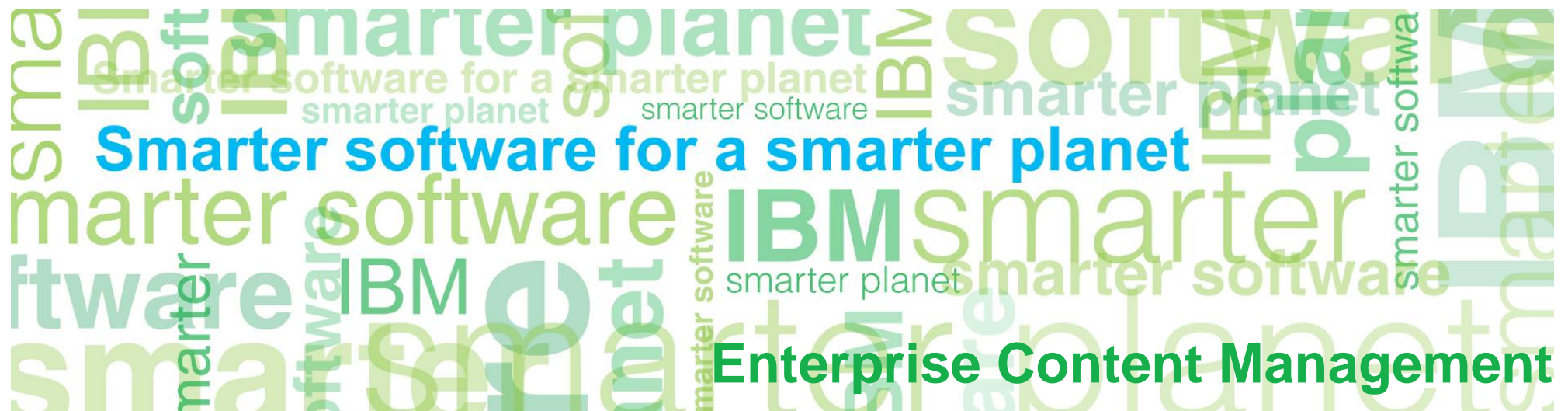
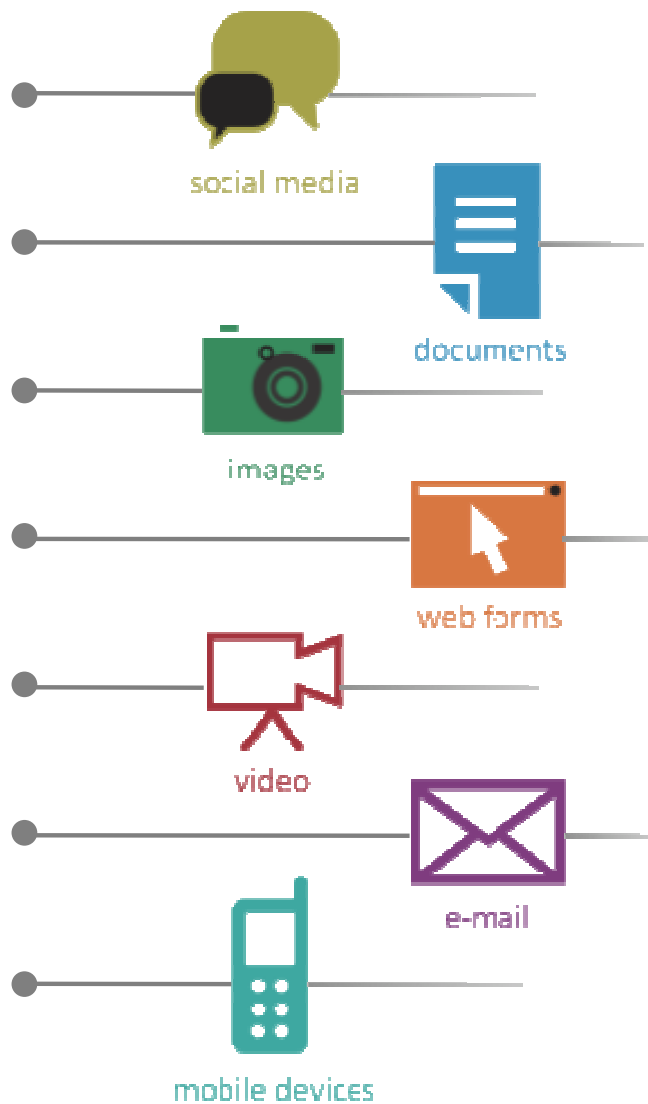


