontdekte, mogelijkheden voor organisaties die meer willen dan pleisters plakken. Hopelijk kan met verdere bestudering van de in dit artikel aangehaalde methode TechnoVision inspiratie worden gevonden die leidt tot daadwerkelijke innovatie, en dat hoeft niet alleen op het gebied van Case Management natuurlijk.

*Meer over TechnoVision op:*

[www.capgemini.com/services-and-solutions/technology/technovision](http://www.capgemini.com/services-and-solutions/technology/technovision)



**Balt Leenman** is Oracle Alliance Leader bij Capgemini Nederland.



**Joop Koster** is Oracle Solution Architect bij Capgemini Nederland.