

Advanced Case Management: 360° en la Gestión de Expedientes

**INFORMATION INTEGRATION
& GOVERNANCE FORUM 2011**

Delivering Trusted Information for Smarter Business Decisions



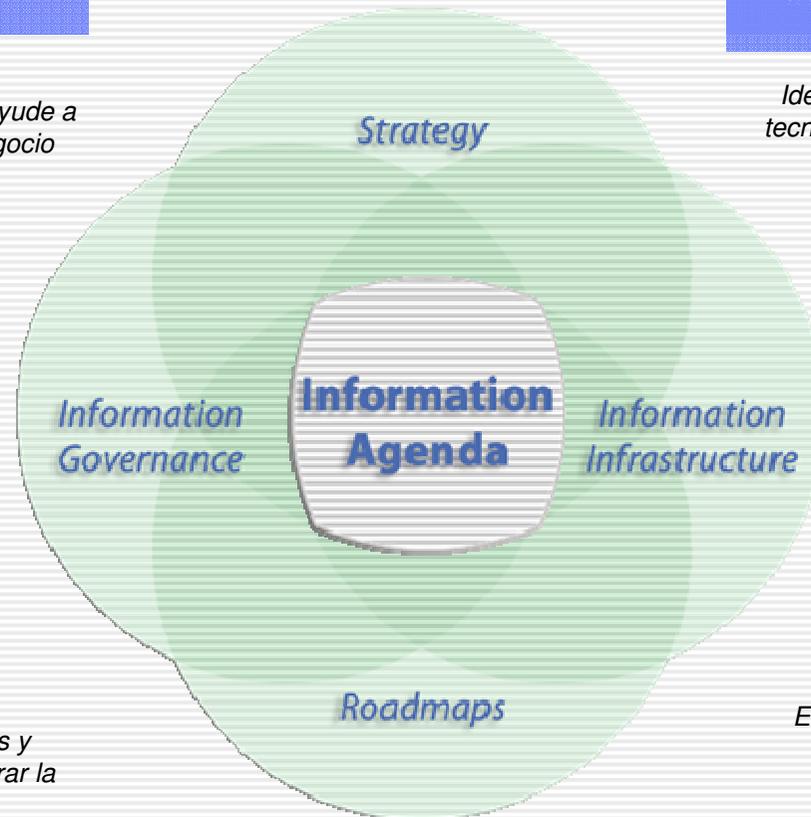
Una aproximación para dar Valor a la Información

Estrategia

Creando una única visión que nos ayude a tomar mejor las decisiones del negocio

Infraestructura

Identificando los componentes de la tecnología que nos ayuden a definir un framework común



Implementando buenas practicas y politiacas que nos ayuden a mejorar la calidad de la información