IBM Enterprise Content Management Megoldások

Advanced Case Management



Napjaink üzleti kihívásai ...



A szakértő munkaezőnek minden iparágban többet kell teljesítenie kevesebb...

...mégis javítani kell a szolgáltatásokat és kezelni kell a kockázatokat a költségek tartása mellett



Napjaink üzleti kihívásai ...

- *A rutinmunka már automatizált; sok automatikus folyamat ki van szervezve; a kivételek kezelése a valódi feladat*
- *Az információ mennyisége és sokfélesége túlhalad minden eddigi mértéket, és folyamatosan növekszik*
- *A Rugalmasság alapvető tényező ahhoz, hogy a lehetőségekre és a fenyegetésekre hatékonyan válaszolhassunk*
- *A szabályzati és jogi kockázatok megkövetelik, hogy következetesen ragaszkodjunk a kritikus eljárásokhoz szabályokhoz*



Miért kell újszerűen megközelíteni ?

“A szakértők új generációjának egymással együttműködve kell megbirkózniuk az egyre növekvő információ-mennyiséggel.”¹

“A hagyományos, tömegtermelést megvalósító folyamat-automatizálási elgondolás már nem megfelelő.”¹

“Az üzleti folyamatoknak egyre növekvő számban kell intelligensen megoldani a feladatokat - ehhez nagyobb számú, többféle feladatot ellátó szakértő munkaerőt kell bevonni, de relatív kevesebb erőforrás felhasználásával.”²



1. Forrester, Dynamic Case Management — An Old Idea Catches New Fire,” Dec. 28. 2009;

2. Forrester, “Next Generation of Knowledge Worker Processes Will Dominate Enterprises”, Oct. 2010

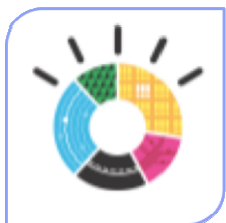
Case management minden iparágban

Bár maga az „ügy” az üzletágtól függően a legkülönfélébb lehet ...



Számla, Szerződés, Munkavállaló, Szállító, Felhasználó, Projekt, Változáskezelés, Kivétel, Hibajegy, Auditálás, Elektronikus Felderítés, ...

Biztosítás



- Szabályzás
- Aláírás
- Igény
- Évjáradék
- ...

Bank



- Kölcsön
- Jelzálog
- Számla
- Hitelkártya
- ...

Egészségügy



- Paciens kezelés
- Igény
- Tag
- Ellátó
- ...

Kormányzat



- Grant
- Bíróság
- Állampolgár
- Adófizető
- ...

Energia



- Beclés
- Engedély
- Terület
- Birtok
- ...



