



Főbb előnyök:

- Teljes körű áttekintést ad az ügyről, és szövegfüggő környezetet nyújt a felhasználók számára
 - Segíti az infomunkásokat az ad-hoc és strukturált munkafolyamok kialakításában és az azokban való részvételben
 - Valós idejű mérőszámokat biztosít az ügyről, valamint integrált, feltevéseken és tartalmon alapuló elemzéseket az ad-hoc munkaterhelés ésszerűsítése és a felmerülő akadályok elhárítása érdekében
 - Interjúszerű felhasználói felületet biztosít az ügyek tevékenységeire összpontosító kialakítására, valamint lehetőséget ad az iparágban bevált eljárások sablonokban történő rögzítésére
 - Az integrált üzletiszabálykezelési szemléletmód révén megkönnyíti a kifinomult döntéskézelést
 - Egyszerűsíti az együttműködést és növeli a termelékenységet a közösségi szoftverek és a kommunikáció révén
-

IBM Case Manager 5.0

A tartalom, a folyamatok és az emberek összekapcsolása az ügyek teljes körű áttekintéséhez és az eredmények optimalizálásához

Sok szervezet küzd az ügykezelés változó természetével, és gyakran több munkát kell elvégezni kevesebb erőforrással. Az IBM Case Manager egy intelligensebb, integráltabb módszert kínál a vállalkozásoknak az egyre több, egyre összetettebb ügy kezelésére olyan területeken, mint például a biztosítási igények kezelése, az összetett hitel-odaítélések és a vitás kérdések kezelése, a kormányzati juttatások kezelése, a csalások azonosítása és kivédése, a váratlan események kezelése, a komplex hitelszármaztatás, valamint a szerződések végrehajtása.

Fejlett ügykezelési szemléletmódot kínáló megoldás

Az IBM Case Manager támogatja a szervezetek ügykezelését az ügyek hatékony és eredményesebb lezárásában a különböző támogató képességek integrálásával. Az IBM által kínált fejlett ügykezelési szemléletmódot alkalmazó megoldás segít a vállalatoknak az intelligensebb munkavégzés kialakításában, lehetővé téve a számukra, hogy több értéket nyerjenek ki a rendelkezésükre álló adatokból – legyen szó akár egy megrendelői kérésben, hitelkérelemben vagy komplex iparági vagy szabályozói eljárásban szereplő információkról. A megfelelő folyamatok automatizálásával, a megfelelő elemzések alkalmazásával és a megfelelő emberek bevonásával optimalizálható az ügy lefutása.

Az IBM Case Manager rugalmas keretet, összefüggő megközelítést és integrált eszközöket biztosít az ügyek kezeléséhez. Összekapcsolja az adatokat, az elemzéseket, az embereket, az együttműködést, a folyamatokat és az üzleti szabályokat, teljes körű képet adva az ügyről az eredmény optimalizálása érdekében, miközben figyelembe veszi a szabályozói követelményeket is. Lehetővé teszi az ügyön dolgozók és az irodai munkatársak számára, hogy több értéket nyerjenek ki és mélyebb betekintést kapjanak a kritikus fontosságú adatok alapján, ezáltal jobb és gyorsabb döntéseket hozhassanak az egyes esetekben.



Az IBM Case Manager használatra kész képességek széles választékát kínálja, felgyorsítva az értékkeremtő folyamatokat. Számos, a folyamatot egyszerűsítő megoldást kínál, amelyek révén gyorsan bevezethető az adott üzleti kihívásokon alapuló fejlett ügykezelési stratégia. Az üzleti célok változásával és növekedésével a képességek bővíthetők és a befektetések megóvhatók az IBM által kínált további kiegészítő érték-növelt vállalati tartalomkezelési (ECM) képességekkel, valamint az IBM-partnerecégek iparág-specifikus, bevált eljárásokon alapuló ügykezelési alkalmazásaival.

Az IBM Case Manager szolgáltatásai és előnyei

Az IBM szoftverfejlesztési csoport számos területéről származó funkciókat és képességeket felvonultató IBM Case Manager integrált, átfogó megközelítést kínál a fejlett ügykezeléshez.

Rugalmas keretrendszerek és sablonok segítik az érték létrehozásához szükséges idő lerövidítését.

Az IBM Case Manager olyan bővíthető infrastruktúrát kínál, amely lehetővé teszi a szervezetek számára a saját üzleti követelményeiknek való megfelelést. A felhasználók kiaknázzhatják a beépített keretrendszerekben és sablonokban lévő bevált eljárásokat, amelyek ügykezelési elemekből állnak össze – például adatmodellekből, folyamatmodellekből, felhasználói felületi elemekből, szabálykészletekből és ügykonfigurációkból –, és amelyek felgyorsíthatják a bevezetést, és lerövidíthetik az érték létrehozásához szükséges időt. Lehetőség van saját sablonok hozzáadására, valamint teljes körű ügykezelési alkalmazások létrehozására is a speciális iparági vagy megrendelői igényeknek való megfelelés érdekében.

