

Advanced Case Management – Bessere Ergebnisse in der Vorgangsbearbeitung durch Flexibilität, Teamarbeit und Analyse



Agenda

Advanced Case Management – Ein Überblick

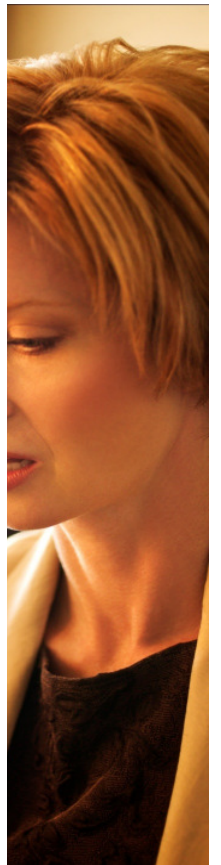
Vorstellung IBM Case Manager

- Erstellung einer Lösung für die Vorgangsbearbeitung
- Case Manager Benutzeroberfläche
- Analysefunktionen im Kontext eines Vorgangs

Zusammenfassung

Neue Ansätze sind gefragt!

- **Routine-Abläufe** sind automatisiert, **Ausnahmen** werden zur Regel.
- Eine **Vielzahl von Informationen** muss bei der Bearbeitung berücksichtigt werden.
- **Flexibilität** ist gefordert – im Ablauf der **Bearbeitung** ebenso wie bei der **Gestaltung der Lösung**.
- Gesetzliche Vorgaben oder Corporate Governance schreiben dennoch bestimmte **Regeln** und **Vorgaben** im Ablauf vor.



Was zeichnet Case Management aus ?

Definition Case Management (Forrester):

“Ein **dynamischer Vorgang** mit Informationsanteilen aus verschiedenen Quellen, der die **Zusammenarbeit von Mitarbeitern** aus unterschiedlichen Abteilungen erfordert.

Er wird vielfach durch **Ereignisse getrieben** und erfordert individuelle Ansätze in der Bearbeitung durch alle beteiligten Personen.

Was zeichnet Case Management aus ?

Definition Case Management (Forrester):

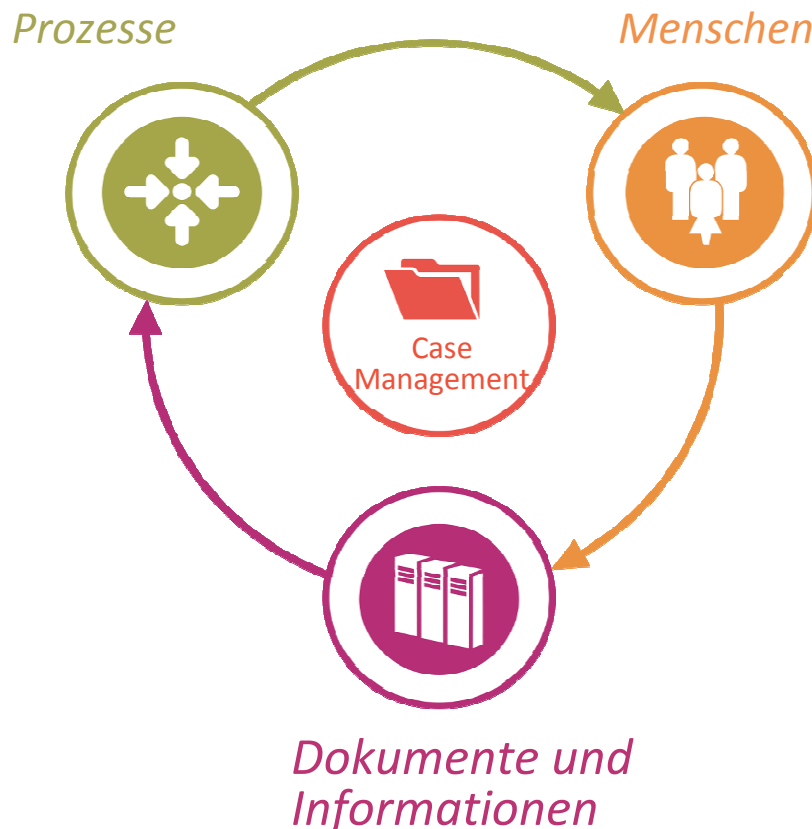
“Ein **dynamischer Vorgang** mit Informationsanteilen aus verschiedenen Quellen, der die **Zusammenarbeit von Mitarbeitern** aus unterschiedlichen Abteilungen erfordert.

Er wird vielfach durch **Ereignisse getrieben** und erfordert individuelle Ansätze in der Bearbeitung durch alle beteiligten Personen.

Eine **Vorgangsakte** dient dazu, alle Dokumente, weitere Informationen aus dem Bearbeitungsprozess und die **Ergebnisse der Bearbeitung** zu erfassen und zu speichern.

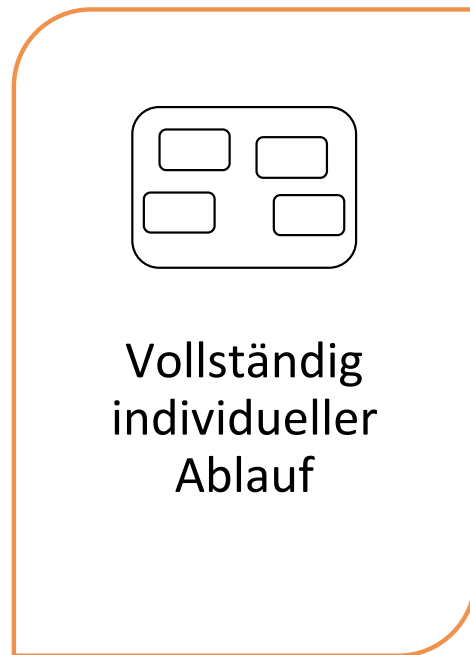
Eine effiziente Bearbeitung eines Vorgangs nutzt **Geschäftsregelsysteme**, einheitliche **Richtlinien** und die **Analyse** unstrukturierter Informationen.”

Was zeichnet Case Management aus?

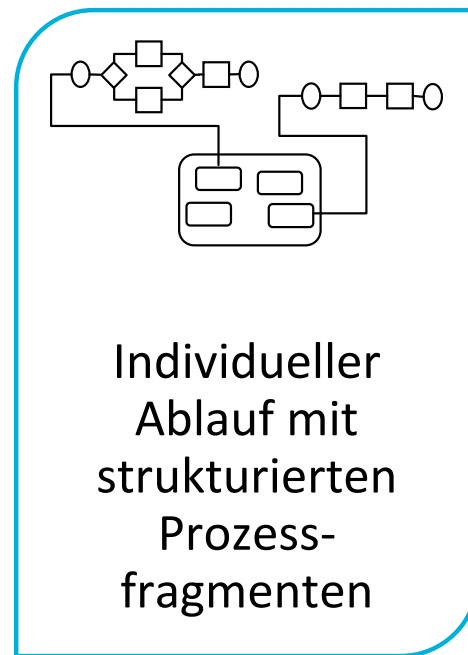


- Gliedert einen **komplexen Vorgang** in die **Aufgaben** und **Aktivitäten**, die zu seiner Bearbeitung erledigt werden müssen
- Integriert **Content Management** zur Verwaltung und Speicherung der unstrukturierten Informationen
- Integriert **Prozesse** für strukturierte Aktivitäten
- Enthält umfassende **Berichts-** und **Analysefunktionen**