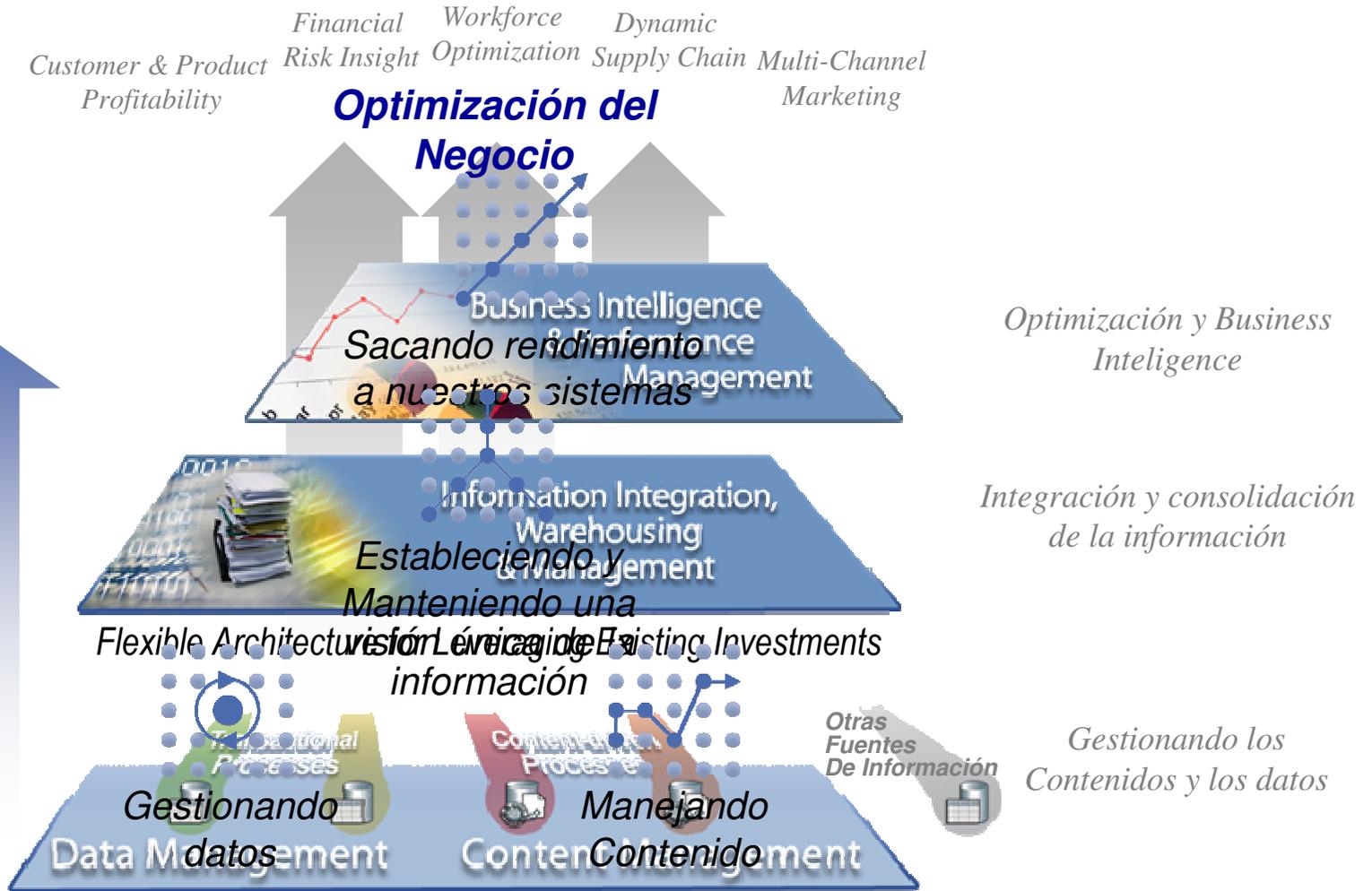
Estableciendo un plan para acometer proyectos en tiempo y obtener un Rápido retorno de la inversión