Az ügyelemzések lehetővé teszik az ügyek mélyebb megértését és a hatékonyabb döntéshozatalt

Az IBM Case Manager olyan elemzési eszközöket kínál, amelyek az ügyszöveg kapcsolódó tételek alapján részletes betekintést tesznek lehetővé – beleértve a strukturált és a nem strukturált információkat is. Ez a betekintés segíthet az ügyekkel kapcsolatos munka optimalizálásában, mikro- és makroszinten egyaránt.

Mikro szinten a betekintés a dolgozók segítségére lehet az ügyekkel kapcsolatos feladatok fontossági sorrendjének felállításában, a feladatok végrehajtásában és az adott esetre vonatkozó döntések meghozatalában. Makroszinten az elemző-eszköz áttekintést nyújt az ügyekkel kapcsolatos teljes munkaterhelésről, és segít az adott osztály eredményességére hatással lévő mintázatok megértésében. Ezeket az információkat felhasználva a vezetők előrejelző intézkedéseket tehetnek a teljesítmény javítása érdekében – például átcsoportosíthatják a munkát, több szakértőt vonhatnak be, több háttér-információt bocsáthatnak rendelkezésre az ügyekhez, vagy növelhetik a képzésintenzitást.

A vállalati tartalomkezelés hatékonyabbá teszi az ügyfélszolgálatot

Az IBM Case Manager kiaknázzhatja az IBM által kínált ECM (vállalati tartalomkezelési) portfólióban rejlő stratégiát a tartalom integrálása és egységesítése érdekében. Lehetőséget nyújt a tartalom importálására az adott ügyaktába gyakorlatilag bármilyen forrásból, többek között a Microsoft® SharePoint, Open Text LiveLink és EMC Documentum tárákból, valamint írásos levelezésből, e-mailekből, telefonos ügyfélközpont hívásleírásaiból, dokumentumokból, képekből és egyéb strukturált vagy nem strukturált tartalmakból.

Mivel az ügyféllel kapcsolatos minden információ egyetlen központi helyen érhető el, az infomunkások az ügyfélre vonatkozó átfogó információk segítségével gyorsan válaszolhatnak az ügyfelek megkereséseire, és gyorsabban lezárhatják az ügyeket.

Az ügykezeléshez tartozó hatékony tervezési képességek segítségével testreszabható az ügyek megjelenítése

A Web 2.0 megoldások kiaknázásával az üzleti elemzők az IBM Case Manager segítségével gyorsan összeállíthatnak dinamikus, ügyközpontú alkalmazásokat a meglévő összetevőkből, és gyorsan a végfelhasználók rendelkezésére bocsáthatják azokat. A megoldás számos üzleti megközelítésű eszközt tartalmaz az ilyen alkalmazások tervezéséhez és telepítéséhez az üzleti felhasználók részvételének, illetve az ügy-alkalmazások tulajdonlásának elősegítésére.

Az üzleti folyamatok és szabályok kezelése rugalmasságot kínál, és segít a szabályozási kérdések megoldásában

Az IBM Case Manager integrált üzleti szabálykezelési képességeket kínál, amelyek lehetővé teszik az infomunkások számára, hogy az üzleti alkalmazás egyéb részeitől függetlenül valósítsák meg a gyorsan változó házirendeket. Még a nem műszaki területen dolgozó üzletemberek is hatékonyan irányíthatják a döntéshozó logika meghatározását és folyamatos karbantartását, ideális eszközzé téve a terméket az üzleti változások kezelésére és elősegítésére.

IBM-szoftverek az átfogó ügykezeléshez

Az IBM Case Manager a képességek széles körét kínálja különféle IBM-technológiák alkalmazásával.

- Az **IBM FileNet® szoftver** biztosítja az ügy-infrastruktúra alapját, beleértve az egységes tartalmat és ügykezelés-feldolgozási funkciókat, valamint a szövegkivonatolási és tartalomgyesítési funkciókat és az IBM és a külső felek tárhelyeinek egységes kezelését.
- Az **ECM szoftver** lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy az ügytélékekhez tartozó strukturált és nem strukturált információkban keressenek, térképezzék fel azokat vagy rajtuk elemzéseket végezzenek. Az ügyekkel kapcsolatos intelligens döntések meghozatalát segíti a trendelemzés, a mintázat-felismerés és a rendellenességek kiemelése.
- Az **IBM Lotus® együttműködési és közösségi hálózati funkciók** – például a valós idejű együttműködés, csoportszobák, vállalati profilok, felügyelt tevékenységek és testreszabott montázsok – javítják az ügykezelési folyamat hatékonyságát, és lehetővé teszik az alkalmazottak számára a vállalati tudás és tapasztalat kiaknázását. Azt is lehetővé teszik továbbá a felhasználók számára, hogy az ügyekkel kapcsolatos tételeket közvetlenül valamilyen irodai szoftverből ériék el, amilyen például a Microsoft Office vagy az IBM Lotus Symphony™ szoftver.
- Az **IBM WebSphere® ILOG® JRules szoftver** lehetővé teszi a felhasználók számára szabályok megalkotását, hatékony mechanizmust hozva ezzel létre a vállalat egészére vonatkozó szabályokon alapuló feltételek ügyeken belüli alkalmazásához.
- Az **IBM WebSphere Process Server szoftverrel** történő együttműködés erőteljes integrációközpontú, tranzakció és eseményvezérelt munkafolyamatokkal egészíti ki az ügykezelő rendszert.