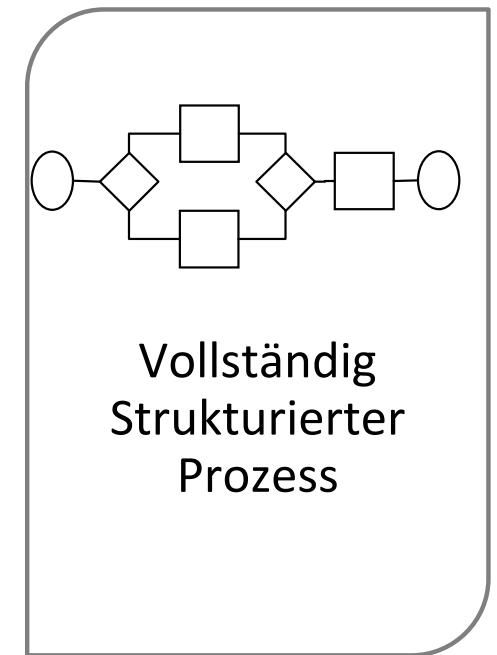
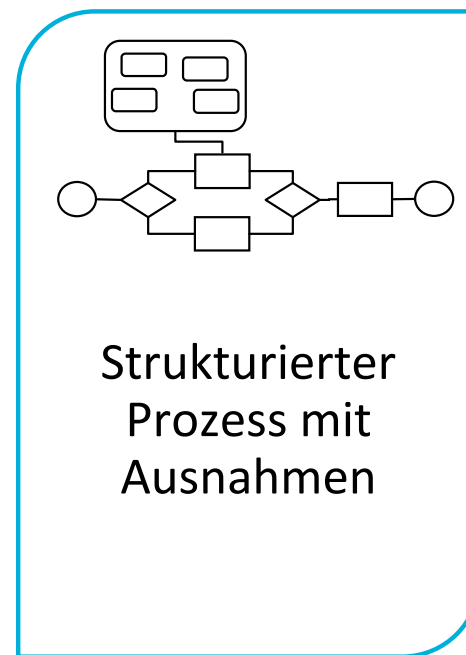
Wie unterscheidet sich Case Management von anderen Workflow-Ansätzen?



Ad-Hoc Workflow



Case Management



Workflow Automatisierung

Agenda



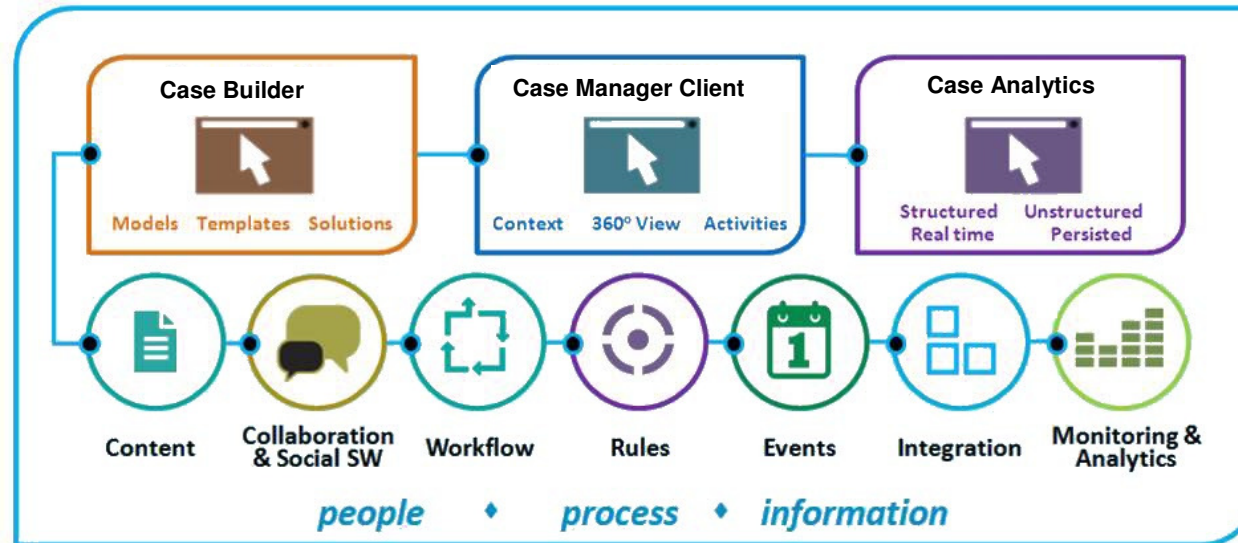
Advanced Case Management – Ein Überblick

Vorstellung IBM Case Manager

- Erstellung einer Lösung für die Vorgangsbearbeitung
- Case Manager Benutzeroberfläche
- Analysefunktionen im Kontext eines Vorgangs

Zusammenfassung

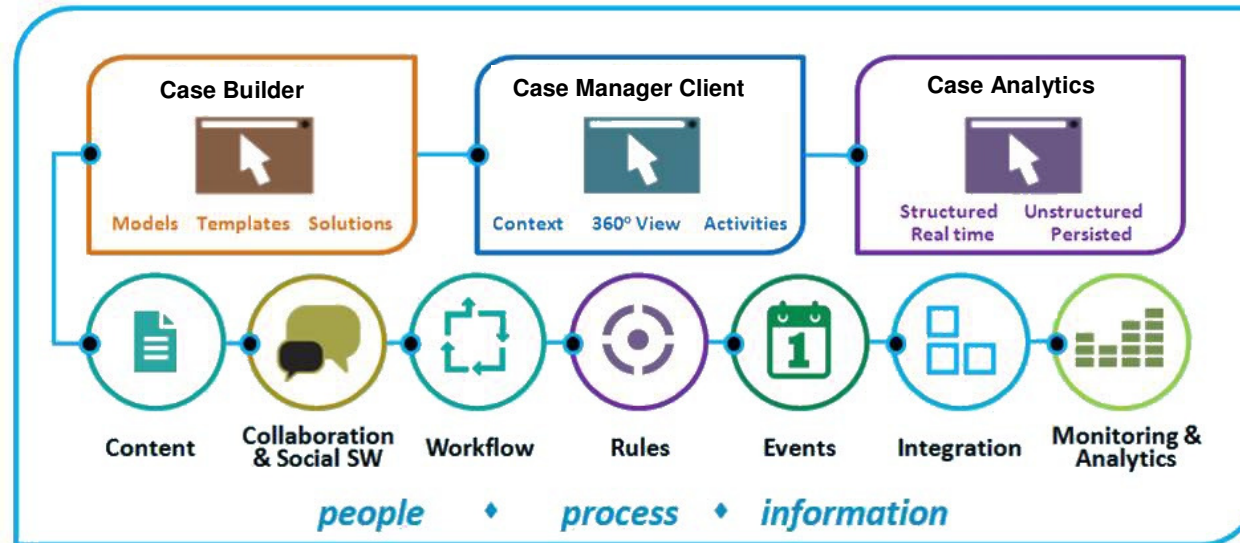
Der IBM Case Manager



Eine integrierte Plattform für Lösungen zur Vorgangsbearbeitung, basierend auf bewährter IBM Technologie