Requerimientos

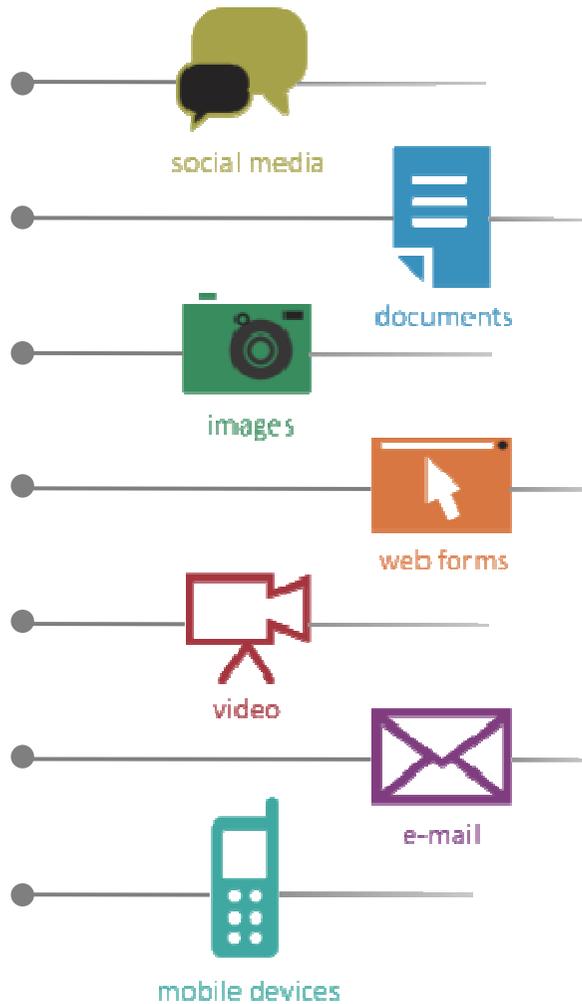
Evolución

Information Management

Dando valor al negocio y generando una ventaja competitiva

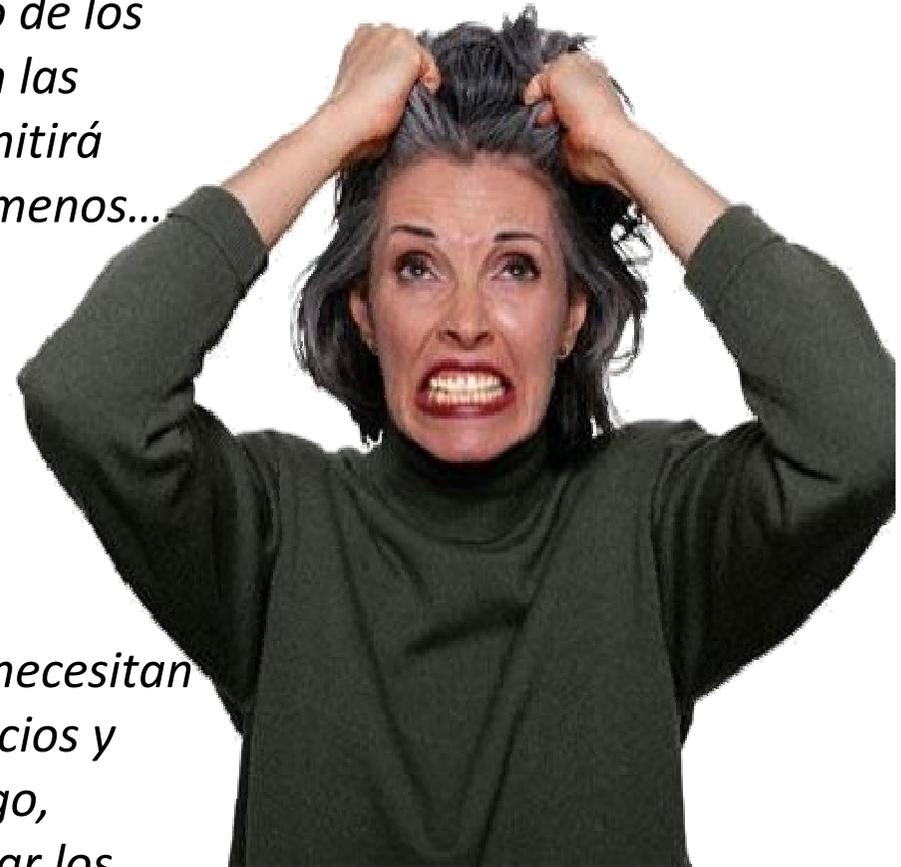


Actuales cambios en el negocio...



El conocimiento de los trabajadores en las industrias, permitirá hacer mas por menos...

...y los negocios necesitan mejorar los servicios y gestionar el riesgo, mientras controlan los costes



Actuales cambios en el negocio...

- *La Automatización se ha convertido en rutina. Algunos procesos automaticos estan externalizados. Las excepciones son ahora la norma*
- *El volumen y la variedad de information está llegando cada día mas y mas rápido*
- *La Flexibilidad es esencial para responder a las oportunidades de negocio*
- *La Regulación requiere mas y mas control sobre las politicas y las reglas para minimizar el riesgo*