Iparági vezető szoftvereivel és több mint 200 IBM-partnertől származó ügyalapú alkalmazásaival az IBM hosszú és sikeres múltra tekinthet vissza az ügykezelési megoldások forgalmazása terén. Több ezer vállalat vezette már be az IBM üzletifolyamat- és tartalomkezelési platformjait az ügykezelési problémák megoldására.

Az IBM Case Manager részei, választható részei és használatának előfeltételei

Az IBM Case Manager az alábbi eszközöket tartalmazza:

- IBM Case Manager Builder
- IBM Case Manager Client
- IBM Case Manager API
- IBM Case Manager Administration Client
- IBM FileNet Business Process Manager
- IBM WebSphere ILOG JRules

Az IBM Case Manager csomag ezen felül a következő alkalmazásokat is tartalmazza:

- IBM Mashup Center
- IBM Lotus Sametime® Entry
- IBM Content Analytics

Választható kiegészítő szoftverek a még hatékonyabb ügykezeléshez:

- IBM WebSphere Process Server

További tudnivalók

Az IBM Case Manager szoftverrel kapcsolatos további információkért forduljon az IBM üzletkötőjéhez, a helyi IBM-partnercéghoz, vagy keresse fel a következő webhelyet: ibm.com/software/advanced-case-management/case-manager

Csatlakozzon Ön is az IBM ECM megoldásainak használatával elért sikerekkel kapcsolatos beszélgetéshez. Látogasson el a globális IBM ECM-közösség weblapjára: ibm.com/community/ecm



© Copyright IBM Corporation 2010.

IBM Software Group
One Rogers Street
Cambridge, MA 02142
U.S.A.

Készült az Amerikai Egyesült Államokban,
2010. november
Minden jog fenntartva.

Az IBM név, az IBM embléma és az ibm.com URL-cím az International Business Machines Corp. bejegyzett védjegye a világ számos országában. Más termék- és szolgáltatásnevek az IBM vagy más vállalatok védjegyei lehetnek. Az IBM-védjegyek jelenleg érvényes listája az interneten a „Copyright and trademark information” (Szerzői jogi és védjegy-információk) című webhelyen érhető el a következő címen: ibm.com/legal/copytrade.shtml

A Microsoft a Microsoft Corporation védjegye az Amerikai Egyesült Államokban vagy más országokban.

A jelen kiadványban szereplő, IBM-termékekre vagy -szolgáltatásokra való hivatkozások nem jelentik azt, hogy az IBM elérhetővé szándékozik tenni azokat minden olyan országban, ahol jelen van.

A jelen dokumentumban közölt információk kizárólag tájékoztatási célt szolgálnak. Habár az IBM törekedett a jelen dokumentumban található információk teljességének és pontosságának biztosítására, azok mindennemű kötelező érvényű kinyilvánított vagy beleértendő vállalás vagy biztosíték nélkül, jelen formájukban lettek közzétéve. Ezen túlmenően a közölt információ az IBM jelenlegi terméktervein és stratégiáján alapul, amelyet az IBM értesítés nélkül módosíthat. Az IBM semmilyen felelősséget nem vállal jelen dokumentum vagy bármilyen egyéb dokumentum használatából származó vagy azzal kapcsolatba hozható káreseményért. A jelen dokumentumban foglaltak nem jelentenek kötelező érvényű vállalást vagy biztosítékot az IBM (vagy annak beszállítói és licencforgalmazói) részéről, illetve nem is ilyen hatályúak, és nem módosítják az IBM-szoftverek használatát szabályozó licencszerződések feltételeit.

Az IBM minden ügyfele felelős a rá vonatkozó jogi előírások betartásáért. Az ügyfél kizárólagos felelőssége, hogy az illetékes jogi képviselőtől tanácsot kérjen bármilyen olyan vonatkozó törvényi vagy jogszabályi követelmény azonosítására és értelmezésére, amelyek az ügyfél üzletvitelét érinthetik, illetőleg mindazon intézkedésekre vonatkozóan, amelyet az ügyfélnek meg kell tennie, hogy megfeleljen ezen jogszabályoknak. Az IBM nem biztosítja és nem szavatolja, illetve ilyen tárgyú jogi nyilatkozatot nem tesz arra vonatkozóan, hogy szolgáltatásai vagy termékei révén az ügyfél bármilyen vonatkozó jogi előírásnak vagy szabályozásnak megfeleljen.

Kérjük, hasznosítsa újra!

