

ECHESTE STRAIGHT THROUGH INTEGRALE BENADERING

Financiële dienstverleners in Nederland hebben op dit moment twee belangrijke doelstellingen: het verbeteren van de service en het verlagen van de interne kosten. Vrijwel alle partijen zijn in dat kader bezig met separate initiatieven op het gebied van ketenintegratie¹, Workflowmanagement en Document Handling. Maar alleen door een samenhangende, integrale aanpak komt de 'heilige graal' voor Operational Excellence binnen bereik: échte Straight Through Processing (STP) door de hele keten.

Bij veel partijen zijn initiatieven rondom Business Process Management ook anno 2005 nog sterk gefocust op ondersteuning van klassieke werkverdelingsprocessen. 'Human Workflow' dus: virtuele werkbakjes die door logistieke medewerkers gevuld worden met werkstroomberichten als trigger voor te verrichten handelingen. BPM gaat echter een stap verder dan alleen het ondersteunen van deze traditionele vorm van Workflow. Wij hanteren weleens de formule $BPM = WFM + EAI^2$. Hiermee proberen we tot uitdrukking te brengen dat BPM, naast Workflow, ook is gericht op het ondersteunen van berichtenverkeer tussen systemen in de procesketen. Alleen door beide invalshoeken samen te nemen, is het mogelijk om de totale regie op de processen te houden. In de financiële dienstverlening zijn er nog weinig partijen op deze manier met BPM bezig.

Document Handling biedt goede mogelijkheden voor integratie

DIS-applicaties zijn inmiddels min of meer gemeengoed waar het gaat om archivering. De voordelen zijn evident: besparingen op dossierruimte en archiefmedewerkers liggen voor het oprapen. Een aantal partijen is een stap verder en hebben hun DIS applicaties inmiddels gekoppeld aan human workflow. Vanuit een werkstroom worden de stukken geopend die iemand nodig heeft voor de verwerking.

JELLE OLSMAN EN HENK TEN BOS

In het beste geval wordt met behulp van capturing technieken data van papier geëxtraheerd en aan achterliggende systemen aangeboden. Met name banken en zorgverzekeraars passen dit al geruime tijd toe, omdat zij vrijwel volledig kunnen vertrouwen op het gebruik van hun eigen standaardformulieren door klanten. Kijk bijvoorbeeld maar eens naar declaratieformulieren voor ziektekosten of 'oude' overschrijvingskaarten. Streepjescodes en voorgedefinieerde invulvelden voeren de boventoon: 'svp invullen met blokletters'.

80% elektronische aanlevering door Ketenintegratie voorlopig nog utopie

Een belangrijke doelstelling van ketenintegratieprojecten is het zorgen voor elektronische aanlevering van polis aanvragen en mutaties. Deze gestructureerde gegevens kunnen immers rechtstreeks in de administratie worden verwerkt zonder al te veel handmatig werk. Veelal is de doelstelling ambitieus, bijvoorbeeld om binnen afzienbare tijd op 80% elektronische aanlevering te zitten. De praktijk is vaak weerbarstig: iemand overhalen om in plaats van een papieren formulier software te gaan gebruiken is al een hele stap. Een additioneel probleem is de diversiteit

PROCESSING DOOR MOGELIJK

aan software die door tussenpersonen wordt gebruikt (van standaardpakketten tot maatwerksoftware). Om met al deze omgevingen elektronische koppelingen te realiseren, is een hele kluit. Hoewel ketenintegratie tussen partijen wel steeds beter mogelijk wordt, is het daadwerkelijke percentage elektronische aanlevering op dit moment nog ver verwijderd van de doelstelling.

De uitdaging voor verzekeraars ligt in een integrale benadering van de totale informatie logistiek

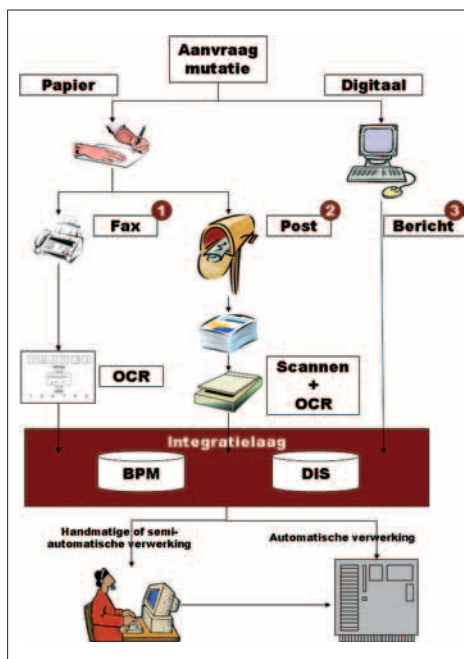
Op de afzonderlijke gebieden gebeurt dus momenteel veel. Maar toch blijven de resultaten achter bij de verwachting. Vrijwel alle grote (bank)verzekeraars ontplooiën initiatieven rondom extranetten, DIS applicaties en BPM tools. Ondanks de huidige technologische mogelijkheden werken vrijwel al deze partijen nog met grote backoffice afdelingen waarin nog vele handmatige handelingen plaatsvinden.