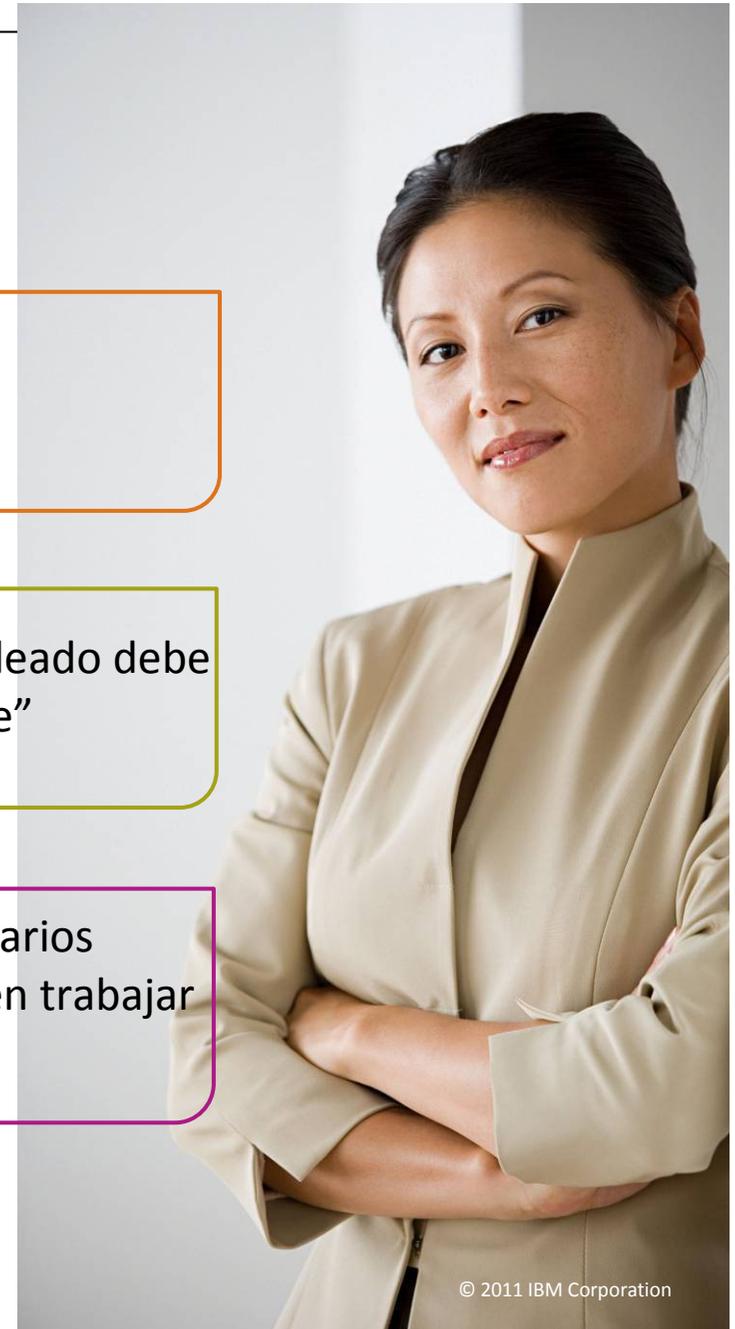


Por qué se necesitan nuevos enfoques ...

“La nueva generación de información requiere que los trabajadores tengan herramientas para colaborar”

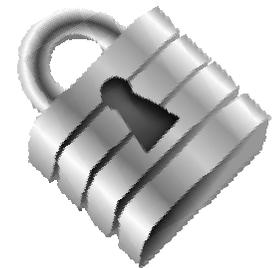
“Los procesos ya no se gestionan como antes. El empleado debe tener una visión completa del cliente y del expediente”

“Las tareas que se realizan ahora por parte de los usuarios implican mucho conocimiento del negocio. Ellos deben trabajar con herramientas que les den flexibilidad y solidez



¿Qué es la Gestión de Expedientes?

- La Gestión de Expedientes hace referencia a la coordinación de servicios, por ejemplo legales, financieros, sanitarios, etc. que habitualmente incluyen la creación de un expediente. La información relacionada con el expediente es accesible al equipo que colabora en su resolución
- Una vez que se cierra el expediente, la información se conserva durante un periodo de acuerdo a la legislación
- Estos procesos son muy dinámicos y colaborativos. Requieren una gestión de eventos y habitualmente tienen una duración larga en el tiempo.



Diferentes tipos de 'Expedientes'

Facturas, contratos, empleados, vendedores, clientes, proyectos, quejas, excepciones, incidentes, auditorías, eDiscovery, etc.



