



시민, 기관, 서비스 제공 업체 및 지역 사회 단체의 연결
정부를 위한 선진 케이스 관리

Advanced Case Management



Advanced Case Management

시민, 기관, 서비스 제공 업체 및 지역 사회 단체의 연결
정부를 위한 선진 케이스 관리



04 | 정부기관의 시스템 현황 및 케이스 관리 필요성 대두

12 | 정부기관의 각 업무별 IBM 선진 케이스 관리 솔루션의 역할

20 | 전 세계 정부기관의 주요 선진 케이스 관리 사례



다수 정부 기관의 공통적 목표

- 상호 운용성 증가
- 비즈니스 프로세스 개선
- 복합적 양식의 커뮤니케이션 용이
- 행정 비용 절감
- 규정 준수
- 합리적 의사결정
- 직원 생산성 향상

다음은 증명하고 유지할 수 있습니까?



성공을 측정할 수 있습니까?



엔터프라이즈 콘텐츠의 경이적인 복잡성

콘텐츠 작성자

- 직원
- 정부
- 정책 분석가
- 정부 대 정부 (G2G) 시스템
- 시민
- 기타

콘텐츠 유형

- 소셜 미디어
- 문서
- 이미지
- 웹 양식
- 비디오 및 오디오
- 이메일
- 모바일 애플리케이션
- 비즈니스 애플리케이션
- 구조화된 데이터

콘텐츠 저장

- 저장소
- 파일 캐비닛
- 파일 서버
- 이메일 아카이브
- ERP 시스템
- 웹 서버
- Wikis 및 블로그
- 데이터베이스
- 스토리지 장치

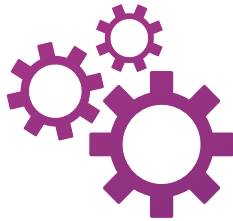
콘텐츠 이용자

- 직원
- 정부
- 관리자
- 감독자
- 시민
- 감사자

형식에 관계없이, 사람, 프로세스, 정책을 결합한 관리가 핵심입니다



사람



프로세스



정책

새로운 접근이 필요한 이유...

1

“새로운 세대의 정보 작업자는 지속적으로 증가하는 태스크를 처리하고 협업해야 한다.”

2

“이전의 대량 생산 개념에 기반한 프로세스 자동화 접근은 더 이상 적합하지 않다.”

3

“비즈니스 프로세스로 증가하는 스마트 업무를 취급할 수 있어야 한다. 즉, 보다 전문적인 작업자들이 비교적 더 적은 자원으로 대량의 다양한 태스크를 처리해야 한다.”

1, 2 Forrester, “Dynamic Case Management – An Old Idea Catches New Fire”, 2009년 12월.

3 Forrester, “Next Generation of Knowledge Worker Processes Will Dominate Enterprises”, 2010년 10월.

기존의 케이스 관리를 넘어서



Source: Forrester Research.

선진 케이스 관리 접근

사용 케이스

- 수입 등록
- 필수적 기록 완료
- 불만 처리
- 사기 조사
- 조사 또는 감사
- 발행 허가
- 복잡한 예외 처리
- 불만 또는 분쟁 관리
- 계약 관리

패턴

- 사건 중심의 작업 활동
- 협업적 애드혹 프로세스
- 사전 결정되지 않는 프로세스
- 지식 집약적 작업
- 의사 결정에 필수적인 콘텐츠
- 목표 지향적 성과
- 사람에 의존적

통합 솔루션

- 콘텐츠 관리
- 비즈니스 프로세스 관리
- 태스크 관리
- 협업 도구
- 소셜 소프트웨어
- 비즈니스 규칙
- 분석
- 솔루션 개발 및 배치
- 템플릿
- 준수