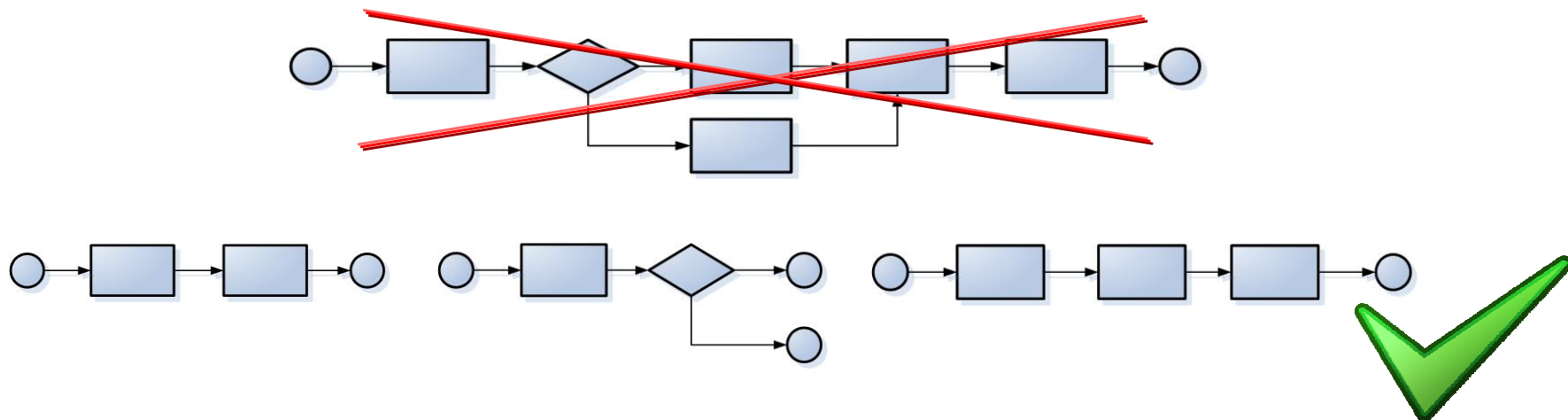
... a kihívások jellege azonos minden iparágban

Egy valós probléma: Jutalékvisszakövetelés

- *Aktív ügynök: pozitív és negatív jutaléktételek nettó elszámolása*
- *Kilépett ügynök: szerződéses jogviszony megszűnt, alacsony visszafizetési hajlandóság*
- *Közel ezer nyitott eset, több éves átfutás*
- *Több százmillió forint kintlévőség, nyilvántartása nehézkes, többnyire manuális*
- *Nagy mennyiségű kiküldött és beérkező dokumentum*
- *Szabályozott folyamat: felszólítás, behajtó cég, peres eljárás*

Workflow probléma? Nem teljesen...

- *Kényszerű résztvevő* → *kiszámíthatatlan viselkedés*
- *Ad-hoc külső események, időzített belső események* → *szekvenciálisan nem modellezhető folyamat*
- *Hosszú átfutás* → *túl sok „futó” folyamat*
- *Egyedi döntések nélkülözhetetlenek* → *teljes átlátásra van szükség*



A megoldás: „Instrument not Orchestrate”

Szabály- és eseményvezérelt folyamatok

Felhasználói

- Felszólítás küldése
- Átadás behajtónak

Ütemezett

- Fizetési terv
- Egyenleg frissítés

Ad-hoc

- Fizetések
- Egyeztetések

Pénzügyi
adatok

Jutalék-
viszakövetelési
ESET

Esemény
történet

Háttérrendszerek

Csatolt
dokumentumok

Az IBM case management megközelítése

Felhasználási Esetek

- Összetett kivételkezelés
- Panaszkezelés
- Új felhasználó vagy számla nyitása
- kölcsönnyújtás
- Hitel jóváhagyás
- Szerződés-kezelés
- Bejelentések kezelése
- Kedvezmények jóváírása
- Becslési ügyek
- Vizsgálatok, auditok

KULCS: **Horizontális** és **vertikális** értelemben is

Minták

- A Munka külső eseményektől függ
- Kollaboratív, ad-hoc folyamatok
- A Folyamatok gyakran nem előre meghatározhatóak
- A Munka tudás-intenzív
- A tartalom alapvetően szükséges a döntéshozáshoz
- Cél-orientált munkavégzés
- Az emberek tudásán alapszik

