



Highlights

- Schnellere Abwicklung von Fällen mit besseren Ergebnissen
 - Zusammenführung von Informationen, Prozessen und Mitarbeitern für eine lückenlose Darstellung eines Falls
 - Durchführung von Analysen zur Erhöhung der öffentlichen Sicherheit sowie für schnellere Reaktionsfähigkeit und höhere Effizienz wichtiger strategischer Sicherheitseinheiten
 - Vereinfachung der Zusammenarbeit für höhere Zufriedenheit der Bürger und gleichzeitige Erfüllung staatlicher Ziele mit höherer Effizienz und positiveren gesellschaftlichen Folgen
 - Automatische Abläufe und dynamische Geschäftsregeln für einfachere Beurteilungs- und Zahlungsverfahren sowie für flexible Anpassung an sich kontinuierlich verändernde Richtlinien und Gesetzesvorgaben
-

Advanced Case Management für intelligente Prozesse im öffentlichen Sektor

Angesichts einer immer vernetzteren, intelligenteren und instrumentierteren Welt stehen uns unzählige Möglichkeiten offen, einen smarten Planeten zu schaffen. Staatliche Behörden – egal ob auf nationaler, regionaler oder kommunaler Ebene – bilden da keine Ausnahme: Auch sie können ihre Abläufe mithilfe der verfügbaren Technologie und Strategien optimieren.

Zusammenführung von Informationen, Prozessen und Mitarbeitern für bessere und schnellere Leistungen und Programme

Case Management ist ein Bereich, in dem zahlreiche Behörden durch den Einsatz neuer Tools und die Anwendung innovativer Ansätze Vorteile erzielen können. Obwohl Case Management im Allgemeinen mit sozialen Dienstleistungen in Verbindung gebracht wird, kommt es auch bei der öffentlichen Sicherheit, bei der Steuereintreibung, im Gesundheitswesen und bei sonstigen staatlichen Dienstleistungen und Aufgaben zum Tragen, bei denen zur Bearbeitung von Ereignissen und Vorfällen strukturierte, informationsbasierte Prozesse erforderlich sind. Zu den angesprochenen Fällen zählen Beschwerden von Bürgern, Anträge auf Arbeitslosenunterstützung, Gerichtsverfahren sowie unzählige andere Aktionen, die von Personen oder Unternehmen absichtlich oder versehentlich durchgeführt wurden.

Mit den geeigneten Ressourcen zur Verwaltung von Abläufen und Inhalten der einzelnen Fälle können Behörden Fallergebnisse optimieren, Bearbeitungskosten senken und maßgebliche Kennzahlen verbessern. In der aktuellen Konjunkturlage verfügen die meisten Behörden allerdings nur selten über die für eine komplette Erneuerung der vorhandenen Infrastrukturen und Prozesse entsprechenden finanziellen oder zeitlichen Mittel. Stattdessen müssen sie vorhandene und bewährte Tools und Verfahren besser nutzen und mithilfe von Lösungen und Prozessen erweitern, die eine höhere Wertschöpfung aus Steuereinnahmen bewirken.



Genau darauf zielt IBM Advanced Case Management ab: Es ergänzt die Strategien des Case Managements um zusätzliche Funktionen, anhand derer Unternehmen Fälle schneller und mit besseren Ergebnissen abwickeln können. Die Funktionen dienen dazu, Informationen, Prozesse und Mitarbeiter für eine lückenlose Darstellung eines Falls zusammenzuführen. Dies erfolgt durch integrierte Analysen, Geschäftsregeln, Zusammenarbeit und die Nutzung von Social-Software, sodass positive und optimierte Fallergebnisse erreicht werden.

Erhöhung der öffentlichen Sicherheit durch intelligente Analysen

Was wäre, wenn die Möglichkeit bestünde, Verbrechen und Unglücksfälle vorherzusehen und zu verhindern, anstatt nur auf sie zu reagieren? IBM Advanced Case Management macht die Frage „Was wäre, wenn ...?“ überflüssig. Die Lösungen setzen zur Ereignisprognose auf Intelligenz und Analyse. Sie ermöglichen aktive Interventionen und Ressourceneinteilung und tragen dadurch zu einer Senkung von Verbrechensraten sowie zu einer schnelleren Reaktionsfähigkeit und höheren Effizienz wichtiger strategischer Sicherheitseinheiten bei.

Beispielsweise wendet eine US-amerikanische Stadt dank Advanced Case Management Verbrechen bereits im Vorfeld ab und erhöht so die Sicherheit der Bürger, ohne die Budgetgrenzen zu sprengen. Indem große Mengen von Berichtsdaten, die Tageszeit, Priorität und Region ausgewertet werden, kann die Stadt vorab exakt die Gebiete ermitteln, in denen vermutlich ein Polizeieinsatz notwendig sein wird.



Mithilfe von Advanced Case Management können Einrichtungen für öffentliche Sicherheit ähnliche Analysefunktionen zur Risikoverwaltung verwenden. Behörden könnten etwa Täter mit einer hohen Rückfallwahrscheinlichkeit, die durch eine Auswertung ähnlicher Fälle ermittelt wird, zur Teilnahme an staatlichen Programmen verpflichten, in denen die Betroffenen dabei unterstützt werden, künftig straffrei zu bleiben.

Zudem erhalten Behörden durch Advanced Case Management-Analysen Anhaltspunkte für eine angemessene Verwaltung von Ressourcen, wie Personal, Fahrzeugen und Ausrüstung, sodass die richtigen Ressourcen dann, wenn es am meisten darauf ankommt, verfügbar sind.

