



---

## Inhalt

- 1 Case-Management ist Teil Ihres Unternehmens
  - 2 Neuer Ansatz zur Erfüllung sich ändernder Geschäftsanforderungen
  - 3 Vorgänge schneller mit besseren Ergebnissen abschließen
  - 4 Advanced-Case-Management für optimierte Ergebnisse einsetzen
- 

# Eine smartere Art der Informationsverwaltung in einer komplexeren Welt

*mit Lösungen für das Advanced-Case-Management von IBM*

## Kurzübersicht

Wie viel würde die Produktivität zunehmen und würden die Kosten sinken, wenn man Routinereklamationen automatisieren und sich auf die effiziente Handhabung von Ausnahmen konzentrieren könnte?

Wie wäre es, wenn Sie Kundendienst, Cross-Selling und Up-Selling mit einer Gesamtansicht aller Kundenvorgänge von verschiedenen Standorten und Abteilungen verbessern könnten?

Wie viel Zeit und Geld würden Sie sparen, wenn Sie nur die Vertragspartner prüfen würden, die tatsächlich geprüft werden müssten?

Mit Advanced-Case-Management können die genannten Szenarien – und viele andere mehr – in die Wirklichkeit umgesetzt werden. Dabei handelt es sich um eine neue und bessere Art der Handhabung von Vorgängen – unabhängig davon, ob es sich dabei um Verträge, Gerichtsverfahren, soziale Vorgänge oder Anwendungen handelt.

In dieser Kurzinformation für Führungskräfte erhalten Sie Informationen über das Case-Management und Sie erfahren, inwiefern der traditionelle Ansatz nicht mehr den Bedürfnissen von Unternehmen angesichts der heutigen Herausforderungen entspricht. Auch das Konzept Advanced-Case-Management wird erklärt und die IBM Strategie für dessen Anwendung zur Optimierung von Vorgangsergebnissen wird beschrieben.

## Case-Management ist Teil Ihres Unternehmens

Ob Sie Reklamationen, Darlehen, Verträge, Audits oder Leistungen bearbeiten oder komplexe Projekte verwalten – eine Art Case-Management liegt bei den Prozessen in fast jedem Unternehmen vor. Die einzelnen Unternehmen bezeichnen diese Prozesse jedoch verschieden: Reklamationsabwicklung, Mitgliederregistrierung, Vertragsverwaltung, Kundenkonfliktlösung, Darlehensvergabe und -überprüfung, Patienten- oder Kundeneingliederung, Sozialdienstverwaltung, Projektmanagement, Betrugsfallprüfung u. a.



Unternehmen, die Vorgänge bearbeiten, sammeln über die Lebensdauer eines Vorgangs eine riesige Menge an Informationen. Dieser ganze Inhalt muss organisiert und zugänglich gemacht werden, so dass eine Fachkraft oder ein Sachbearbeiter rasch die beste Lösung für den Vorgang sowie für zukünftige Vorgänge finden kann. Um die Informationen bestmöglich nutzen zu können, benötigen Fachkräfte entsprechende Tools sowie einen Echtzeit-Zugriff auf Know-how, um schnelle und insbesondere richtige Entscheidungen zu treffen. Aufgrund dessen sind Unternehmen immer mehr bestrebt, formale vorgangsorientierte Ansätze und Lösungen zu verwenden, um Vorgänge zum Abschluss zu bringen und geschäftsbezogene Problemstellungen zu lösen.

## Neuer Ansatz zur Erfüllung sich ändernder Geschäftsanforderungen.

Es gibt viele Gründe dafür, warum jetzt ein guter Zeitpunkt ist, um Ihren Case-Management-Prozess aufzubauen.

### Höhere Kundenerwartungen

Unternehmen, die wettbewerbsfähig bleiben wollen, müssen einen qualitativ hochwertigen Kundendienst anbieten, damit Sie Kunden gewinnen und behalten. Denn ein exzellenter Kundendienst fördert die Kundentreue und erhöht den Umsatz. Und ein ordnungsgemäßer Umgang mit Vorfällen wie Kundenreklamationen und Konflikten sorgt für einen hervorragenden Kundendienst und schützt das Unternehmen im Fall von Eskalationen.