SEGUROS

- Pólizas
- Suscripciones
- Partes
- Anualidades



BANCA

- Préstamo
- Reclamación
- Hipoteca
- Cuenta
- Tarjeta de Crédito
- Inversión



SANIDAD

- Historia Clínica
- Proveedor



GOBIERNO

- Beneficios
- Subvención
- Trinunal
- Ciudadano
- Contribuyente



ENERGÍA

- Calificación
- Reclamación
- Licencia
- Finca
- Propiedad

Sin embargo, en todas las industrias hay un conjunto de necesidades comunes

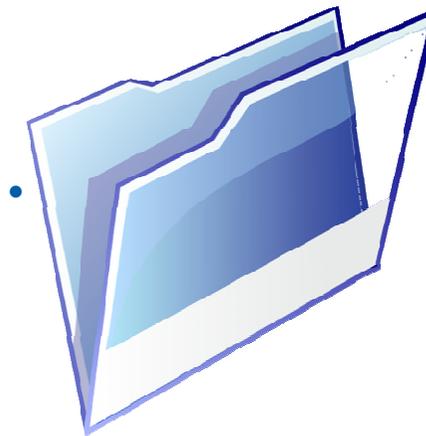
¿Qué funcionalidades avanzadas se necesitan?

Uniando procesos e información ... en el contexto de un expediente



¡Gestionando mejor el tratamiento de Expedientes!

- Los resultados se orientan a los objetivos
- Frecuentemente los procesos **no están predeterminados**



- Motores de Análisis

La Gestión de Expedientes desde una nueva perspectiva



¿Qué es IBM Advanced Case Management?

*Advanced case management es la estrategia de IBM para alinear las capacidades de **IBM Software Group** dando respuesta a las exigencias requeridas para un tratamiento mejorado de los expedientes*

*IBM dispone de amplia experiencia a la hora de resolver las necesidades de negocio del tratamiento de expedientes mediante su solución de **ECM y BPM**, a lo cual añade sus capacidades en la **gestión de reglas, eventos, colaboración, software social y de análisis**, dando como resultado el producto más completo del mercado para el tratamiento de expedientes.*

La estrategia de IBM

- ✓ *Centrarse en optimizar el tratamiento de expedientes*
- ✓ *Alinear las capacidades de SWG y de los Laboratorios sobre las necesidades de la gestión de expedientes*
- ✓ *Diseñar una solución de ACM fácil de utilizar, que integre la experiencia de los usuarios*
- ✓ *Generar plantillas reutilizables que permitan acelerar la puesta en explotación de soluciones finales*