핵심

사용 케이스는 수평적 이면서도 수직적이다

핵심

케이스는 시스템의 기본 핵심이다

핵심

솔루션은 케이스의 컨텍스트를 위해 최적화되어야 한다

ACM 접근의 이점

자동화된 비즈니스 프로세스

더 적은 인력의 사용,
새 인력의 훈련에
필요한 시간 단축



사용자 액세스 제공

핵심 비즈니스 프로세스 제공을 위해
모든 자원(애플리케이션, 정보 및
사람)에 액세스



강화된 비즈니스 기능 제공

풍부한 사용자 경험



비즈니스 민첩성 증가

조직적, 지역적 및 정부 경계를 넘어서는
비즈니스 프로세스 및 협업 확대



비즈니스 통합

기존 정부의 구조적 변경 없이
비즈니스 통합



TCO 감소 및 IT 지원 효율성 증가

배치 효율성, 재사용성,
상호 운용성 및 공통
비즈니스 개체와 솔루션
템플릿의 이식성 강화



사회 복지 사업에서의 선진 케이스 관리



비즈니스 영역의 목표

- 선거권자에게 더 적은 비용으로 효율성이 높은 서비스 제공
- 케이스 관리 비용 절감
- 사기 사건 감소
- 절감 관련 메트릭을 제공하여 개선 표시

사회 복지 사업 콘텐츠

우편
케이스 관리 기록
이메일, 팩스
준수 및 감사 보고서
정책 및 절차

기존 환경

- 종이 집약적이고 수동적인 프로세스
- 서비스 제공 중복
- 점차적 개선 표시 불가
- 규정 준수 증명 불가

스마트한 접근

- 메트릭을 제공하는 자동화된 프로세스
- 다중 서비스에 대한 단일 액세스 지점
- 프로그램 자금 지원 및 결과의 연관
- 감사를 위해 히스토리 데이터 보유

교육기관에서의 필요성



- 트랜잭션 및 비구조화된 콘텐츠의 통합으로 교사와 기타 리소스가 개입을 식별하고, 보다 적시에 개입 관리 허용. 보다 유연한 개입 전략 개발

- 현재 분석은 불완전한 정보 및 개입을 평가함
- 위험 관리는 오래되거나 특성상 오류가 많을 수 있는 데이터 및 정보를 기반으로 수행
- 실시간 협업 분석은 현재 효율적이지 못함



- 워크로드 및 대형 메트릭의 실시간 분석을 제공하여 교사의 교육 책임이 증가함
- 내부 통제 및 매뉴얼 프로세스는 실시간 관리와 측정이 어려움

- 학생 집단 및 각 학생의 성과를 장기간 실시간으로 식별하는 기능
- 위험에 처한 학생들을 제한된 기간 내에 적절하게 관리

교육기관에서의 선진 케이스 관리

활동

- 관리자 및 교사 간의 협업
- 교육 객체 및 콘텐츠의 관리 및 조정
- 학습 계획
- 개입 계획 개발
- 자동 개입 및 개별 학습 권장
- 개입 전략 식별 및 관리

요청

- 최신 커리큘럼 및 가능한 학습 계획 유지
- 학생 진도 및 필요 평가
- 디지털 학습 콘텐츠 액세스
- 학습 제공
- 동료 및 전문가와 협업
- 위험에 처한 학생의 문제를 다루도록 개입 팀과 협력
- 교사 성과 평가

필수 기능

- 개입 콘텐츠 분석
- 통합 개입 케이스 관리
- 통합 분석 및 개입 전략
- 분석 및 협업을 위한 대시보드
- 교사 및 학생 관리를 위한 선진 케이스 관리
- 패턴 분석을 통한 개입 전략

핵심

특성상 교사 및 학생에
중점을 둠

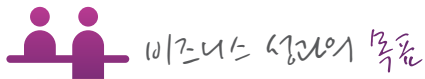
핵심

학생 중심의
개입 프로그램

핵심

개입 컨텍스트에 대해
최적화된 솔루션

세금 및 금융 기관에서의 선진 케이스 관리



- 360도 정보 뷰에 대한 더욱 안전한 액세스 제공
- 케이스 정보를 1회 입력하여 정부 부처 간 공유 가능
- 사기 또는 시민의 과실 감지
- 메트릭 수집으로 운영적 효율성 증대 표시