KULCS: Az **ügy** áll a központban

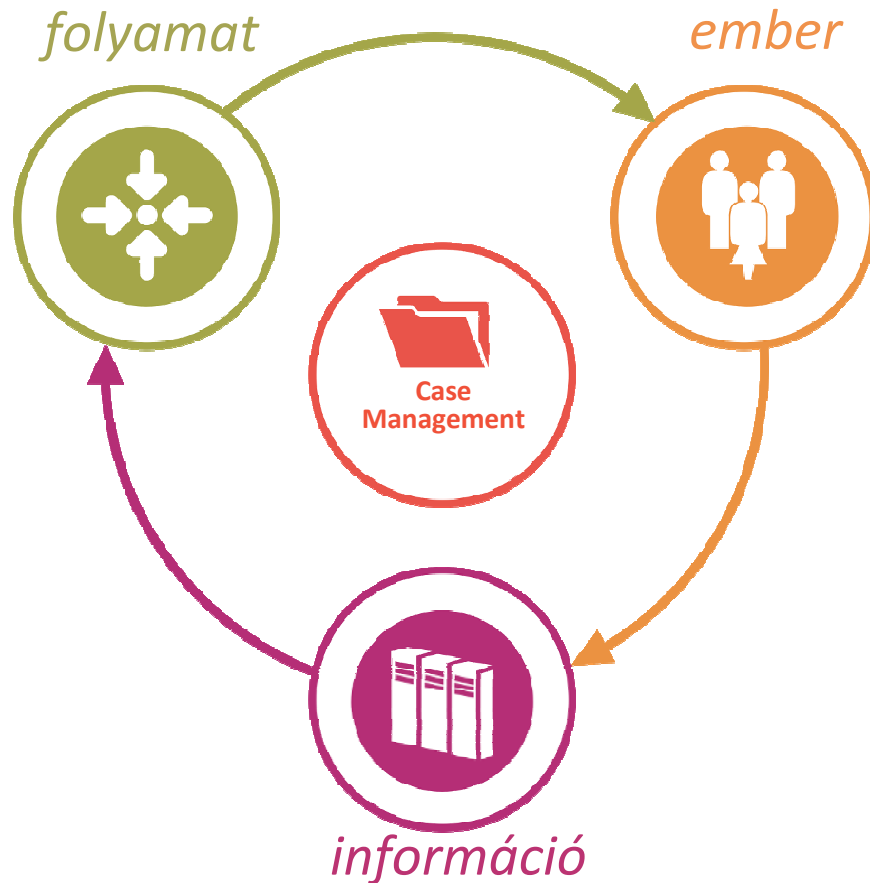
Integrált Megoldás

- Tartalomkezelés
- Üzleti Folyamat Kezelés
- Kollaborációs eszközök
- Szociális szoftver
- Üzleti szabályokAnalytics
- Megoldás fejlesztés, telepítés
- Sablonok, minták

KULCS: A Megoldás az ügy **kontextusára** van optimalizálva

IBM Advanced Case Management

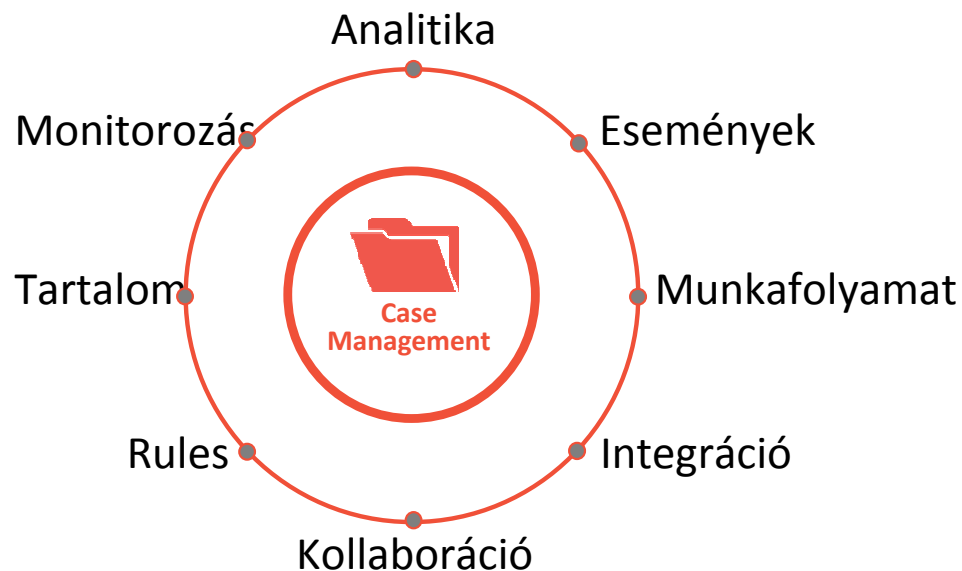
Közel hozza egymáshoz az embert, a folyamatot és az információt - az ügy kontextusán belül