Fachkräfte müssen sowohl mit Papierdokumenten, wie Briefen, Faxen, Verträgen, als auch mit E-Mails, Chatnachrichten und anderen elektronischen Kommunikationsmitteln umgehen, um eine umfassende 360-Grad-Ansicht eines Kundenvorgangs zu bekommen. Da die Vorgangsbearbeitung immer informationslastiger wird, sollten sich Unternehmen mit einem Case-Management-Ansatz auseinandersetzen, mit dem die richtigen Leute zur richtigen Zeit miteinander in Kontakt treten können, um den Kundendienst zu verbessern.

### Mehr Ausnahmen

Die Automatisierung hat zur Reduzierung von Routinarbeiten geführt, so dass Fachkräfte teilweise durchgängig weniger strukturierte Vorgänge, häufig Ad-Hoc-Vorgänge, bearbeiten, die mehr Know-how und eine größere Interaktion mit Fachleuten und Fachverantwortlichen erfordern. Der Handhabungsprozess kann meist erst nach seiner Fertigstellung visualisiert werden, wodurch eine dynamische Art der Handhabung des sich im Ablauf befindlichen Vorgangs erforderlich ist. Eine flexible und dynamische Case-Management-Strategie kann dazu beitragen, dass Unternehmen mehr Vorgänge bearbeiten können, ohne dass der Personalbestand erhöht werden muss, indem die Prozesse im Zusammenhang mit Case-Management besser verwaltet werden.

### Sich schnell verändernde Regelungen

Für einige Unternehmen besteht ein wachsender Bedarf hinsichtlich der Verwaltung von wichtigen Vorgangsinformationen und damit zusammenhängender Prozesse, Entscheidungen und Arbeitsergebnissen aus rechtlichen und Compliance-Gründen. Von Regierungen oder Leitungsorganen festgelegte Regelungen können verlangen, dass sowohl aktuelle als auch archivierte Vorgangsinformationen für Prüfer oder die Öffentlichkeit direkt zugänglich sind. Da die Informationen häufig in verschiedenen Formaten, wie Brief, Fax, Vertrag, E-Mail und Chatnachricht, vorliegen, kann es sich als schwierig und kostspielig erweisen, sie zugänglich zu machen. Dieser Prozess ist zudem häufig ineffizient, zeitaufwendig und kostspielig.

Um besser mit dem Risiko umgehen zu können und die Compliance zu fördern, sollten Unternehmen eine Case-Management-Strategie verfolgen, die zur Automatisierung der Regelungsmanagementprozesse führt und die gesamte Lebensdauer des Vorgangs, von der Eröffnung bis Archivierung und Aufzeichnung, regelt.

### Vorgänge schneller mit besseren Ergebnissen abschließen

Um die aktuellen Herausforderungen für Unternehmen mit Case-Management zu meistern, bietet IBM eine Strategie an, mit welcher der Case-Management-Ansatz durch die Einbeziehung von Leistungsmerkmalen, die Sie beim schnelleren Abschluss von Vorgängen mit besseren Ergebnissen unterstützen soll, erweitert wird. Die IBM Strategie für Advanced-Case-Management vereinheitlicht Informationen, Prozesse und Menschen und ermöglicht damit eine 360-Grad-Ansicht des Vorgangs. Sie bedient sich Informationen, Prozessen, erweiterten Analysefunktionen, Geschäftsregeln, Kooperation und Social-Computing, um zu besseren und optimierten Vorgangsergebnissen beizutragen. Zudem unterstützen Advanced-Case-Management-Lösungen die Erfassung von bewährten Verfahren aus der Branche im Zusammenhang mit Rahmendefinitionen und Vorlagen zur Nutzung durch den Benutzer und beschleunigen somit den Investitionsertrag.

Die Strategie und Lösungen von IBM für Advanced-Case-Management sind dazu konzipiert, wesentliche Verbesserungen im Case-Management zu erreichen: Einblicke, Reaktionsfähigkeit, Flexibilität, besserer Kundendienst und Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen.