세금 및 금융 콘텐츠

우편, 케이스 파일
세금 환급, 이메일
팩스, 준수 및 감사 보고서
정책 및 절차

ACM 적용 가능한 사용 케이스 샘플

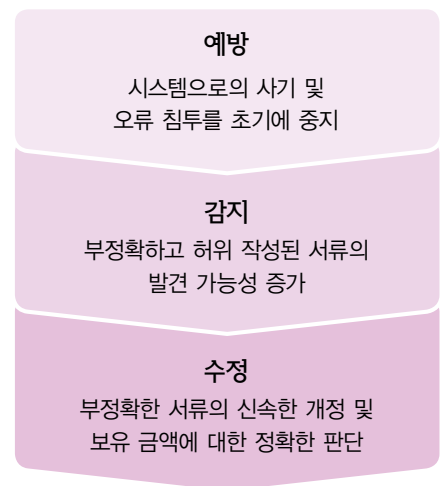
기존 환경

- 미수금, 사기 주장 및 오류 미확인
- 기관 간에 공유되지 않는 사양화된 정보
- 점진적 개선 표시 불가
- 교환 데이터에서 정보 오류

스마트한 접근

- 사기 패턴 및 오류 감지를 위한 정교한 분석
- 액세스 제어, 360도 정보 뷰
- 보고서를 작성할 수 있는 자동화된 프로세스
- 정보 및 프로세스 요소를 케이스 수명 주기 동안 유지

기관은 다음 목표를 달성하기 위해
3단계의 조사를 하고 있습니다



대부분의 케이스를 직접 처리하는 것은 목표입니다.

그러나 예외 및 허위 케이스는 어떻게 취급하시겠습니까?

지능형 범죄 해결에 있어서의 필요성



- 조사 절차 자동화 및 협업 환경 제공 필요. 검찰 기소 문서를 위한 모든 형태의 증거물에 대해 조정, 인터뷰 및 자료 관리

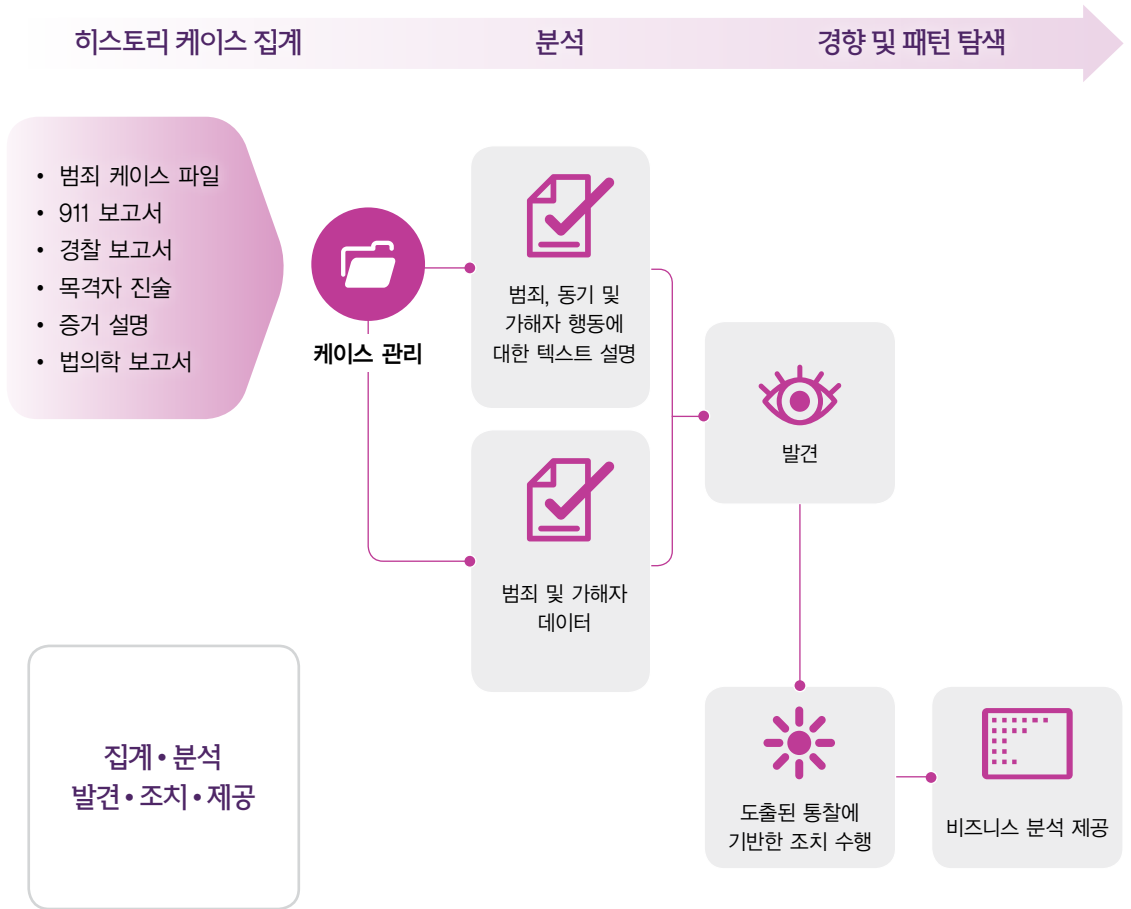
- 증거 수집이 핵심. 데이터, 거래, 조건, 시간, 계약, 비디오, 소셜 미디어, 오디오, 레코드에 대한 액세스 필요. 통합을 위한 기술적 기능 필요