- **Megbízható információt** biztosít az ügy számára – tartalmat és struktúrált adatokat egyaránt az ügy kontextusán belül
- Gyorsítja az érték létrehozását: megfelelő eszközökkel, **kész gyári megoldásokkal** és modellek használatával
- Beépített infrastruktúra tipikus **ügy minták** létrehozására és újrafelhasználására
- Egyedülálló **dinamikus munka-kezelési** koncepciót és képességeket valósít meg

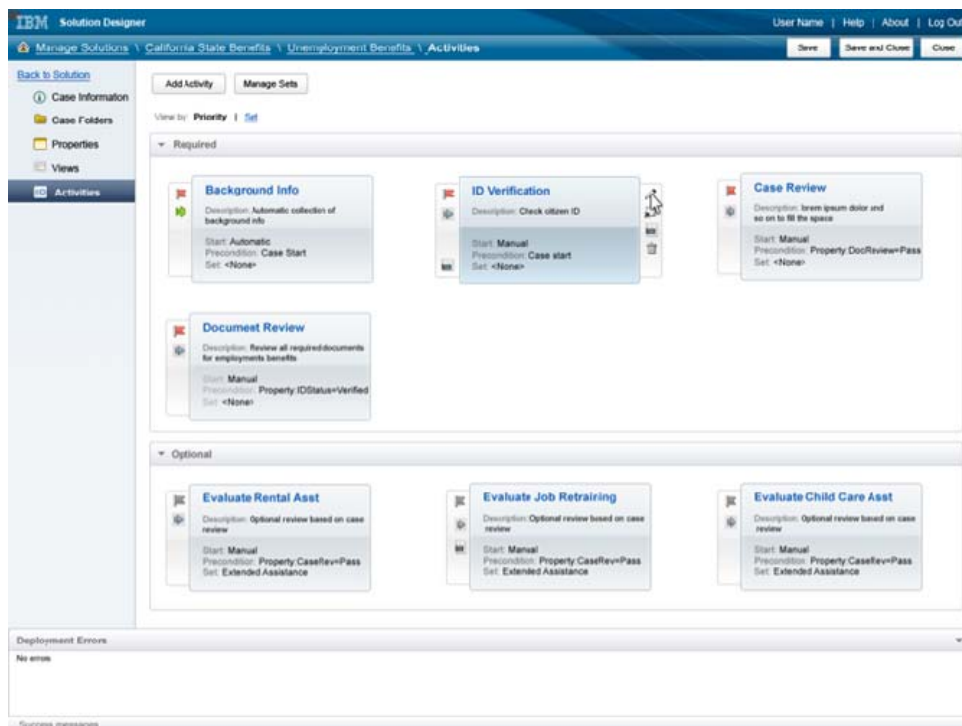
IBM Case Manager

Ügy-alapú megoldások létrehozásának megkönnyítése



- **Optimális ügy-lefutást eredményez**
- Támogatja a **dinamikus**, futás idejű munkakezelést
- **Megbízható** strukturált vagy strukturálatlan **információt** biztosít az ügy számára
- Vezérli az **ügy teljes életciklusát**
- Eszközöket biztosít arra, hogy az ügy-alapú megoldások **mielőbb az üzlet rendelkezésére álljanak**