Bessere Verwaltung von Sozialausgaben und Risiken durch Zusammenarbeit

Für bedürftige Mitbürger könnten sich erhebliche Vorteile ergeben, wenn Sozialeinrichtungen die richtigen Informationen untereinander austauschen würden, anstatt sie in einzelnen Abteilungen in Datensilos zu speichern. Advanced Case Management sorgt dafür, dass staatliche Behörden zusammenarbeiten und die Dateien und Inhalte der jeweiligen Fälle weitergeben. Gleichzeitig werden die betreffenden Informationen vor unbefugtem Zugriff geschützt.

Beantragt eine Person Wohngeld, könnten die entsprechenden persönlichen Daten zum Beispiel an andere Einrichtungen, die staatliche Hilfsprogramme verwalten, übermittelt werden. Die Registrierung müsste nur einmal erfolgen. Anschließend könnte anhand der angegebenen Informationen automatisch überprüft und entschieden werden, ob der Betreffende Anspruch auf weitere Fördermittel, wie Lebensmittelzuschuss, Kindergeld usw. hat. Da Advanced Case Management flexibel ist, können Behörden bei einer Aktualisierung der Regelungen zum Empfang von Sozialhilfe schnell und dynamisch ihre eigenen Verarbeitungsregeln ändern. Diese Funktionen für Zusammenarbeit und Automatisierung erhöhen die Zufriedenheit der Bürger und ermöglichen gleichzeitig die Erfüllung staatlicher Ziele mit höherer Effizienz und positiven gesellschaftlichen Folgen.

Darüber hinaus können Behörden anhand von Advanced Case Management den politischen Entscheidungsträgern, die für Sozialprogramme und -leistungen zuständig sind, wesentliche Leistungskennzahlen und Übersichten bereitstellen. Durch Analysen lässt sich ermitteln, wie wirksam diese Programme und Leistungen sind und ob weitere Fördermittel benötigt werden.

Steigerung von Staatseinkünften durch Automatisierung, flexible Abläufe und dynamische Regeln

Steuern, Gebühren, Lizenzen und andere Quellen für Staatseinkünfte spielen im Hinblick auf die Zielvorgaben und die effektive Handlungsweise öffentlicher Einrichtungen eine entscheidende Rolle. Da sich Regierungen von den Folgen der Wirtschaftskrise noch nicht vollständig erholt haben, sind Pflichtzahlungen der Bürger entscheidend, damit sichergestellt ist, dass Behörden diese auch weiterhin mit optimalen Leistungen versorgen können. Doch wie lassen sich Staatseinkünfte maximieren, ohne dass dabei das Wohl der Bürger aus den Augen verloren wird?

Intelligente öffentliche Einrichtungen informieren Bürger sorgfältig über ihre Verpflichtungen, bieten Möglichkeiten zur Onlinezahlung, automatische Erinnerungen sowie Fristverlängerungen und erarbeiten Zahlungspläne zur Begleichung rückständiger oder versäumter Abgaben. Dank Advanced Case Management können Finanzbehörden mehr Einkünfte mit niedrigerem Ressourcenaufwand einziehen. Beurteilungs- und Zahlungsvorgänge werden durch automatische Abläufe und dynamische Geschäftsregeln vereinfacht, die flexibel an sich kontinuierlich verändernde Richtlinien und Gesetzesvorgaben angepasst werden.

Ebenso dient Advanced Case Management der Verhinderung von Betrugsversuchen. Dazu kommen in staatlichen Behörden Collaboration- und Social-Software-Tools zum Einsatz, mit denen sichergestellt werden soll, dass Staatseinkünfte nicht aufgrund illegaler Steuerhinterziehungen durch Privatpersonen und Unternehmen geschmälert werden.

Hauptvorteile des IBM Advanced Case Management:

- Effiziente Programme: positivere Bilanzen und Ergebnisse
 - Produktive Mitarbeiter und Sachbearbeiter: Abwicklung einer größeren Anzahl von Fällen mit geringerem Bedarf an Ressourcen
 - Optimale Fallresultate: höhere Sicherheit, niedrigere Kosten, höhere Einkünfte
 - Höhere Zufriedenheit der Bürger: Schutz, Unterstützung und Mitbestimmung
 - Effiziente Abläufe: weitestgehende Automatisierung sowie gezielte Bearbeitung von Ausnahmen
 - Einhaltung von Vorschriften und Transparenz: kosteneffiziente Risikoverwaltung und Befolgung von Regelungen
-

Investitionen für das Heute und Morgen

Mit IBM Advanced Case Management haben Staatseinrichtungen umfassende Möglichkeiten zur Leistungsverbesserung, Kosten- und Risikominimierung und zur Optimierung von Fallergebnissen. Kurzfristig bewirken diese Lösungen hohe Renditen aus Steuereinnahmen und gewährleisten die Unterstützung und positive Resonanz der Bürger. Als smarte, langfristig angelegte Strategie sorgt Advanced Case Management zudem dafür, dass Behörden getätigte Investitionen und vorhandenes Know-how optimal ausschöpfen und gleichzeitig auch künftig von intelligenten Methoden profitieren können.

IBM entwickelte das Konzept des Advanced Case Management für Branchen und öffentliche Einrichtungen, 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 unterstützt IBM durch einzigartige Case Management-Szenarios Behörden auf der ganzen Welt.

Da Software die Welt intelligenter macht, stehen Einrichtungen vor zusätzlichen Herausforderungen, verfügen jedoch auch über mehr Möglichkeiten zur Entfaltung ihres Potenzials. Dazu ist Software erforderlich, die von Experten entwickelt wurde, Änderungen optimal unterstützt und rasch einsatzfähig ist. IBM kann all dies bieten.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie auch Ihr Unternehmen durch Advanced Case Management Fälle schneller und mit positiven Ergebnissen abwickeln kann, 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

IBM-Allee 1
D-71139 Ehningen
Germany
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, anbieten wird.

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