- FileNet P8 für Content und Prozess-Management

Die Lösung: der IBM Case Manager



Eine integrierte Plattform für Lösungen zur Vorgangsbearbeitung, basierend auf bewährter IBM Technologie

- FileNet P8 für Content und Prozess-Management
- iLog JRules für Geschäftsregeln
- Lotus Sametime für ad-hoc Rückfragen
- Content Analytics zur Analyse unstrukturierter Informationen
- WebSphere Process Server integriert (optional)

Schneller Entwurf durch den Business Analysten



- Intuitive Oberfläche zur Erstellung neuer Lösungen
Der Case Builder ermöglicht dem Business Analysten, die Erstellung der Anwendung maßgeblich selber zu gestalten
- Einfache Übergabe der Lösung an die IT
IT kann die vom Business Analysten erstellte Lösung einfach technisch erweitern und bereitstellen
- Schnelle Ergebnisse durch Vorlagen
Wiederverwendbare und erweiterbare Vorlagen unterstützen die Umsetzung

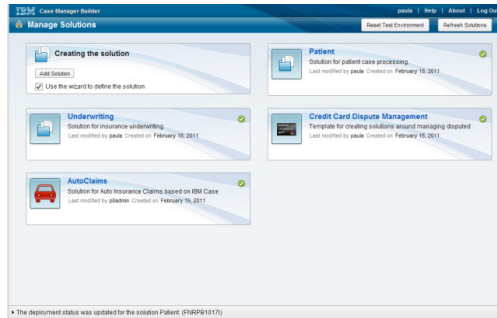
Vorteil:

Die Lösung wird den Endbenutzern in einem Bruchteil der Zeit bereitgestellt, die bei herkömmlichen Ansätzen nötig wäre.

Erstellung einer Lösung für die Vorgangsbearbeitung



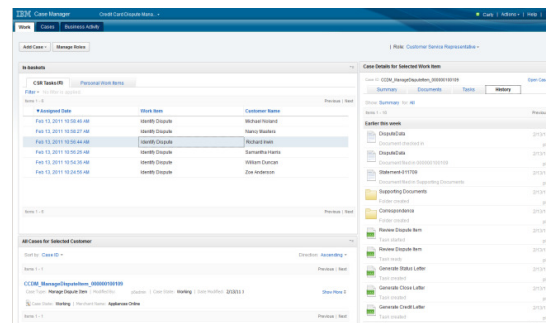
Business Analyst



Case Builder



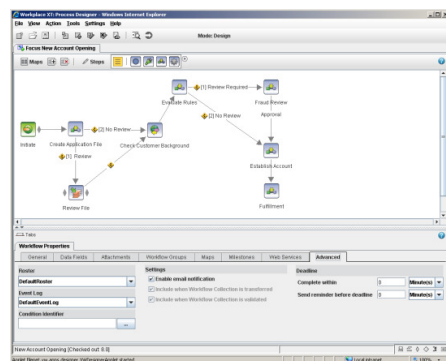
Case Manager Client



- Entwurf der Lösung und Definition der Lösungsbestandteile
- Implementierung der Lösung und Erstellung der Benutzeroberfläche für Vorgangsbearbeiter in der Testumgebung
- Anpassung der Benutzeroberfläche



IT-Mitarbeiter

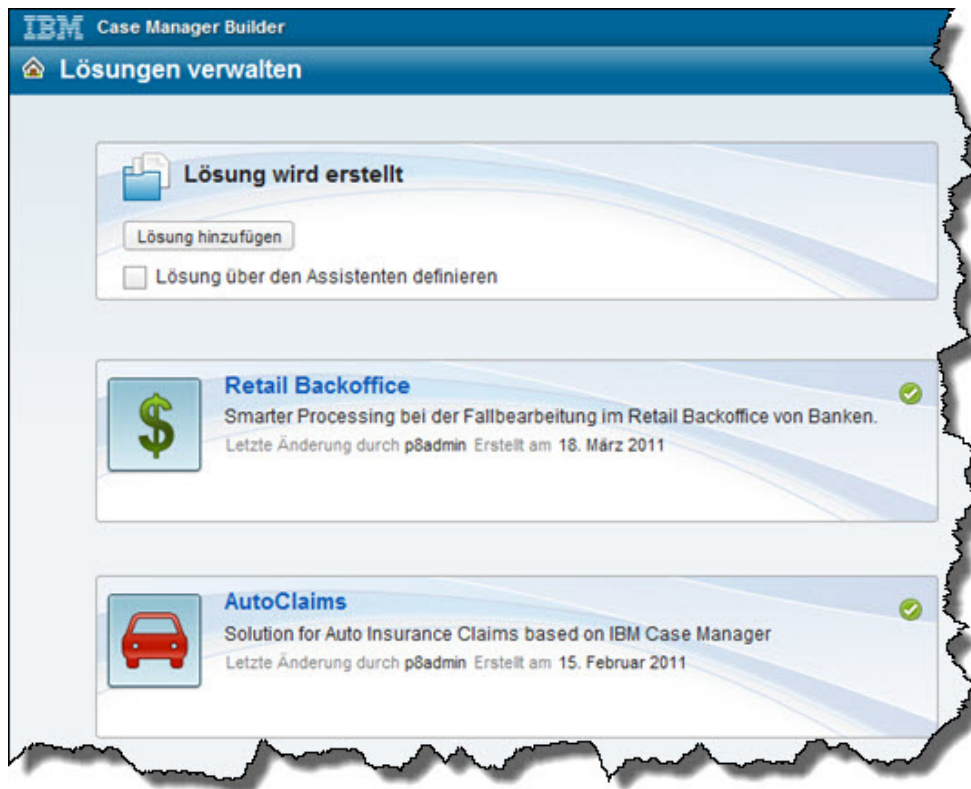


Process Designer



- Erweiterung der Lösung, z.B. um Verbindungen zu Drittsystemen
- Implementierung der Lösung in der Produktionsumgebung

Vorlagen beschleunigen die Erstellung neuer Lösungen



Unternehmen oder externe Partner können Vorlagen mit den IBM Case Manager Werkzeugen erstellen

Der Kunde kann die Lösung auf Basis einer Vorlage an die speziellen Anforderungen seines Unternehmens anpassen

Bestehende Vorlagen können zur Erstellung neuer Vorlagen verwendet werden

Bearbeiten einer Lösung

Definition von

- Attribute
- Rollen
- Dokumente
- Ansichten

The screenshot displays the IBM Case Manager Builder interface. The main window shows the configuration for a solution named 'Retail Backoffice'. Below the solution name, there is a table of properties:

Name:	Typ:	Beschreibung:
Anrede	Zeichenfolge	Anrede Kontoinhaber
Anzahl unterhalts...	Ganze Zahl	Anzahl unterhaltsberechtigter Kinder
Bearbeitungsdatum	Datum und Uhrzeit	Bearbeitungsdatum - nicht im Case
Bearbeitungsstatu...	Zeichenfolge	Dient der Statuskontrolle der Bearb
Beauftragungsart	Zeichenfolge	Beauftragungsart

On the right side, the 'Ansichten' (Views) configuration is shown for the 'Kontoeröffnung' (Account Opening) solution. It lists 'Verfügbare Eigenschaften' (Available Properties) and 'Eigenschaften in der Falldatensicht' (Properties in the Case View). The 'Eigenschaften in der Falldatensicht' section is currently empty, with a message: 'Es sind keine ungruppierten Eigenschaften in dieser Ansicht vorhanden.' (There are no ungrouped properties in this view available.)