Üzleti felhasználók számára is használható ügykezelő alkalmazás tervező eszköz

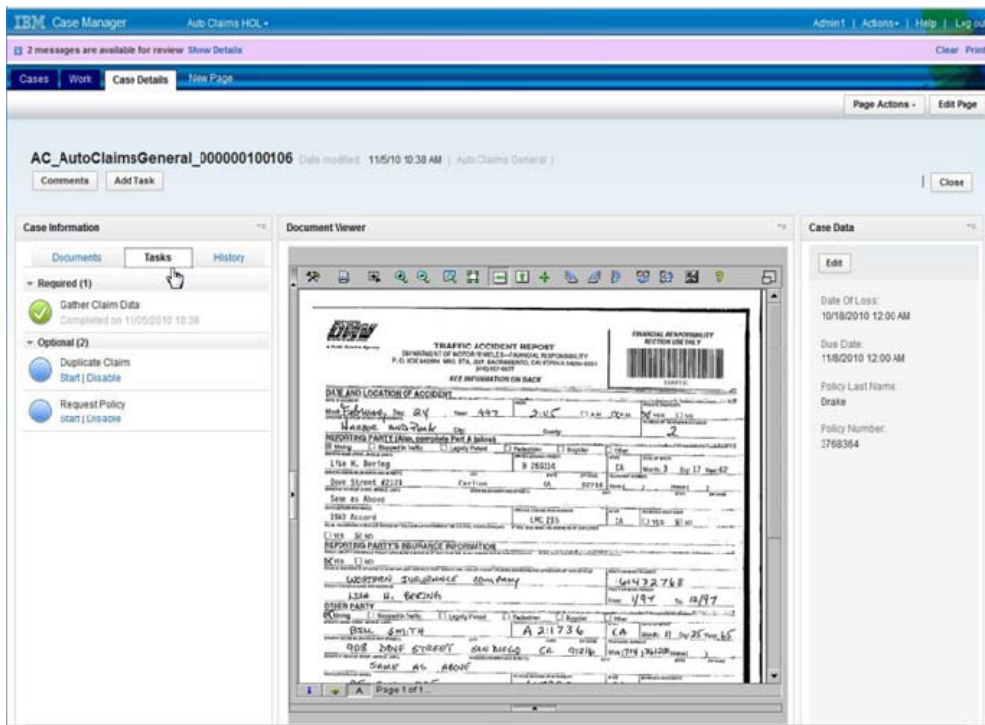


- Könnyen használható, “Interview Mode” (varázslóval támogatott)
A Case designer segítségével az üzleti felhasználó maga is könnyen megtervezheti a megoldást
- Az ügghöz tartozó információ teljes körű elérése
A Case designer az ügy 360^o –os nézetét adja
- Mintákkal, modellekkel segíti a gyors elindulást
Ez az iparági „legjobb gyakorlat”
- Lényegesen lecsökkenti az ügy-alapú alkalmazások érték-létrehozását

Végeredményben:

A megoldás a más megközelítéssel elérhető idő töredéke alatt szállítható.