### Einblicke

IBM Lösungen für Advanced-Case-Management erlauben einen umfassenden Einblick in alle Seiten eines Vorgangs, was die Vorgangsbearbeitung sowohl auf Mikro- als auch Makroebene optimiert.

Auf Mikroebene kann Advanced-Case-Management Sachbearbeiter dabei unterstützen, bei Vorgängen Prioritäten zu vergeben und Entscheidungen auf Grundlage von Echtzeitinformationen und wesentlichen Leistungsindikatoren zu treffen. Die richtigen Informationen sind für den Ablauf und den Abschluss des Vorgangs verfügbar, was wiederum zur Optimierung der Vorgangsergebnisse führen kann. Beispielsweise könnte ein Reklamationsbearbeiter die Vorgänge bearbeiten, die die höchste Wahrscheinlichkeit dafür haben, die wesentlichen Leistungsindikatoren hinsichtlich der Servicebereitstellung aufzuweisen, indem er Einblick in die zu einem Vorgang gehörigen Dokumente erhält.

Auf Makroebene können Sie mit Advanced-Case-Management die große Menge an Informationen nutzen, die aus verschiedenen Quellen verfügbar sind, um für zukünftige Vorgänge besser auswählen zu können. Sie bekommen Einblick in die gesamte Vorgangsbearbeitung und können Strukturen feststellen, welche die Ergebnisse abteilungsübergreifend beeinflussen könnten. Inhaltsanalysefunktionen können sogar für Einblicke in bestimmte Produkte oder Services sorgen, die häufig Ausnahmen darstellen. Damit können Unternehmen ihre Vorgangsergebnisse sowie ihren Geschäftserfolg verbessern, indem sie Maßnahmen, wie die Umverteilung der Arbeit, die Beteiligung einer größeren Zahl von Fachverantwortlichen, die Verteilung besserer Informationen zur Unterstützung und die Verbesserung von Schulungen, einleiten.

### Reaktionsfähigkeit

Die Vorgangsbearbeitung erfordert Zusammenarbeit und einen dynamischen Arbeitsstil, wo an einer Vorgangsaakte systematisch zusammengearbeitet werden muss. Die IBM Lösungen für Advanced-Case-Management unterstützen die Ad-hoc-Kooperation und erleichtern damit Fachkräften die Kontaktaufnahme zu Fachverantwortlichen und anderen Personen mit wichtigem Fachgebietenwissen in Echtzeit. Mittels dieser Strategie können die Mitarbeiter Vorgänge schnell und effizient zum Abschluss bringen, indem sie Know-how und Erfahrungen des Unternehmens nutzen, während dies zur Kostenkontrolle und Verbesserung der Entscheidungsfindung beiträgt.

Advanced-Case-Management unterstützt alle Interaktionen durch einen kundenorientierten Ansatz. Die Beteiligung der Kunden durch Mehrkanal-Interaktionspunkte trägt zu einem erfolgreichen Ergebnis bei, weshalb Advanced-Case-Management von IBM praktisch alle Informationsquellen unterstützt und damit eine 360-Grad-Ansicht des Vorgangs ermöglicht. Mit diesem Ansatz können alle benötigten Informationen erfasst werden, während der Kundendienst verbessert wird und die Vorgangsergebnisse optimiert werden.

### Flexibilität

Mit Advanced-Case-Management können Unternehmen Geschäftsregeln festlegen, die verfasst und abstrahiert werden können und damit einen wirkungsvollen Mechanismus für die Implementierung von regelbasierten Kriterien in einen Vorgang darstellen. Durch die Extrahierung und Verwaltung von Geschäftsregeln wird eine flexible, automatisierte und inhaltsbasierte Entscheidungsfindung in Systemen ermöglicht, für die komplexe, variable und zukünftige Geschäftsregeln gelten. Infolgedessen können Sie die Prozesseffektivität steigern und die Wartungskosten für das System senken.