- 조직 내에서 고 위험 사기 식별 및 위험 발생 시 내부 통제. 정책과 프로세스 평가 및 자동화로 데이터 통제. 위험 완화를 위한 전략 및 규칙과 내부 통제의 자동화

- 사기 유형 식별: 중복된 사기, 다 지불자, 눈속임, 결함 상품, 결함 서비스
- 적절한 조사 활동을 위해 기술을 사용하여 더욱 유연하게 패턴 및 유형을 식별

지능형 범죄 해결에서의 선진 케이스 관리



다음을 증명하고 유지할 수 있습니다




왜 IBM인가?

IBM은 스마트한 정부 실현을 위한 경험, 솔루션 및 로드맵을 보유하고 있으며, 다음을 제공합니다

- 이행의 **약속** 및 100년 동안 증명된 솔루션 가치
- 가치 제공 및 미래를 위한 기반 형성으로 현 도전 과제와 목표를 해결하는 **솔루션**
- 스마트한 정부 및 스마트한 플래닛 구축을 지원하는 **리더십**
- 협력 파트너와 **강력한 포트폴리오**를 통한 공공부문의 요구사항 해결



주요 선진 케이스 관리 사례 1 

엔드 투 엔드 직원 수명 주기 관리로 수동의 준수 노력 간소화

미국 대도시의 에너지 생산자

요구사항

- 지적 재산권 및 실제 및 전자 시스템에 대한 직원/계약자 액세스 관련 NERC (North American Electric Reliability Corporation) 요구사항에 부합하기 위해 수동적인 자원 집중 단계를 대체
- 직원 및 계약자의 자산에 대한 액세스를 보고하기 위해 수동적 노력이 요구되는 정기적 NERC 감사
- 시 전반에 ERP 시스템 및 메인프레임으로부터 인스턴트 메시지와 정보를 포함하는 구조화 및 비구조화 정보에 대한 360도 뷰의 단일 케이스 정보 가능
- 최소 사용자 훈련 및 모든 정보, 태스크 및 활동을 포함하는 단순하고 직관적인 단일 인터페이스
- 케이스 수명 주기 전반의 케이스 활동에 관한 보고
- 사용자 정의 인터페이스의 관리, 유지보수 또는 지원을 위해 IT가 필수가 아닌 경우, 솔루션 구조화