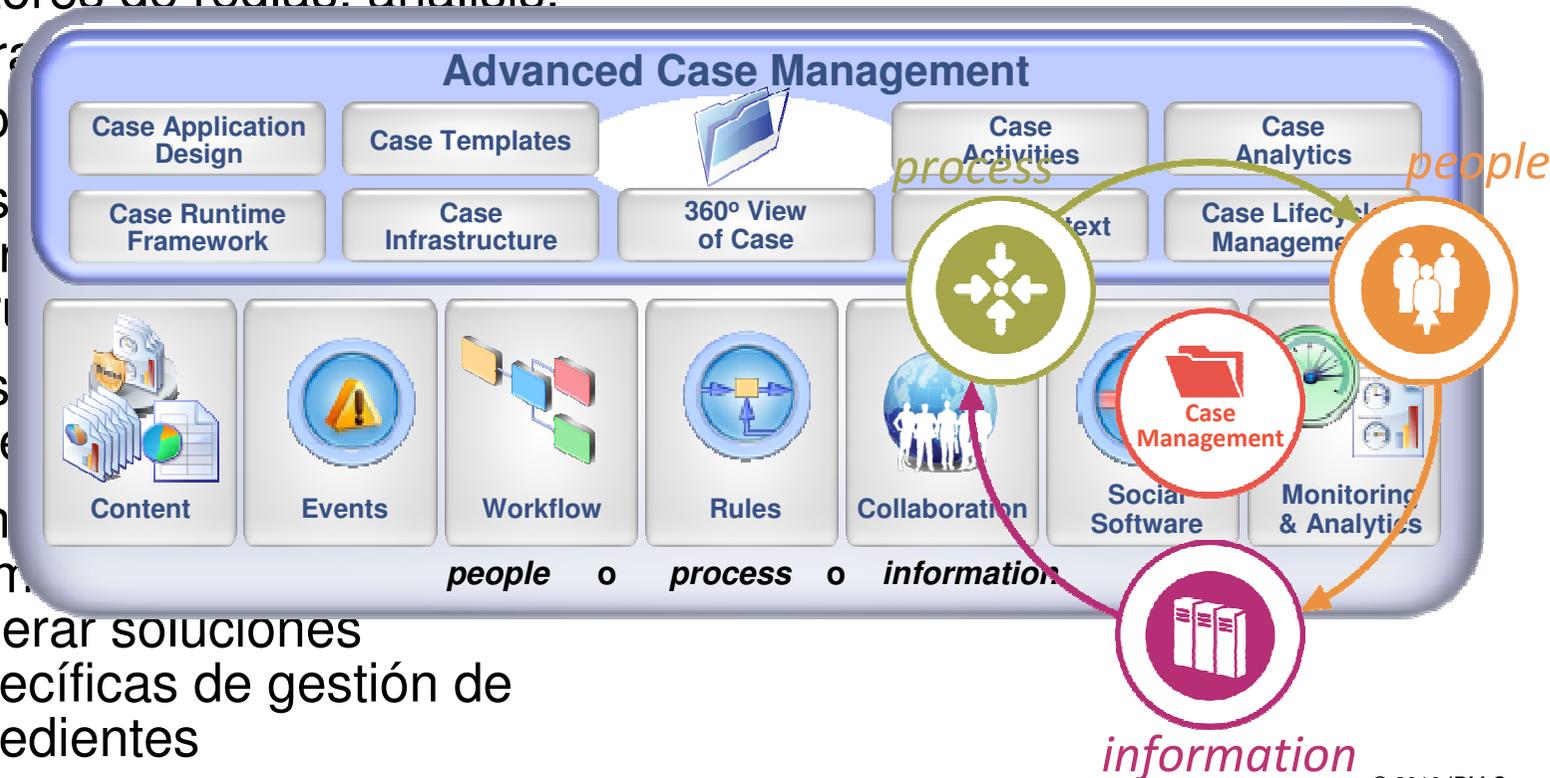
Estrategia de IBM en el área de ACM

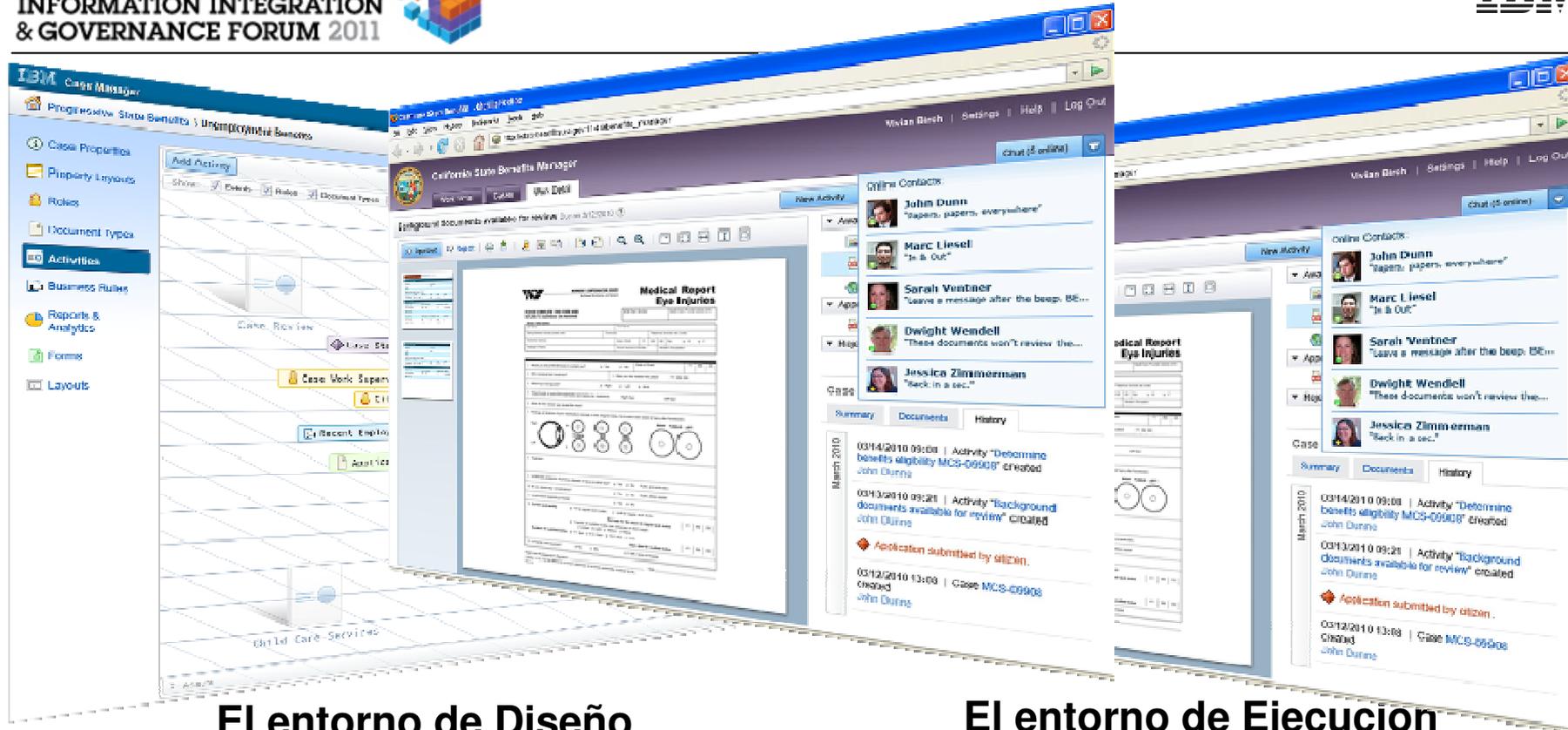
- Alinear contenidos, procesos y usuarios
- Construir una solución optimizada, combinando motores de reglas. análisis.

herramientas

y software

- Gestionar información y estructura de datos
- Gestionar experiencia del usuario
- Construir permisos para generar soluciones específicas de gestión de expedientes





El entorno de Diseño

- Fácil de utilizar, múltiples asistentes
- Diseño completo del ciclo de vida
- Facilita el empleo de plantillas
- Reduce el tiempo de desarrollo de aplicaciones

El entorno de Ejecucion

- Personalizable y basado en roles
- Flexible y extensible
- Proporciona el contexto de trabajo para el expediente
- Alinea usuarios, contenidos y procesos

Ventajas de ACM.

Ventajas adicionales

- Información analítica en tiempo
- Visión de 360º de un expediente
- Basado completamente en reglas de negocio
- Visión e interacción de los usuarios a través de redes sociales

¿Por qué IBM ACM es diferente?



With this new case management offering, **IBM moves the vision forward** by making a reality that you'll be able to buy and implement.” — **Rob Koplowitz, Forrester**



Next-generation case management requires a different mindset... this new case management will be a huge departure from the workflow/imaging solutions of old and will be **based on predictive analytics, business rules, and social collaboration**, in addition to
— **Forrester**



“IBM ... has pushed the envelope with its case management solution, IBM Case Manager. Combining document management with robust social, collaboration, and communication capabilities, IBM has integrated a broad array of functionality from its software portfolio to provide **a unique business solution**. In the end, the whole suite offers far more value than the component parts.” — **Rob Koplowitz, Forrester**



¿Como IBM ACM puede ayudar a los clientes?

