



Highlights

- Schnelleres Wachstum und höhere Rentabilität durch positive, optimierte Fallergebnisse
 - Besserer Kundenservice mit schneller, präziser und angemessener Fallbearbeitung
 - Niedrigere durch Risikomanagement und durch die Einhaltung behördlicher Vorschriften entstehende Kosten
 - Risikominderung und geringere Anzahl an Betrugsversuchen durch Analyse vorheriger Fälle
 - Höhere Mitarbeiterproduktivität durch beschleunigte Geschäftsabläufe
 - Fundiertere aktuelle und künftige Entscheidungsfindung
-

Advanced Case Management für intelligentere Geschäftsprozesse im Bankwesen

Infolge eines einschneidenden Wirtschaftsabschwungs sind Finanzinstitute dazu übergegangen, elementare Wachstumsstrategien anzuwenden, wie z. B. die Erhöhung der durchschnittlichen Anzahl an Produkten pro Kunde, Bindung bestehender Kunden sowie Gewinnung neuer Kunden. Diese Ziele müssen Unternehmen dadurch erreichen, dass sie die Kundenzufriedenheit verbessern und gleichzeitig Risiken und Kosten unter Kontrolle halten.

Ohne neue Lösungen lassen sich neue Chancen und Herausforderungen nicht effizient ergreifen bzw. bewältigen. Doch nur wenige Unternehmen verfügen über die für eine komplette Erneuerung der Infrastruktur entsprechenden finanziellen oder zeitlichen Ressourcen. Stattdessen müssen sie bewährte Regeln und Methoden nutzen und erweitern sowie neue Tools hinzufügen und auf diese Weise den Anforderungen einer neuen Marktsituation gerecht werden.

Erfüllung der Anforderungen im Bankwesen mithilfe von Case Management

Geldinstitute kombinieren in hohem Maß Case Management-Lösungen mit vorhandenen zentralen Anwendungen. So können sie sich um die Anliegen ihrer Kunden in Zusammenhang mit den zentralen geschäftlichen Aktivitäten, wie Kontoeröffnung, Darlehensvergabe und Kundenservice im Call-Center, kümmern. Bei Fällen, in denen es um Ausnahmen im Ablauf geht (Probleme mit Kunden, Streitigkeiten, komplexe Kreditgewährung, Anfragen für Sondergebühren, Gebührenerlass, betrügerische Transaktionen, Identitätsdiebstahl usw.), müssen häufig sämtliche Dokumente, Daten, Inhalte, gemeinschaftlich erstellten Unterlagen, Richtlinien, Regeln, Analysen und sonstigen Informationen, die zu irgendeinem Zeitpunkt im Verlauf des Falls mit diesem in Verbindung stehen, erfasst und verwaltet werden.

In den meisten Finanzinstituten jedoch sind wichtige Informationen zu Kundenbeziehungen unabhängig voneinander gespeichert und den einzelnen Abteilungen liegt keine umfassende Übersicht über vorangegangene und allgemeine Tätigkeiten sowie sonstige offene Fälle eines Kunden vor. Die Entscheidungsfindung wird zum Ratespiel, das Kreditinstitut sieht sich unnötigen Kosten und Risiken ausgesetzt und kann Ertragschancen nicht wahrnehmen. Hinzu kommt, dass die unabhängig voneinander gespeicherten Case Management-Anwendungen Mitarbeitern unter Umständen einen veralteten, unvollständigen oder ungenauen Stand der Kundendaten liefern.



Darüber hinaus handelt es sich bei zahlreichen Case Management-Lösungen in erster Linie um Tools zur Protokollierung und Eskalation. Sie können nicht mit Prozessregeln zur Einhaltung unternehmensinterner und behördlicher Vorschriften in Einklang gebracht werden und bieten keine echtzeitorientierten, proaktiven Analysefunktionen, die zu umfassenden Leitlinien (Guidance) und optimaler Problembekämpfung verhelfen könnten. Weisen Case Management-Lösungen diese Analysefunktionen nicht auf, ist es für Finanzinstitute schwierig, Änderungen und Prozessverbesserungen zu ermitteln, mit denen sich künftige Case Management-Eskalationen womöglich eindämmen und Problembereiche präzise bestimmen lassen.

Optimierung von Fallergebnissen mit IBM Advanced Case Management-Strategien

IBM Advanced Case Management verschafft Finanzinstituten die Möglichkeit, bedeutende Wettbewerbsvorteile zu erzielen und sich von Konkurrenten abzusetzen, indem sie neue Konzepte zur Automatisierung maßgeblicher Kundeninteraktionen erarbeiten. Durch die Verwendung leistungsstarker Case Management-Funktionen, z. B. integrierter Fallanalysen, können diese Institute wesentliche Informationen aus Prozessen anderer Unternehmensbereiche, wie der Kreditvergabe, zu intelligenten, abteilungsübergreifenden und gemeinsam genutzten Services zusammenführen. Das bedeutet, Advanced Case Management ermöglicht die lückenlose Darstellung von Kundendaten und liefert einen echtzeitorientierten unternehmensspezifischen Überblick über aktuelle sowie abgeschlossene Fälle.