솔루션

- IBM Case Manager에서 엔드 투 엔드 직원 수명 주기 관리 솔루션 제공 - 관리자는 케이스 시작, 시작 지점 입력, 인터뷰, 태스크 채택, 직원 또는 계약자 온보딩 태스크로 케이스를 진행하고, 시설과 시스템 및 지적 재산권에 대한 액세스를 추적
- 준수 지식 작업자는 실제/전자 시스템 및 지적 재산권에 대한 액세스와 관련하여 모든 레코드, 문서, 태스크 및 의사 결정에 대해 원스톱의 단일 사용자 인터페이스를 보유

이점

- 실제/전자적 시스템 및 IP에 대한 직원 또는 계약자 액세스 및 변경과 추적 노력을 급속히 감소
- 보고 기능으로 NERC 감사 보고 요청에 신속하고 용이하게 대응
- 정보, 태스크 및 시스템에 대한 360도 뷰를 제공하는 단일 환경 실현
- 솔루션 개발 주기의 급속한 감소 - IBM 비즈니스 파트너, Adjacent에서 실시간 검토/조정을 위해 고객에게 프로토타입화 된 솔루션 옵션을 신속히 제공. 지식 작업자는 솔루션에 필요한 이해관계 및 비즈니스 요구를 추진
- 새로운 솔루션의 빠른 개발을 위해 솔루션 개발 플랫폼 제공. 시의 행정부에서 엔드 투 엔드 직원 수명 주기 관리 환경으로 확대에 관심을 가짐

강력한 엔드 투 엔드 콘텐츠 및 케이스 관리 솔루션 구축

연방 규제 기관

요구사항

- FOIA(Freedom of Information Act)에 따라 문서 요청에 대한 신속하고 간소화된 응답, 전문가의 해당 주제에 대한 검토를 위해 특정 요청을 식별하여 라우팅하는 메커니즘 필요
- 제시된 주제나 카테고리 관련 이메일을 포함한 모든 자료의 검토를 위해 검색 및 조합 프로세스 자동화

솔루션

- 이미 사용 중인 IBM FileNet P8 플랫폼을 기반으로 IBM Case Manager, IBM Classification Module 및 IBM OmniFind를 구현하여 FOIA의 요청 문서에 대한 특정 기능과 함께 수신 문서에 대한 완벽한 엔드 투 엔드 처리 시스템 구축
- 에이전시 사이트에서 셀프 서비스 검색을 위해 수신 문서에 대한 스캐닝, 콘텐츠 평가, 분류, 스토리지 및 웹-인에이블먼트의 자동화
- 웹에 게시하거나, FOIA 요청의 응답을 제공하기 전에 많은 항목에 대한 전문가의 리뷰 필요. Case Manager에서 규칙을 사용하여 자동으로 케이스 폴더를 작성하고, 자료를 적절한 검토자에게 전달하며, 버전 통합성을 유지하여 협업적 검토 환경을 생성


이점

- IBM Case Manager는 다기능 환경을 제공. 규칙 및 경고 지원, FOIA 요청, 새로운 수신 문서, 정책 리뷰, 불만 및 배경 확인 관련 태스크 및 리뷰 프로세스를 협업적으로 관리
- 콘텐츠가 단일 저장소에 저장되어 재사용 및 버전 제어 용이
- 자동화된 분류 도구로 빠르고 정확한 검색 및 동시 리뷰를 위해 해당 전문가에게 문서 제공



단순히 콘텐츠를 저장하는 것이 아닌, 의사 결정을 위해 신뢰 가능한 콘텐츠의 기반을 작성하는 환경을 구현하였습니다.