Aufgaben zur Bearbeitung eines Vorgangs

▼ **Erforderliche Tasks**

Lesen Daten und Initialisieren
Initiale Bearbeitung incl. Schufa

Vorbedingung:
Fallstart

Gruppe: <Ohne>

Bearbeitung Kontoantrag
Bearbeitung Kontoantrag - manuelle Schritte

Vorbedingung:
Eigenschaft: Initialisierung abge...

Gruppe: <Ohne>

Bearbeitung abschließen

Vorbedingung:
Eigenschaft: Kontoantragsprüfung ...

Gruppe: <Ohne>

▼ **Optionale Tasks**

Dispokreditantrag bearbe
Bearbeitung von Dispokreditanträgen ausserhalb des Standards

Vorbedingung:
Fallstart

Gruppe: <Ohne>

Dokumentation Freistellu
UND abhängiger Task zum Freistellungsauftrag

Vorbedingung:
Fallstart

Gruppe: Freistellungsauftrag

Freistellungsauftrag bear
Freistellungsauftrag bearbeiten

Vorbedingung:
Fallstart

Gruppe: Freistellungsauftrag

Bearbeite Vollmacht

Vorbedingung:
Dokument: Vollmacht

Gruppe: <Ohne>

Positiv Antwortschreiben
Vorgang für positive Antwortschreiben

Vorbedingung:
Eigenschaft: Kontoantragsprüfung ...