Ügy kezelése – felhasználói tapasztalat

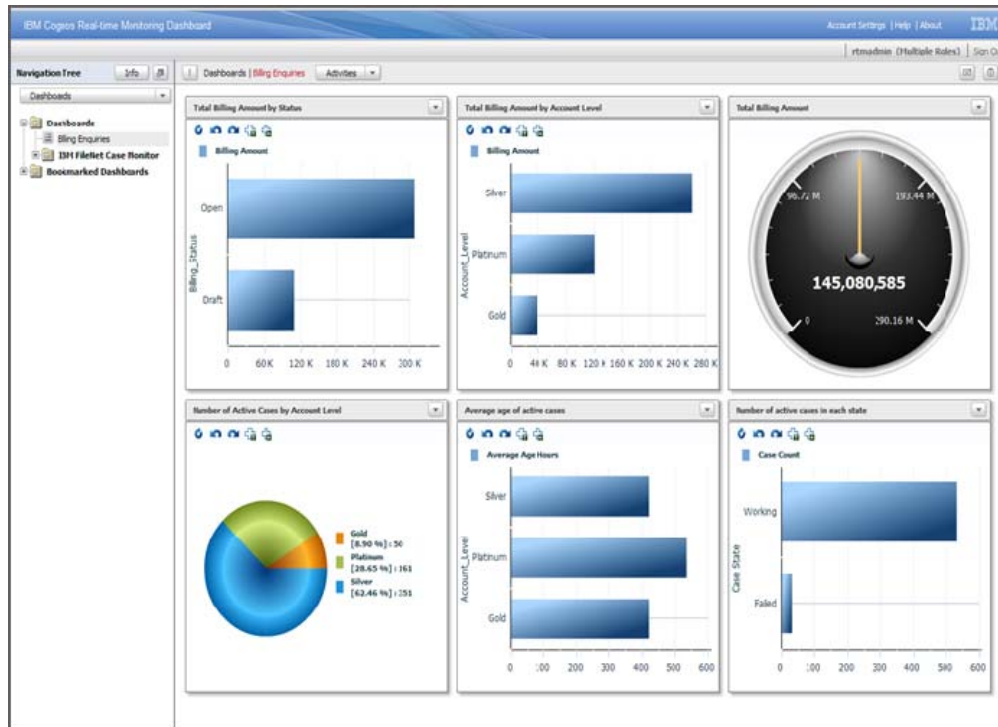


- Szerepkör-alapú személyre szabott
A felhasználó számára oda van készítve minden szükséges információ
- Rugalmas és kiterjeszhető
Az egyedi üzleti követelményeknek megfelelően konfigurálható
- Az ügghöz tartozó teljes kontextus elérhető
Nem kell különféle alkalmazások közt ugrálni
Közel hozza egymáshoz az embert, a folyamatot és az információt elősegítve az ügy gyors előrehaladását és a jobb lefutást

Végeredményben:

Az ügyön dolgozó személy megkap minden információt, amire szüksége van az ügy hatékony kezeléséhez

Hatékony **analitikai eszközök** segíti az ügy jobb lefutását



- Átfogó jelentéskészítés és analízis
Átfogó képet adnak a felelősök számára az ügghöz tartozó minden információról, így lehetővé téve a gyors reakálás képességét
- Valós idejű műszerfalak
Láthatóvá teszik a gondokat, mielőtt tényleges problémákat okoznának
- Egyedülálló tartalom analitika az ügy belső összefüggéseinek feltárására

Végeredményben:

Az ügy felelőseinek bele kell látniuk az ügyekbe ahhoz, hogy javítani tudjanak a lefutáson.

Hogyan segíti az IBM case management a felhasználókat

“Üzleti folyamatainkat saját erőforrásnak kell tekintenünk. Ha megfelelően kézben vannak tartva ezek a folyamatok, jobban ki tudjuk őket használni.”