주요 선진 케이스 관리 사례 3 

기존 시스템의 현대화로 멤버 서비스 향상 및 시스템 효율성 개선

미국의 대형 연금 기관

요구사항

- 멤버 등록에서 계정 관리까지 여러 분야의 서비스 제공 향상 및 지원 필요
- 방대한 양의 멤버, 퇴직자 및 수혜자 정보 관리의 어려움
- 멤버 요청에 대한 응답이 느림
- 현 시스템의 복잡성으로 유연성이 제한되며 유지보수 비용이 많이 소요됨

솔루션

- 현재 레거시 시스템을 IBM을 통해 보다 효율적이고 효과적으로 다량 정보를 처리 및 수용 가능한 시스템으로 대체
- IBM Case Manager로 개별 요청 또는 거래를 “케이스”로 처리하며, 필요 시 예외 처리
- IBM Case Manager로 케이스 구조를 빠르게 개발하여 조직이 변화하는 비즈니스 요구사항에 대응할 수 있게 함

이점

- 멤버 만족도 상승 및 멤버 요청(케이스)에 대한 빠르고 정확한 해결로 불만 감소
- 시스템 유연성 및 구성 가능성 개선
- 모범 케이스를 복제 및 전개하여 시간 및 자원 절약
- 사용자 다양성을 위해 공통 인터페이스를 통한 사용자 경험 향상

작업자의 보상 요청에 대한 응답시간 단축 및 가시성 향상

주 정부 기관: 노사 관계부

요구사항

- 작업자 보상 요청 판단의 자동화 및 간소화
- 불만 제출의 응답성 강화로 작업자 보상 불만을 빠르게 해결
- 모든 사용자(승인된 외부 사용자 포함)가 위치에 관계 없이 사용 가능하며, 관련된 모든 정보와 함께 케이스의 검색과 확인이 가능
- 판단을 위해 필요한 모든 당사자에게 케이스 파일을 제공하여 관련 비용과 시간을 절감

솔루션

- IBM Case Manager로 작업자 보상 케이스에 대한 비구조화된 종이 기반 정보를 해결하여 케이스 판단의 효율성 및 가시성을 개선
- IBM Case Manager로 다른 옵션보다 더 저렴한 비용과 용이성 제공. 기타 애플리케이션을 위한 잠재적 기반과 향후 변화에 대한 유연성 제공

이점

- 파일 생성, 청문회 개최, 의사 결정, 요청 및 제공 관련 태스크 간소화
- 기밀 보장 및 케이스 레코드에 대한 액세스 개선
- 케이스 및 주 정부 당사자의 비용과 시간 절감
- 지연 감소 및 중복 제거
- 파일 저장 공간의 감소 및 배송 비용 절감
- 보험에 미가입한 고용주에 대한 강제 지원

주요 선진 케이스 관리 사례 5

서비스 및 공공 안전 향상

North Dakota 주

요구사항

- 레코드 저장, 분류 및 검색을 위한 종이 기반 프로세스의 현대화
- 직원 생산성과 응답 시간에 영향을 미치는, 증가하는 시민, 비즈니스 및 내부 레코드의 수집 지원

솔루션

- 종이 기반 프로세스를 중앙집중형 전자식 아카이브, 비즈니스 프로세스 자동화 및 전자 양식의 구현으로 대체
- 정보에 대한 기관의 효율적인 보유, 접근 및 공유
- 사건 보고서, 수당 요청 및 기타 문서에서 정보를 수집, 분석 및 보고할 수 있는 분석 추가 계획

이점

- 종이 기반 프로세스에서 종이가 없는 프로세스로 이전하여 시민 문의 응답 시간을 수일에서 몇 초로 단축
- 프로세스 효율성 향상과 정보 공유로 규모 대비 비용의 상당한 절감
- 콘텐츠 분석 적용으로 이전에 감지되지 않은 패턴을 식별하여 위원회의 안전 개선 및 불법 행동 감지



선진 케이스 관리로 가석방 위원회의 안전을 보장할 수 있습니다. 정보를 보다 빠르게
입수하고 신뢰할 수 있기 때문입니다.