Gruppe: Antwortschreiben

▼ **Benutzererstellte Tasks**

Anfrage an Anlageberater

Rückfrage Backoffice

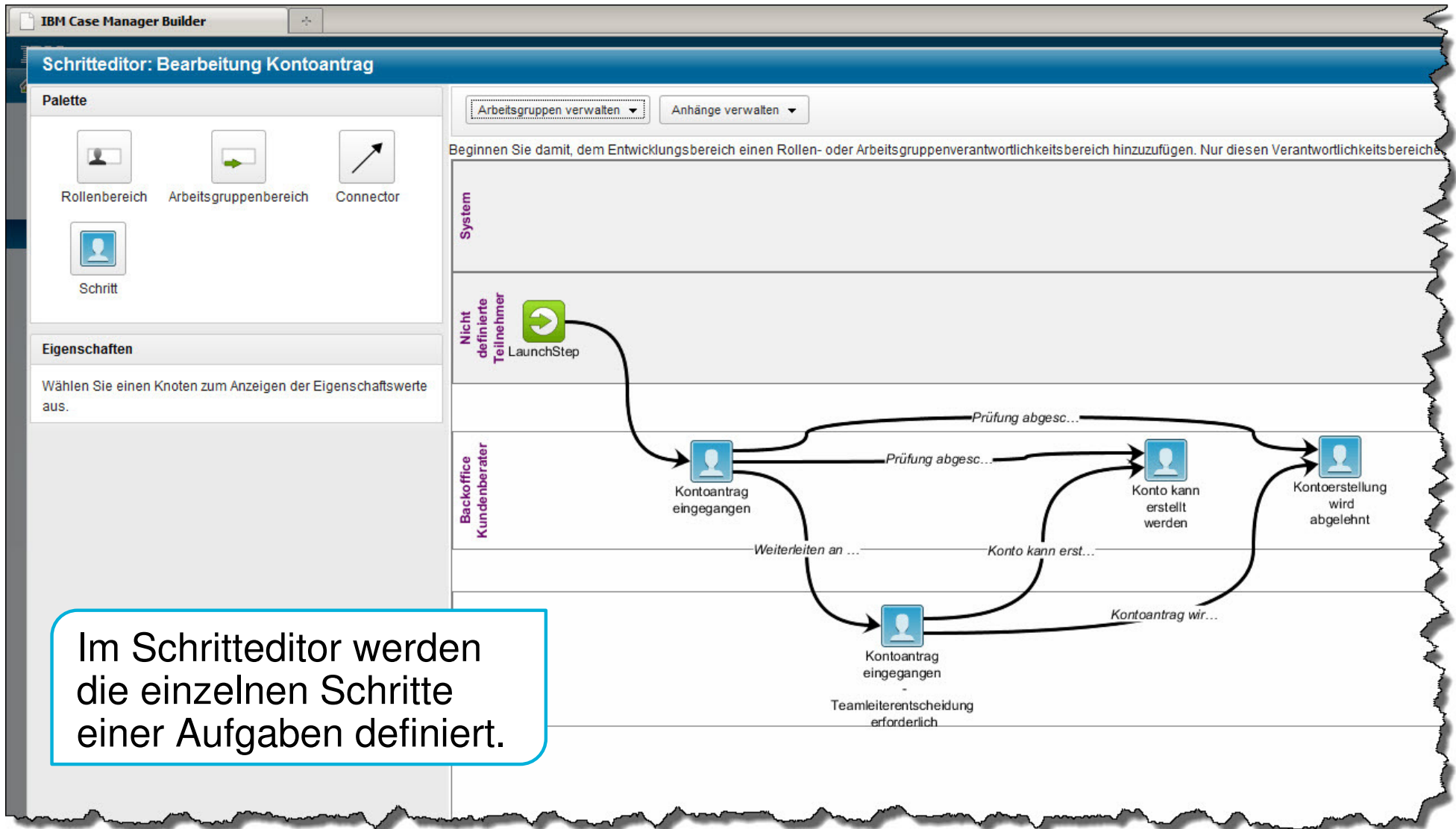
Definition von Aufgaben

- Erforderlich
- Optional
- Benutzererstellt

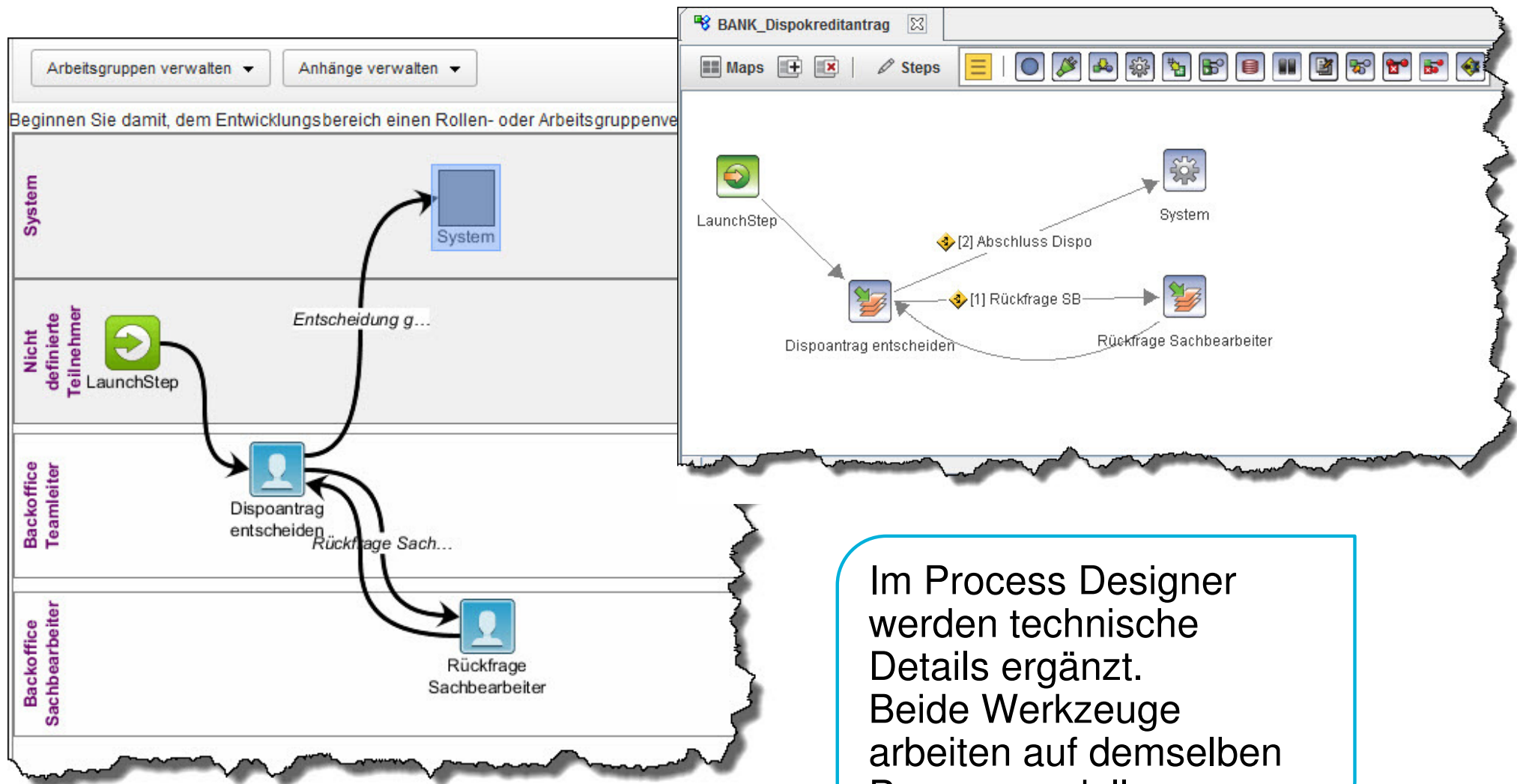
Vorbedingungen

Gruppierung

Definition der **Aktivitäten** einer Aufgabe



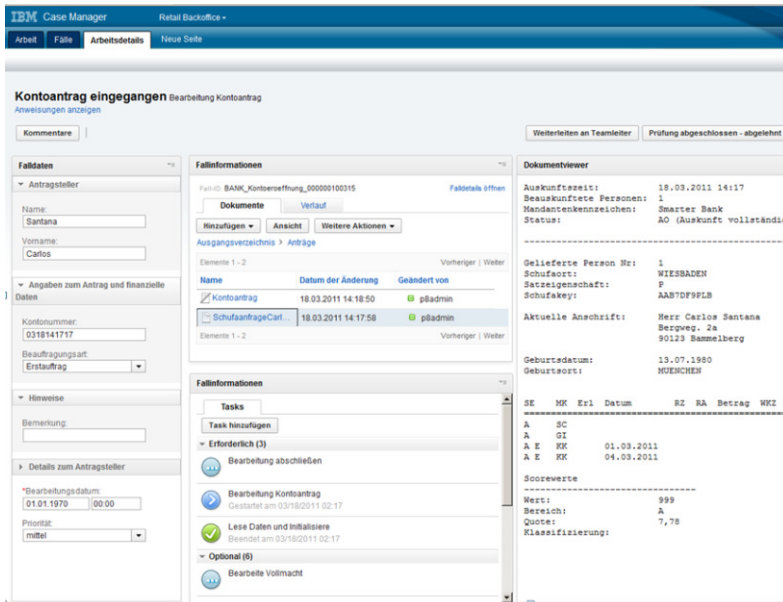
Schritteditor und Process Designer



Im Process Designer werden technische Details ergänzt. Beide Werkzeuge arbeiten auf demselben Prozessmodell.

Flexible Webanwendung für die Benutzer

Case Manager Client



The screenshot displays the IBM Case Manager Client interface for a case titled 'Kontoantrag eingegangen'. The interface is organized into several panels:

- Header:** 'Kontoantrag eingegangen' with a sub-header 'Anweisungen anzeigen' and buttons for 'Weiterleiten an Teamleiter' and 'Prüfung abgeschlossen - abgelehnt'.
- Falldaten:** A sidebar containing fields for 'Name' (Santana), 'Vorname' (Carlos), 'Kontonummer' (0318141717), and 'Beauftragungsart' (Erstaufrag).
- Fallinformationen:** A central panel showing case details like 'Fall-ID: BANK_Konteneröffnung_00000100315', 'Name', 'Datum der Änderung', and 'Geändert von'. It includes a 'Dokumente' section with a table of documents and a 'Tasks' section with a list of tasks such as 'Erforderlich (3)', 'Optional (6)', and 'Bearbeite Vollmacht'.
- Dokumentviewer:** A panel on the right displaying document details like 'Auskunftszeit: 18.03.2011 14:17', 'Beauftragte Person: 1', and 'Geburtsdatum: 13.07.1990'.

- Liefert den Kontext für den anstehenden Bearbeitungsschritt
Alle Informationen auf einen Blick
- Flexibel und erweiterbar
Kann einfach konfiguriert oder ergänzt werden
- Integrierte Tools für Teamarbeit
Der Anwender kann über Chat-Funktionen direkte Rückfragen stellen

Vorteil:

Der Mitarbeiter erhält alle Informationen, die er benötigt, um schnell Entscheidungen treffen zu können.

Flexible Webanwendung für die Benutzer

Kontoantrag eingegangen Bearbeitung Kontoantrag
Anweisungen anzeigen

Kommentare | Weiterleiten an Teamleiter | Prüfung abgeschlossen - as

Falldaten

Antragsteller

Name: Santana
Vorname: Carlos

Angaben zum Antrag und finanzielle Daten

Kontonummer: 0318141717
Beauftragungsart: Erstauftrag

Hinweise

Bemerkung:

Details zum Antragsteller

*Bearbeitungsdatum: 01.01.1970 00:00
Priorität: mittel

Fallinformationen

Fall-ID: BANK_Kontoeröffnung_000000100315 [Falldetails öffnen](#)

Dokumente | Verlauf

Hinzufügen Ansicht Weitere Aktionen

Ausgangsverzeichnis > Anträge

Name	Datum der Änderung	Geändert von
Kontoantrag	18.03.2011 14:18:50	p8admin
SchufaanfrageCarl...	18.03.2011 14:17:58	p8admin

Fallinformationen

Tasks

Task hinzufügen

Erforderlich (3)

- Bearbeitung abschließen
- Bearbeitung Kontoantrag
Gestartet am 03/18/2011 02:17
- Lese Daten und Initialisiere
Beendet am 03/18/2011 02:17