Advanced-Case-Management unterstützt Sie dabei, smarter zu arbeiten, indem Geschäftsexperten Entscheidungslogiken ohne IT-Unterstützung verwalten und überprüfen können, wodurch festgelegt wird, wie Vorgänge zu bearbeiten sind. Infolgedessen können Unternehmen schnell auf interne und externe Änderungen, wie z. B. im Bereich Regelungen, reagieren und sind leichter compliant.

---

### Advanced-Case-Management in der Praxis: eine Erfolgsgeschichte

Da sich häufig ändernde Regelungen sowie die Bedingungen für den Bezug von Leistungen miteinander vereinbart werden mussten, hatte eine Verwaltungsstelle für Sozialleistungen Probleme bei der schnellen und durchgängigen Bereitstellung von Leistungen für die Berechtigten. Zudem befanden sich die Informationen über die Berechtigten an verschiedenen Stellen, wodurch es kaum möglich war, ordnungsgemäß und genau die tatsächlich Berechtigten festzustellen.

Die Verwaltungsstelle für Leistungen implementierte eine Case-Management-Lösung von IBM, womit sie ihre Geschäftsregeln so schnell ändern konnte wie sich die Regelungen änderten. Mit der Lösung waren die Bürgerdaten an einem einzigen Standort verfügbar, so dass die Stelle die Leistungen gerecht und rechtzeitig allen Berechtigten bereitstellen konnte.

---

## Advanced-Case-Management für optimierte Ergebnisse einsetzen

IBM konzipierte die Strategie für Advanced-Case-Management in Reaktion auf die Bedürfnisse von Branchen nach einer stärker integrierten Art der Handhabung von immer größer und komplexer werdenden Vorgängen und sinkenden Ressourcen. Mit der Verwendung von führenden Lösungen und bewährten Verfahren verfügt IBM über die Möglichkeiten, Unternehmen mit praktisch jedem Case-Management-Szenario in fast jedem Bereich zu unterstützen.

Weil die Software zu einer smarteren Welt beiträgt, verfügen Unternehmen über mehr Möglichkeiten, um ihr Potenzial zu realisieren. Dazu benötigen sie Software, die von Know-how zeugt, entwicklungsfähig und sofort einsatzbereit ist. IBM kann Ihnen dabei helfen.

### Weiterführende Informationen

Wenn Sie mehr über Advanced-Case-Management erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner oder besuchen Sie die folgende Website:

[ibm.com/software/data/advanced-case-management](http://ibm.com/software/data/advanced-case-management)

Beteiligen Sie sich an der Kommunikation unter:

[ibm.com/blogs/acm](http://ibm.com/blogs/acm)



IBM Deutschland GmbH  
IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustrasse 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Die IBM Homepage finden Sie unter:

[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind eingetragene Marken der IBM Corporation an vielen Gerichtsständen weltweit. Weitere Produkt- oder Servicennamen können Marken von IBM oder anderer Hersteller sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter:

[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Verweise in dieser Veröffentlichung auf IBM Produkte oder Services lassen nicht darauf schließen, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM tätig ist, bereitstellt.

Der Inhalt dieser Dokumentation dient nur zu Informationszwecken. Obwohl die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen auf ihre Vollständigkeit und Genauigkeit hin überprüft wurden, wird sie auf der Grundlage des gegenwärtigen Zustands (auf „as-is“-Basis) ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus basieren diese Informationen auf der aktuellen Produktplanung und -strategie von IBM, die sich jederzeit ohne Vorankündigung ändern können. IBM übernimmt keine Haftung für irgendwelche Schäden, die aus der Nutzung dieser oder einer anderen Dokumentation entstehen oder damit in Zusammenhang stehen. Aus dem Inhalt dieser Dokumentation können kein Gewährleistungsanspruch oder andere Anforderungen an IBM (oder seine Lieferanten oder Lizenzgeber) abgeleitet werden, noch kann der Inhalt eine Änderung der Bedingungen der geltenden Lizenzvereinbarung, der die Nutzung der IBM Software unterliegt, bewirken.

© Copyright IBM Corporation 2010  
Alle Rechte vorbehalten.



Bitte der Wiederverwertung zuführen