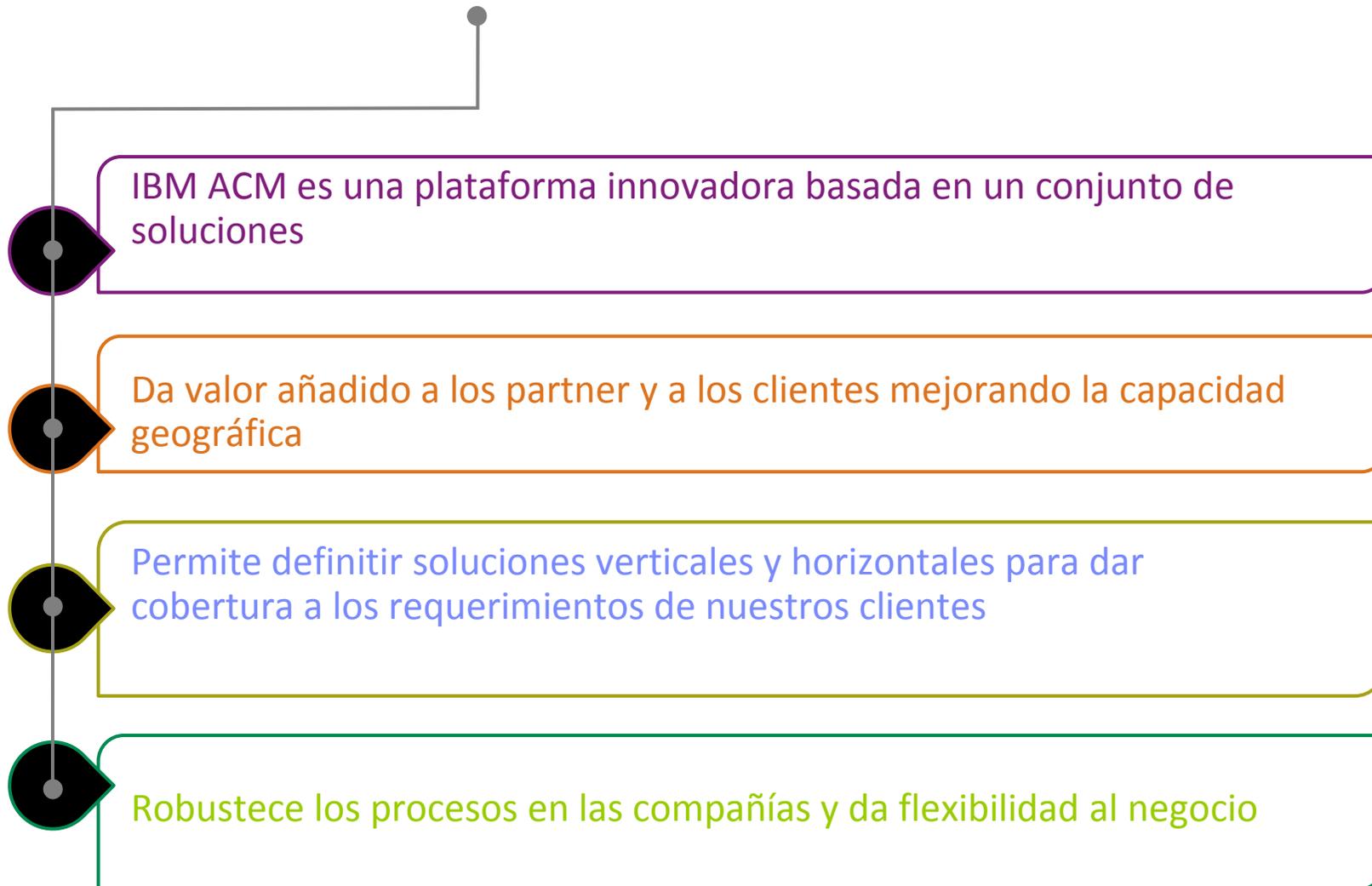
✓ *Mejorando el servicio al cliente*

- ✓ *Mejorando el manejo de los expedientes*
- ✓ *Creando diferencia con la competencia*
- ✓ *Mejorando la calidad en la información*
- ✓ *Gestionando el riesgo*
- ✓ *Agilizando la colaboración en la compañía*
- ✓ *Reduciendo el riesgo en la implementación de las soluciones*



IBM Advanced Case Management

Products, partners, solutions





Gregorio.Gomez@es.ibm.com