Optional (6)

Bearbeitung Vollmacht

Dokumentviewer

Auskunftszeit: 18.03.2011 14:17
Beauskunftete Personen: 1
Mandantenkennzeichen: Smarter Bank
Status: AO (Auskunft vollst)

Gelieferte Person Nr: 1
Schufort: WIESBADEN
Satzeigenschaft: P
Schufakey: AAB7DF9PLB

Aktuelle Anschrift: Herr Carlos Santana
Bergweg. 2a
90123 Bammelberg

Geburtsdatum: 13.07.1980
Geburtsort: MUENCHEN

SE	MK	Erl	Datum	RZ	RA	Betrag
A	SC					
A	GI					
A E	KK		01.03.2011			
A E	KK		04.03.2011			

Scorewerte

Wert: 999
Bereich: A
Quote: 7,78
Klassifizierung:

Alle Informationen
auf einen Blick

Details zum Vorgang und zu den Dokumenten





Fallinformationen

Fall-ID: BANK_Kontoeroeffnung_000000100318 [Falldetails öffnen](#)

Dokumente **Verlauf**

Hinzufügen **Ansicht** **Weitere Aktionen**

Elemente 1 - 5 [Vorheriger](#) | [Weiterer](#)

Name	Datum der Änderung	Geändert von
 Korrespondenz	23.03.2011 08:57:59	p8admin@ecm.ibm
 Bankdokumentation	23.03.2011 08:57:59	p8admin@ecm.ibm
 Anträge	23.03.2011 08:57:59	p8admin@ecm.ibm
 Vollmacht.pdf	23.03.2011 13:07:41	StefanLemme

Falldaten

Bearbeiten

▼ **Antragsteller**

Anrede:
Herr

Name:
Santana

Vorname:
Carlos

Straße:
Bergweg.

Hausnummer:
2a

Postleitzahl:
90123

Ort:
Bammelberg

Titel:
ohne

Staatsangehörigkeit:
deutsch

► **Angaben zum Antrag und finanzielle Daten**

► **Hinweise**

▼ **Details zum Antragsteller**

E-Mail:
santana@web.de

[Telefon](#)

Aufgaben und Verlauf

Fallinformationen

[Dokumente](#) [Tasks](#)

[Verlauf](#)

[Task hinzufügen](#)

Erforderlich (6)

- ✔ **Bearbeitung Kontoantrag**
Beendet am 03/23/2011 01:21
- ✔ **ID Nachweis vor Ort**
Beendet am 03/23/2011 01:13
- ✔ **Kontoantrag bearbeitet**
Beendet am 03/23/2011 01:21
- ✔ **Lese Daten und Initialisiere**
Beendet am 03/23/2011 10:35
- ✔ **Potentiell interessanter Kunde! Bitte kontaktieren.**
Beendet am 03/23/2011 01:23
- ✔ **Zusage versenden**
Beendet am 03/23/2011 01:15

Optional (4)

- **Bearbeite Vollmacht**
- **Dispokreditantrag bearbeiten**
[Start](#) | [Inaktivieren](#)
- **Dokumentation Freistellungsantrag**
[Start](#) | [Inaktivieren](#)

Fallinformationen

[Dokumente](#) [Tasks](#)

[Verlauf](#)

Anzeigen: [Zusammenfassung](#) für: [Alle](#)

Elemente 1 - 10 [Vorheriger](#) | [Weiter](#)

Heute 03/25/2011

- Vollmacht.pdf** 25.03.11 08:16
Dokument abgelegt ✔ sotto
Korrespondenz
- Bearbeite Vollmacht** 25.03.11 08:16
Task gestartet ✔ sotto
- Bearbeite Vollmacht** 25.03.11 08:16
Task bereit ✔ sotto

Früher diese Woche

- Lese Daten und Initialisi...** 23.03.11 13:55
Task ausgeführt p8admin
- Bearbeitung Kontoantrag** 23.03.11 13:55
Task gestartet p8admin
- Bearbeitung Kontoantrag** 23.03.11 13:55
Task bereit p8admin
- SchufaanfrageCarlos Sa...** 23.03.11 13:55
Dokument abgelegt Anträge p8admin
- Muster IBM Verdienstnac...** 23.03.11 13:55
p8admin

Integrierte Tools für Teamwork

Der Status der Kollegen wird direkt in der Anwendung dargestellt

Rückfragen und Diskussionen sind Anwendung heraus möglich

The screenshot displays the IBM Case Manager interface for a 'Retail Backoffice' user. The main window shows a case titled 'Kontoantrag eingegangen' (Account application received) with details for 'Antragsteller: Santana' and 'Case ID: BANK_Kontoeoffnung_000000100403'. A 'Document Viewer' on the right shows a document titled 'Vollmacht' (Power of Attorney). An integrated chat window titled 'Chat with sotto - Mozilla Firefox' is overlaid on the interface. The chat window shows a conversation between 'slemme' and 'sotto' regarding the power of attorney for 'Herr Santana'. The chat messages are as follows:

- slemme** (8:22 AM): Hi Sabine, Wann ist die Vollmacht für Herrn Santana eingegangen?
- sotto** (8:23 AM): Hallo Stefan, Herr Santana war gestern persönlich hier und hat sie abgegeben!
- slemme** (8:23:28 AM): Wann ist die Vollmacht für Herrn Santana eingegangen?
- sotto** (8:23:36 AM): Herr Santana war gestern persönlich hier und hat sie abgegeben!

Formular in der Anwendung

Arbeit Fälle Falldetails Neue Seite

BANK_Kontoeroeffnung_000000100321 Datum der Änderung: 23.03.11 13:23 | Kontoeröffnung | Kontoeröffnung mit allen zugehörigen Aktivitäten wie z.B. Beantragung Dispo, Freistellungsantrag und Vollmacht

Fallinformationen

Dokumente | Tasks | Verlauf

Hinzufügen | Ansicht | Weitere Aktionen

Ausgangsverzeichnis > Anträge

Name	Datum der Änderung	Geändert von
Schufaanf...	23.03.2011 1...	p8admin
Kontoantrag	23.03.2011 1...	p8admin

Dokumentviewer

PDF | Speichern | Schließen

Antrag

Ja, ich möchte bei Ihnen ein Girokonto eröffnen. Mit diesem Antrag bitte ich um ein Angebot für ein Girokonto bei der ACM Bank.

1. Persönliche Angaben des Kontoinhabers

Anrede: Frau Herr Prof. Dr.

Name:

Vorname:

Geburtsdatum: Geburtsname:

Straße: Nr.