Die Lösung basiert auf integrierter Analyse, Prozessautomatisierung, Geschäftsregeln, Zusammenarbeit und der Nutzung von Social-Software. Dadurch ergeben sich folgende Möglichkeiten:

- Schnelleres Wachstum und höhere Rentabilität durch positive, optimierte Fallergebnisse
- Besserer Kundenservice mit schneller, präziser und angemessener Fallbearbeitung
- Niedrigere durch Risikomanagement und durch die Einhaltung behördlicher Vorschriften entstehende Kosten
- Höhere Produktivität durch beschleunigte Geschäftsabläufe
- Fundiertere aktuelle und künftige Entscheidungsfindung

Geldinstitute profitieren insbesondere in folgender Hinsicht von IBM Advanced Case Management: Sie können den Kundenservice verbessern, Risiken und Betrugsversuche unter Kontrolle halten sowie Vorschriften einhalten und die elektronische Beweissicherung (E-Discovery) erleichtern.

Verbesserung des Kundenservice

Beim IBM Advanced Case Management werden für jeden Fall nur ein Datensatz und ein Protokoll angelegt, in dem Interaktionen aus allen Abteilungen der Bank detailliert aufgeführt sind. Alle berechtigten Mitarbeiter greifen auf aktuelle, vollständige und präzise Informationen zu. Für eine rasche Fallbearbeitung mit optimalen Ergebnissen für den Kunden und die Bank ist dies unerlässlich.

Mitarbeitern aus Contact-Centern und dem Customer-Relationship-Management (Kundenpflege, CRM) sowie sonstigen Spezialisten stehen eine Komplettübersicht über einen Fall und Tools zur Zusammenarbeit zur Verfügung. So können sie anhand analytischer und proaktiver strategischer Informationen unmittelbar auf Anfragen reagieren. Ebenso wird der Gesamtzusammenhang besser verständlich, wenn ein Kunde eine Frage stellt oder eine Beschwerde einreicht, sodass bessere Aussichten auf eine rasche und angemessene Abwicklung bestehen. Durch diesen Grad an Informiertheit werden Kundenservice einerseits und Kundenbindung und -vertrauen andererseits optimiert.

Begrenzung von Risiken und Betrugsfällen

Advanced Case Management zielt darauf ab, Mitarbeiter mit den Informationen zu versorgen, die sie für eine gründliche Beurteilung der Vorteile eines Kunden oder auch des Risikos, das dieser darstellt, benötigen. Durch die Zusammenstellung präziser, vollständiger und aktueller Kundentransaktionen haben Finanzinstitute die Möglichkeit, die verschiedenen Aktivitäten eines Kunden zu analysieren und Muster für Scheckbetrug, Identitätsdiebstahl oder auch Rechnungsfehler aufzudecken. Zudem können Mitarbeiter mithilfe des Advanced Case Management zahlreiche Betrugsfälle untersuchen und auf diese Weise besser feststellen, welche potenziellen Kunden – bevor sie tatsächlich Kunden werden – ein hohes Risiko darstellen.



Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Verbesserung der Reaktionsfähigkeit

Advanced Case Management-Funktionen schaffen die Grundlage für Business Intelligence, überprüfbare Dokumente, Regeln sowie Analysen. Somit können Kreditinstitute konsistent handeln, Vorschriften zu Abläufen leichter einhalten, die Unternehmensleistung verbessern und die Effizienz steigern. Des Weiteren sind sie in der Lage, neuen und immer strikteren Regelungen nachzukommen, sodass kostspielige Verstöße gegen Verordnungen vermieden und rasch Probleme behoben, Streitigkeiten beigelegt und Rechnungsprüfungen durchgeführt werden.

Durch Advanced Case Management können Geldinstitute mithilfe von Geschäftsregeln Kundenprofile festlegen, sodass Kunden, die einem bestimmten Profil entsprechen, automatisch ermittelt und ihre Anliegen zielgerichtet erfüllt werden können. Ferner sind beim IBM Advanced Case Management Geschäftsregeln und Geschäftsprozesse zwei voneinander getrennte Bereiche, d. h., die Regeln lassen sich problemlos ändern und Abläufe sind flexibel. Ein Finanzinstitut könnte beispielsweise die Auflagen für ein Darlehen, die Voraussetzungen für die Bewilligung oder auch Sondervergaberechte ohne Unterstützung durch die IT-Abteilung aktualisieren. Dies steigert die Flexibilität des Unternehmens, das nun schnell auf Kundenanforderungen und auf veränderte Marktbedingungen reagieren kann.

Außerdem werden beim Advanced Case Management Indexierungsstandards sowie Metadaten bereitgestellt, damit Suchen und E-Discovery im Fall künftiger Rechtsstreitigkeiten und Vorladungen vor Gericht noch effektiver verlaufen.

Advanced Case Management – Erfolgsgeschichten aus der Praxis

Finanzinstitute haben im Rahmen unterschiedlicher Case Management-Szenarios IBM Software zur Verbesserung des Kundenservice, zur Steigerung der Produktivität und zur Einhaltung von Vorschriften eingesetzt.