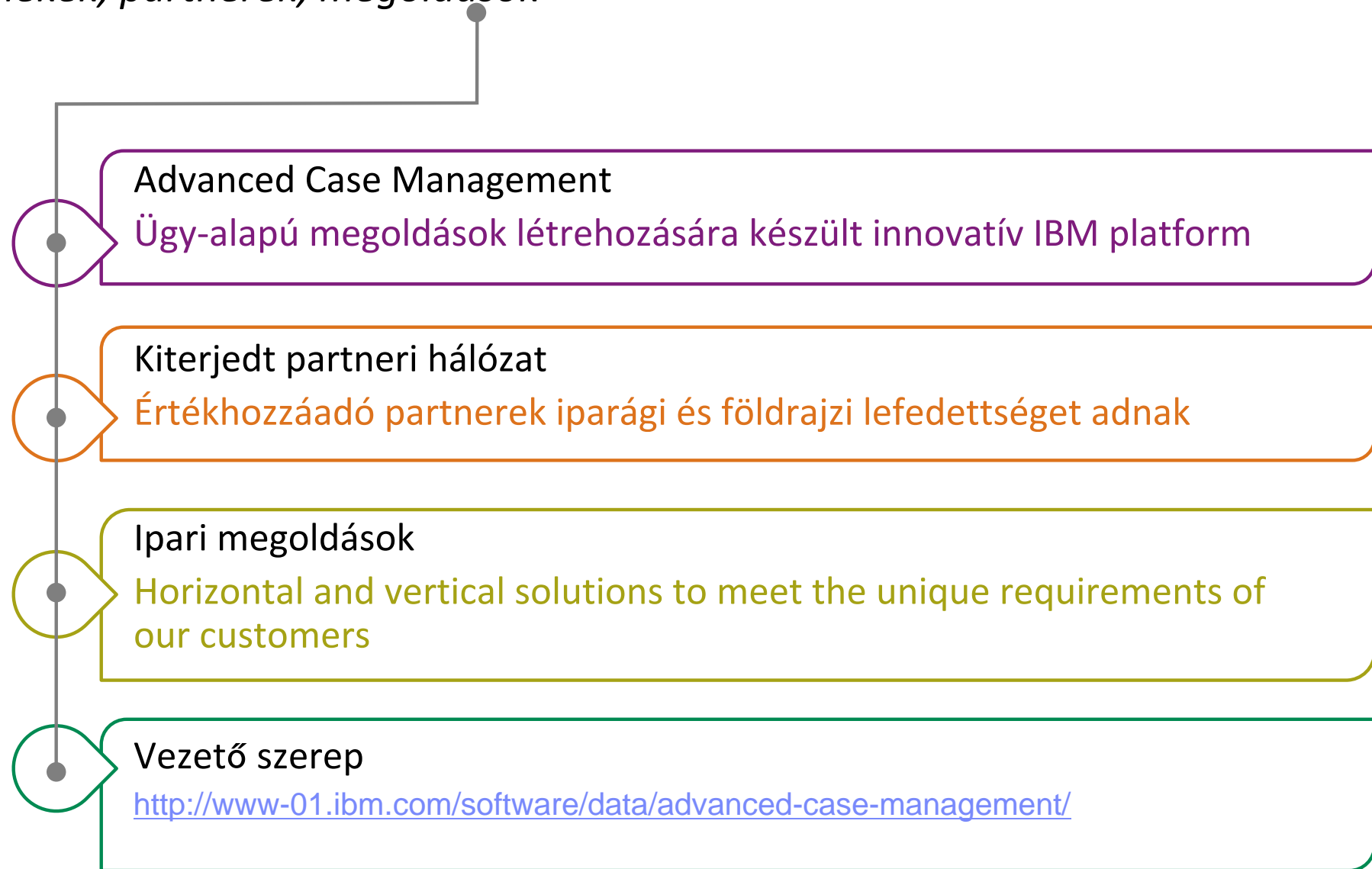
Rusty Williams
CIO
Good Samaritan

- ✓ *Ügyfélszolgálat javulása*
- ✓ *Ügyek jobb lefutása*
 - ✓ *Előny szerzése a piacon*
 - ✓ *Az információ pontosságának fokozása*
 - ✓ *Kockázatkezelés*
 - ✓ *A legjobb gyakorlat biztosítása*
 - ✓ *Jobb együttműködés*
 - ✓ *Hibák csökkentése*
 - ✓ *Költségek csökkentése*



IBM Advanced Case Management

Termékek, partnerek, megoldások



További információ:

<http://www-01.ibm.com/software/hu/data/content-management/products>

Csendes Balázs

+36-20-823-5546

bcsendes@hu.ibm.com