PLZ: Ort:

Wohnhaft seit: Wohnart: zur Miete im Eigentum bei Eltern

Frühere Anschrift (falls Änderungen innerhalb der letzten drei Jahre bzw. Zweitwohnsitz)

Staatsangehörigkeit: deutsch andere

Telefon:

E-Mail:

Familienstand: ledig verheiratet zusammenlebend geschieden getrennt lebend verwitwet

Berufsgruppe: Angestellte/r Arbeiter/in Beamtin/er Hausfrau/mann ohne Beschäftigung Privater Rentner/in Pensionär/in Auszubildende/r Schüler/in Student/in

Falldaten

▶ Antragsteller

▶ Angaben zum Antrag und finanzielle Daten

▶ Hinweise

▼ Details zum Antragsteller

E-Mail: reibach@web.de

Telefonnummer: 0180 898098

Geburtsdatum: 22.12.1982 00:00

Geburtsname:

Anzahl unterhaltsberechtigter Kinder: 4

Familienstand: ledig

Wohnort: bei Eltern

Wohnhaft seit: 16.08.1906 22:26

Beschäftigung Antragsteller

Leistungsfähige Analysefunktionen



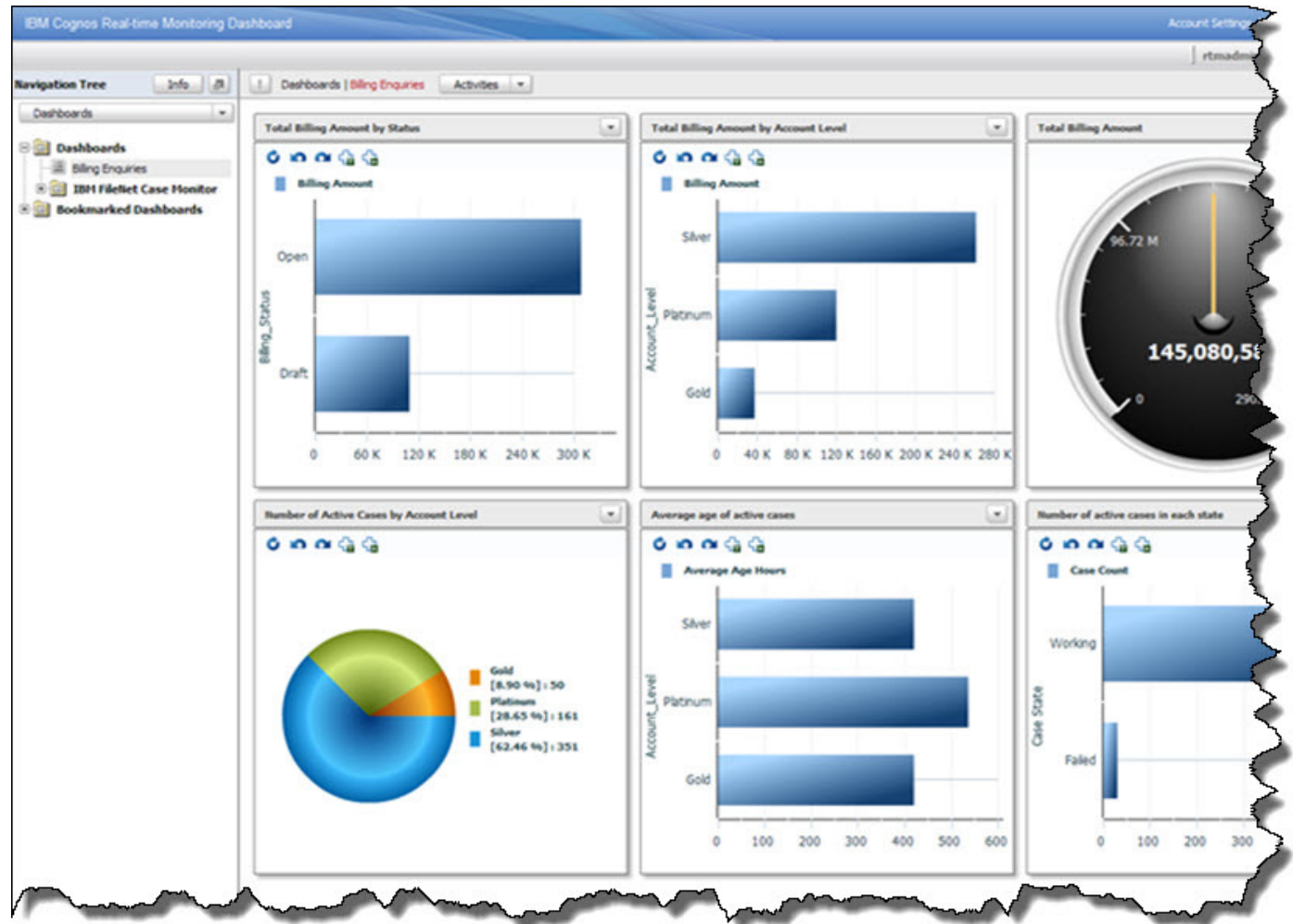
- Umfassende Berichts- und Analysefunktionen
Bietet einen detaillierten Überblick zum aktuellen Stand der Bearbeitung
- Dashboards
Ermöglichen Verantwortlichen das Erkennen von kritischen Ereignissen, bevor sie zum Problem werden
- Content-Analyse
Liefert Erkenntnisse aus den unstrukturierten Informationen der Vorgänge

Ergebnis:

Mitarbeiter erhalten fundierte Einblicke, um bessere Ergebnisse liefern zu können.

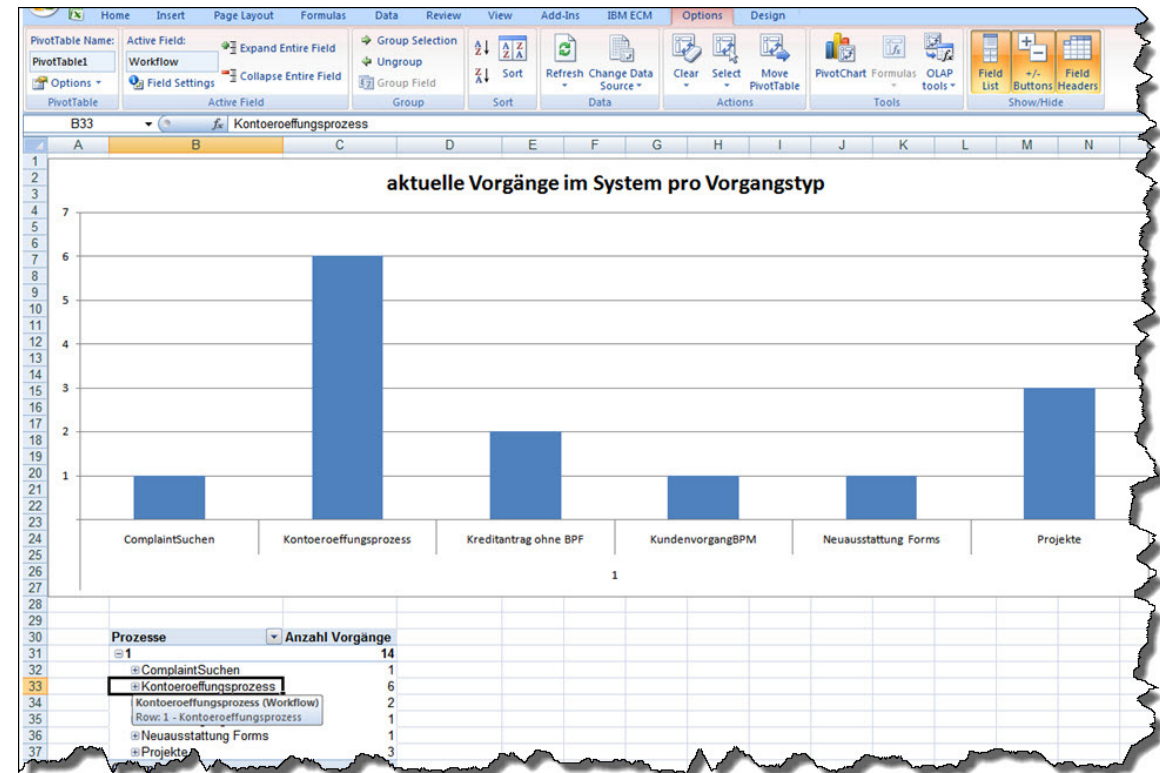
Case Monitor – Überwachung der Vorgänge

- SLA und KPI werden permanent überwacht
- Darstellung über Dashboards für LoB Verantwortliche
- Cognos Real-Time-Monitor (RTM)