Leasing- und Kreditvergabe

Durch die Zusammenführung von Unternehmensabläufen, elektronischen Formularen und Systemen mithilfe von IBM Software automatisierte ein Unternehmen für Automobilfinanzierung den gesamten Prozess der Kredit- und Leasingvergabe. Mit dem neuen, automatisierten System werden Informationen und Kundenanfragen, die über Telefon, Fax, Anschreiben, email usw. eingehen, verwaltet. Auf der Basis von Prozesskennzahlen werden vom System täglich Berichte zu den Aktivitäten der einzelnen Kundenbetreuer erstellt. So wird ersichtlich, welche Mitarbeiter eine Schulung benötigen, und es lässt sich rasch bestimmen, ob hinsichtlich der allgemeinen Prozessperformance an irgendeiner Prozessphase Änderungen vorgenommen werden sollten. Für bessere Rechnungsprüfung und Einhaltung von Vorschriften erfasst das System automatisch den Status zentraler Prozesse sowie die an Beurteilungen und Vergaben beteiligten Personen.

Das Unternehmen erzielte effizientere und präzisere Abläufe und konnte somit jährliche Einsparungen in Höhe von etwa 202.000 US-Dollar verzeichnen. Dank der automatischen Deklaration von Dokumenten unterstützt die IBM Lösung die Einhaltung der unternehmenseigenen Richtlinie zu Datensätzen.

Kreditvergabe

Eine US-amerikanische Bank wollte die Darlehensabwicklung, die manuell und unter Verwendung von Vordrucken erfolgte, umstellen. Daher führte sie ein effizientes, automatisiertes System auf Basis einer integrierten IBM Lösung ein, das Enterprise-Content-Management, Geschäftsprozessmanagement und eine Möglichkeit zur Verwaltung von Geschäftsregeln umfasst. Die Bank implementierte Geschäftsregeln unabhängig von den Unternehmensabläufen, sodass die Mitarbeiter der Kreditverwaltung die Auflagen für ein Darlehen, die Voraussetzungen für die Bewilligung oder auch Sondervergaberechte aktualisieren können, ohne die Hilfe der IT-Abteilung in Anspruch nehmen zu müssen.

Folglich kann die Bank schnell auf Kundenanforderungen und veränderte Marktbedingungen reagieren. Die zur Gewährung eines Darlehens erforderliche Bearbeitungszeit verringerte sich von einer Woche auf weniger als einen Tag. Die Bank erhöhte darüber hinaus die Mitarbeiterproduktivität. Die Beschäftigten konnten sich ganz auf die Vertiefung der Kundenbeziehungen konzentrieren und für das Unternehmen selbst ergaben sich über einen Zeitraum von fünf Jahren hinweg Einsparungen von ungefähr 1,5 Millionen US-Dollar.

Warum IBM?

Da Software die Welt intelligenter macht, stehen Unternehmen zusätzliche Möglichkeiten zur Entfaltung ihres Potenzials offen. Dazu ist Software erforderlich, die von Experten entwickelt wurde, Änderungen optimal unterstützt und rasch einsatzfähig ist. IBM kann all dies bieten.

IBM entwickelte das Konzept des Advanced Case Management für Branchen, die eine intelligente, integrierte Strategie zur Bearbeitung einer immer größer werdenden Anzahl zunehmend komplexer Fälle bei schrumpfenden Ressourcen benötigen. Anhand führender Lösungen und bewährter Verfahren werden beim Advanced Case Management von IBM Informationen, Prozesse und Mitarbeiter zusammengeführt, sodass eine lückenlose Übersicht über die einzelnen Fälle bereitsteht. Zusätzlich zum Content- und Prozessmanagement kommen intelligente Analysen, Geschäftsregeln, Collaborationlösungen und Social-Software zum Einsatz, damit positive und optimierte Fallresultate erzielt werden können.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über das IBM Advanced Case Management erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter:

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

Beteiligen Sie sich an der Diskussion unter:

ibm.com/blogs/acm



IBM Deutschland GmbH

IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich

Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz

Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter: ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter: at.ibm.com/legal/copytrade.shtml

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Hinweise auf IBM Produkte und Dienstleistungen in dieser Veröffentlichung bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM vertreten ist, anbietet.

Hinweise auf Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden.

Diese Veröffentlichung dient nur zur allgemeinen Information. Die Informationen können sich ohne Ankündigung ändern. Aktuelle Informationen zu Produkten und Dienstleistungen erhalten Sie von Ihrem zuständigen IBM Business Partner oder IBM Vertriebsbeauftragten.

IBM erteilt keine Rechts-, Rechnungsführungs- oder Auditberatung und gibt keine Zusicherung oder Garantie, dass die Produkte oder Dienstleistungsangebote den jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Für die Einhaltung geltender sicherheitsrelevanter Gesetze und Bestimmungen, einschließlich nationaler Gesetze und Bestimmungen, sind die Kunden selbst verantwortlich.

Bei abgebildeten Geräten kann es sich um Entwicklungsmodelle handeln.

© Copyright IBM Corporation 2010
Alle Rechte vorbehalten.



Bitte recyceln