Waar ligt de uitdaging voor hen? Naar onze mening schuilt deze in een integrale benadering van het begrip ketenintegratie. Wil je het percentage Straight Through Processing (STP) veel hoger krijgen dan de huidige som der delen? Dan is een overkoepelende businessvisie op het totale logistieke proces onontkoombaar, ongeacht de wijze van aanlevering van informatie. Een visie die qua architectuur maximaal gebruikmaakt van de mogelijkheden die de moderne technologie ons biedt, zowel op het gebied van ketenintegratie, BPM als Document Handling!

Integrale benadering voor STP

Het bereiken van STP moet dus vanuit een integrale aanpak worden vormgegeven. Dat is mooi, maar hoe pak je dit dan aan? In onderstaande figuur lichten we een tipje van de sluier op.

Uiteindelijk is het de bedoeling om zo veel mogelijk gegevens aan te laten leveren in de vorm van gestructureerde elektronische berichten (3). Deze zijn immers zonder problemen direct in de administratie te verwerken. Zolang



dat voor een (groot) deel van de gegevens nog niet mogelijk is, moet het streven zijn om de gegevens in ieder geval compleet en gestructureerd te ontvangen. Bij de verwerking (op papier (2), of digitaal via fax en e-mail (1) kun je er dan stapsgewijs voor zorgen dat de informatie waar mogelijk wordt omgezet in een bruikbaar format. Bijvoorbeeld door een deel van de gegevens via OCR (Optical Character Recognition) te interpreteren en te gebruiken in de Workflow of in de administratie.

Een bijkomend voordeel van deze benadering voor intermediaire verzekeraars is dat er veel minder afhankelijkheid is van de manier van aanlevering van het intermediair. Je hoeft niet te wachten tot het intermediair zo ver is om alleen nog via software/extranetten te werken. Want je kunt alle vormen van aanleveren efficiënt ondersteunen en hebt zo een goed migratiepad richting het echte gestructureerde berichtenverkeer. Onze verwachting is dat papier voorlopig nog wel zal worden gebruikt. Het groeipad naar de eindoplossing zal nog jaren duren en voor sommige mutatiesoorten zal 'altijd' papier nodig zijn

Belangrijk in de integrale oplossing is dat er in de architectuur voor wordt gezorgd dat alle inputstromen op één punt, in een integratielaag (zie de bovenstaand figuur),

samen gaan komen. Vanaf dat punt moeten alle gegevens via dezelfde infrastructuur beschikbaar zijn voor verdere verwerking.

Een belangrijke rol in deze architectuur is weggelegd voor Document Handling en BPM. Betrouwbare data-extractie uit de aangeleverde informatie is randvoorwaardelijk. Zoals al eerder aangegeven, is het extraheren van data vanaf papier niets nieuws onder de zon. De mogelijkheden nemen echter wel steeds meer toe: computers worden steeds sneller en text mining technieken worden steeds geavanceerder. Data-extractie vanaf ongestructureerde documenten (brieven, et cetera.) die vergelijkbaar is met interpretatie door mensen, komt hiermee binnen bereik, waardoor DIS technologie veel bredere toepassingsmogelijkheden gaat krijgen. Vervolgens kan deze data op gestructureerde wijze worden doorgegeven aan achterliggende systemen ten behoeve van (semi-)automatische verwerking.

Voor deze totaaloplossing is het koppelen van verschillende systemen een randvoorwaarde. Ook hier biedt de technologie tegenwoordig moderne en bruikbare standaardoplossingen. Webservices, waarbij systemen via standaard internettechnologie met elkaar kunnen communiceren, worden steeds vaker toegepast. Nieuwe systemen worden modulair opgebouwd waarbij al rekening wordt gehouden met toekomstige samenwerking met andere applicaties.

Van volledig digitale en gestructureerde aanlevering aan de voorkant is de branche nog ver verwijderd. Het is zelfs maar de vraag of dit ooit 100% zal bedragen. Maar met een integrale benadering komt Straight Through Processing versneld binnen bereik, via een beheerst en natuurlijk groeipad. Dit vergt echter wel een aanpak waarin initiatieven rondom 'klassieke ketenintegratie', BPM en Document Handling vanuit een samenhangende 'logistieke visie' op elkaar afgestemd worden. •

¹ Ketenintegratie betekent voor de meeste financiële dienstverleners nog 'digitale aanlevering van gegevens in de vorm van gestructureerde berichten'

² BPM - Business Proces Management, WFM – WorkFlow Management, EAI –Enterprise Application Integration (integratie tussen applicaties op basis van uitwisselen van berichten)