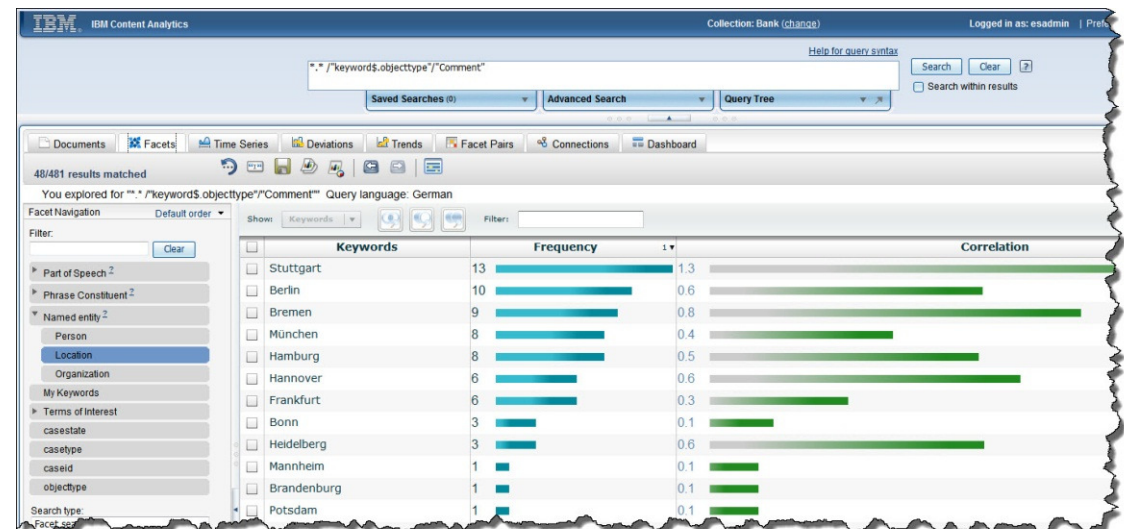
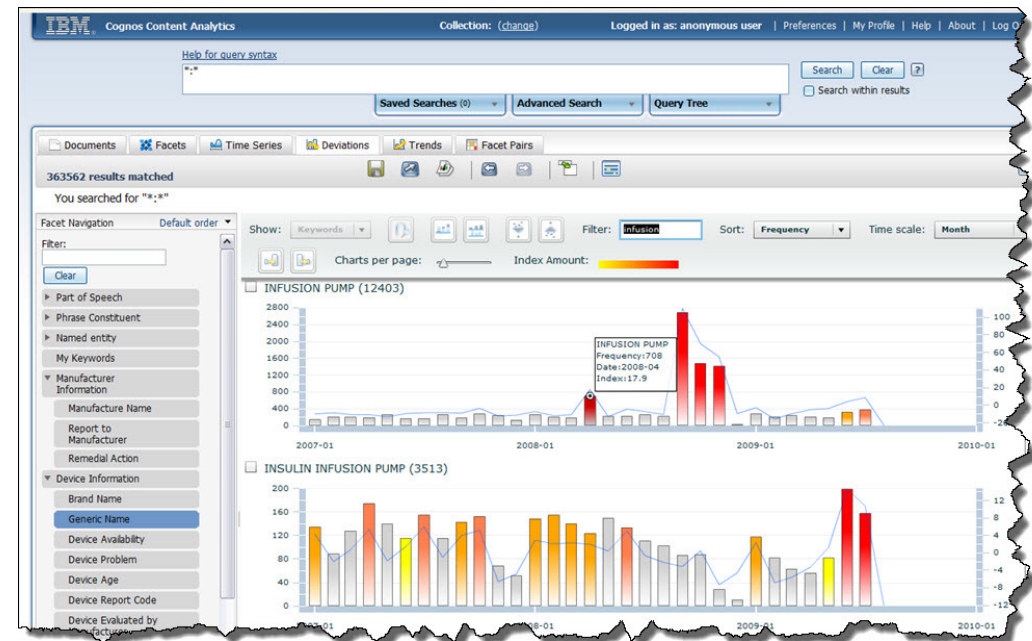
Case Analyzer – Historische Datenanalyse

- Analyse von Langzeittrends
- Dynamische Analyse (Detailabfrage, Slice and Dice...)
- Bereitstellung von Excel- und Cognos BI-Berichten für die Vorgangs- und Prozessanalyse
- Basiert auf der OLAP-Technologie (Online Analytical Processing), die dynamische Abfragen mit hoher Leistung bei großen Datensätzen unterstützt.



Content Analytics für unstrukturierte Informationen

- Content Analytics liefert neue geschäftsrelevante Erkenntnisse und Einblicke aus dem Inhalt und Kontext unstrukturierter Informationen
- Nutzt die Informationen in Vorgangsdokumenten und Kommentaren, um neue geschäftsrelevante Erkenntnisse zu gewinnen:
 - Ermittelt Textmuster über verschiedene Vorgänge hinweg
 - Stellt fest, wie häufig Textmuster über verschiedene Vorgänge hinweg vorkommen
 - Beispiel: Worüber beschwerten sich die Benutzer in ihren Kommentaren am häufigsten?
 - Ermittelt die Korrelation zwischen Vorgängen
 - Leitet Erkenntnisse ab, dokumentiert sie und ergreift entsprechende Maßnahmen



Zusammenfassung

IBM Case Manager ist eine innovative Plattform, die es erlaubt, schnell leistungsfähige Lösungen für die effiziente Bebearbeitung komplexer Vorgänge zu erstellen

Die zugrundeliegende Enterprise Content Management Plattform sorgt für eine persistente Speicherung aller Artefakte eines Vorgangs

Der aufgabenorientierte Ansatz und die auf Widgets basierende Architektur erlauben größtmögliche Flexibilität und können gleichzeitig Compliance wahren

Die integrierten Funktionen für Collaboration, Geschäftsregelwerke, sowie Analyse ermöglichen einen Wettbewerbsvorteil durch gesteigerte Effizienz und bessere Ergebnisse in der Vorgangsbearbeitung

Grazie

ITALIAN

धन्यवाद

HINDI

Merci

FRENCH

ありがとうございました

JAPANESE

Obrigado

BRAZILIAN PORTUGUESE

多谢

SIMPLIFIED CHINESE

Thank You

多謝

TRADITIONAL CHINESE

Gracias

SPANISH

Спасибо

RUSSIAN

நன்றி

TAMIL

ขอบคุณ

THAI

Danke

GERMAN

شكراً

ARABIC