- Chuck Picard, 엔터프라이즈 전자 문서 관리 시스템 (EDMS) 코디네이터, North Dakota 주



주요 선진 케이스 관리 사례 6

HHS-Connect에서 마스터 활용 시민과 도시를 연결하는 단일 뷰

요구사항

- 사양화된 정보는 시민에 대한 시 서비스의 전체적인 뷰가 불가능하여 시 기관이 불완전한 시민 정보를 보유하게 됨
- 동일한 정보를 반복적으로 제공하여 시민들은 불만이 생기며, 시 공무원에게 “서로 이야기 안합니까?” 라는 질문을 하게 함
- 에이전시 케이스 작업자는 기타 에이전시에 저장된 시민 정보에 쉽게 접근할 수 없음
- 조사할 방대한 양의 레코드 및 콘텐츠(800-1,000만 레코드, 10억 이상 콘텐츠 오브젝트) 및 75,000 명의 케이스 작업자

솔루션

- 마스터 데이터 관리 소프트웨어 및 마스터 콘텐츠를 활용하는 마스터 정보 솔루션으로, 에이전시 데이터와 콘텐츠 간에 각 시민에 대한 단일의 신뢰 가능한 뷰 생성
- 다중 채널을 통한 각 시민의 데이터, 콘텐츠 및 문서에 온디맨드 액세스

이점

- 시민 정보의 액세스 가능성 및 신뢰성 향상, 시의 서비스 개선
- 시민 자체 서비스 기회의 생성으로 효율성 및 책임성 증가
- 시 서비스에 대한 시민 만족도 향상
- 중복 정보의 제거를 통한 비용 절감



주요 선진 케이스 관리 사례 7

서비스 제공 기간 단축

Junta de Castilla y León

요구사항

- 새로운 규정을 준수하도록 기존 IT 시스템의 리엔지니어링
- 시민에게 보다 나은 서비스 제공

솔루션

- 수당 지급에 대한 중앙 집중형 프로세스 중심 관리 시스템 구현, 에이전시 작업 자동화 및 서비스 제공 기간 단축
- 새로운 규정 프레임워크에 대한 신속한 적응

이점

- 서비스 개선
- 준수 용이
- 향후 정책 변경 시 구현을 위한 유연성 제공



IBM 소프트웨어 및 서비스의 강력함을 결합하여 수당 처리에 소요되는 시간을 급격히 단축시켰으며, 직원은 예외적 케이스 처리에 더욱 집중할 수 있게 되었습니다.

—José María Molina, 프로젝트 디렉터, Junta de Castilla y León





© Copyright IBM Corporation 2011
한국아이비엠주식회사
(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
군인공제회관빌딩

TEL : (02)3781-7800
www.ibm.com/kr

2011년 9월

Printed in Korea
All Rights Reserved

IBM, IBM 로고, ibm.com은 미국 및/또는 다른 국가에서 IBM Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 상기 및 기타 IBM 상표로 등록된 용어가 본 문서에 처음 나올 때 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 표시되었을 경우, 이러한 기호는 본 문서가 출판된 시점에 IBM이 소유한 미국 등록 상표이거나 관습법에 의해 인정되는 상표임을 나타냅니다. 해당 상표는 미국 외의 다른 국가에서도 등록 상표이거나 관습법적인 상표일 수 있습니다. IBM의 최신 상표 목록은 ibm.com/legal/copytrade.shtml 웹 페이지의 "저작권 및 상표 정보" 부분에서 확인할 수 있습니다.

기타 다른 회사, 제품 및 서비스 이름은 다른 회사의 상표 또는 서비스 표시일 수 있습니다.

이 문서에는 IBM 제품과 서비스를 참조한 경우에도 IBM이 비즈니스를 수행하고 있는 모든 국가에서 해당 제품과 서비스를 제공함을 의미하는 것은 아닙니다.

Advanced Case Management

ibm.com/software/data/advanced-case-management/

검색