

Cleverer Postverteilung mit IBM WebSphere® ILOG® JRules

Mit IBM WebSphere ILOG JRules papierne Post elektronisch verarbeiten – spart Zeit, beschleunigt die Bearbeitung und reduziert interne Abstimmungszeiten.



Highlights

- Effizienteres Arbeiten, indem Aufgaben gezielt nach Kompetenzen verteilt werden
 - Gleichmäßige Arbeitsauslastung unter Berücksichtigung von Fristen
 - Gesteigerte Kundenzufriedenheit aufgrund verkürzter Bearbeitungszeiten
 - Bedienerfreundliche Benutzeroberfläche und unkomplizierte Regeländerung über natürliche Sprache erlauben dem Fachpersonal, die Postzuweisung eigenständig zu verwalten und zu aktualisieren
 - Vollautomatische Postverteilung nach individuell einstellbaren Parametern entlastet Mitarbeiter, beschleunigt die Verteilung und minimiert Fehlerpotenzial
-

Bei einem Mitarbeiter stapelt sich die Post – Briefe, Fax-Aufträge, E-Mails, interne Verarbeitungsanfragen –, beim anderen ist der Schreibtisch nahezu wie leer gefegt. Das ist nicht effizient. Je höher das Postaufkommen ist, desto wichtiger wird eine intelligente und schnelle Verteilung. Welch hohes Datenvolumen dabei entsteht, zeigt etwa die Anzahl der Eingänge bei einem Versicherungsunternehmen. Mehrere zehntausend Anfragen gehen diesem täglich allein per Post und Fax zu. Daraus wiederum entstehen mindestens ebenso viele Aufgaben für die Sachbearbeiter. Wird die Post und somit die Aktivitäten ideal verteilt, erzielt man eine gleichmäßige Auslastung für die Mitarbeiter und die schnellstmögliche Bearbeitungszeit für den Kunden – dessen Zufriedenheit steigt.

Um die Post ideal zu verteilen, ist eine zentrale Stelle unerlässlich. Sie muss sowohl über die aktuelle Auslastung der jeweiligen Sachbearbeiter – bei einem großen Versicherungsanbieter sind das in der Regel mehrere hundert – als auch über deren Kompetenzen und Bearbeitungsschwerpunkte informiert sein. Berücksichtigen sollte man darüber hinaus, wer derzeit oder in naher Zukunft im Urlaub oder aktuell krank gemeldet ist. Idealerweise kennt die Verteilungsstelle nicht nur die Mitarbeiterauslastung genau, sondern weiß zudem, mit welchen konkreten Aufträgen die Sachbearbeiter sich momentan beschäftigen. Denn nur so lassen sich neue ähnliche Anfragen sinnvoll zuweisen, um Einarbeitungszeiten zu reduzieren. IBM WebSphere ILOG JRules leistet als Geschäftsregelmanagementssystem all das für Ihr Unternehmen.

Fachwissen nutzen, um Geschäftsregeln individuell anzupassen

Mit IBM WebSphere ILOG JRules können Ihre Fachbereiche die Parameter für die Postverteilung selbst bestimmen und direkt in das System eingeben. Dazu ist keine Codierung über Programmiersprache nötig. Die jeweiligen Geschäftsregeln werden von den Mitarbeitern definiert und lassen sich jederzeit auch von diesen aktualisieren. Äußerst flexibel kann somit auf Mitarbeiterwechsel, Kompetenzzuwachs oder neue Arbeitsbereiche reagiert werden. Visuelle Tools erleichtern es zudem, das System zu pflegen. Entsprechend der Möglichkeit, die Verteilungslogik per Geschäftsregeln fachbereichsbezogen zu entwickeln, lässt sich die Post ebenso unternehmensweit wie dezentral abteilungsgebunden zuweisen. Selbst Mischformen sind festlegbar. Indem nicht die IT-Admi-



nistratoren, sondern die jeweiligen Fachabteilungen selbst die Geschäftsregeln definieren, fließt bereits hier das nötige Know-how ein, um eine ideale kompetenzbezogene Zuweisung sicherzustellen. Änderungen können bei Bedarf umgehend umgesetzt werden. Ausgelegt ist IBM WebSphere ILOG JRules auf sehr große Datenmengen, sodass Aufgaben äußerst schnell verteilt sind. Des Weiteren ist das Berechtigungssystem konfigurierbar.

Ab ins System: via Input-Management papierne Post elektronisch bearbeiten

Bevor die Aufgaben per Software verteilt werden können, müssen papierne Dokumente eingelesen sein. Das Input-Management bereitet die Eingangspost auf, damit spätere Systeme in der Lage sind, die Dokumente maschinell zu bearbeiten. Leistungsfähige Scanner wandeln dafür die Post in elektronische Dokumente um. Das geschieht automatisch

innerhalb einer Scan-Straße, die bis zu 18.000 Papiere pro Stunde einlesen kann. Sind die Poststücke digitalisiert, werden sie über das OCR-Verfahren ausgewertet. Die Software erkennt Schlüsselfelder und indiziert sie. Anschließend ergänzt sie die Datensätze um die Bestandsdaten. Dabei bezieht das System auch Angaben aus bestehenden Datenbanken, wie etwa zur Vertragspartnerschaft, direkt mit ein. Im letzten Schritt wird der konkrete Arbeitsauftrag erstellt. Innerhalb kürzester Zeit lassen sich so Kundenanfragen zuweisen und bearbeitungsbereit machen.

Aufgaben zielgenau zuweisen – mit IBM WebSphere ILOG JRules

Die Verteilung der Aufgaben erfolgt in drei Schritten: der Einteilung der Aktivität, der Bestimmung der dafür fachlich geeigneten Gruppe und der Auswahl des passenden Sachbearbeiters (siehe Abbildung 1).

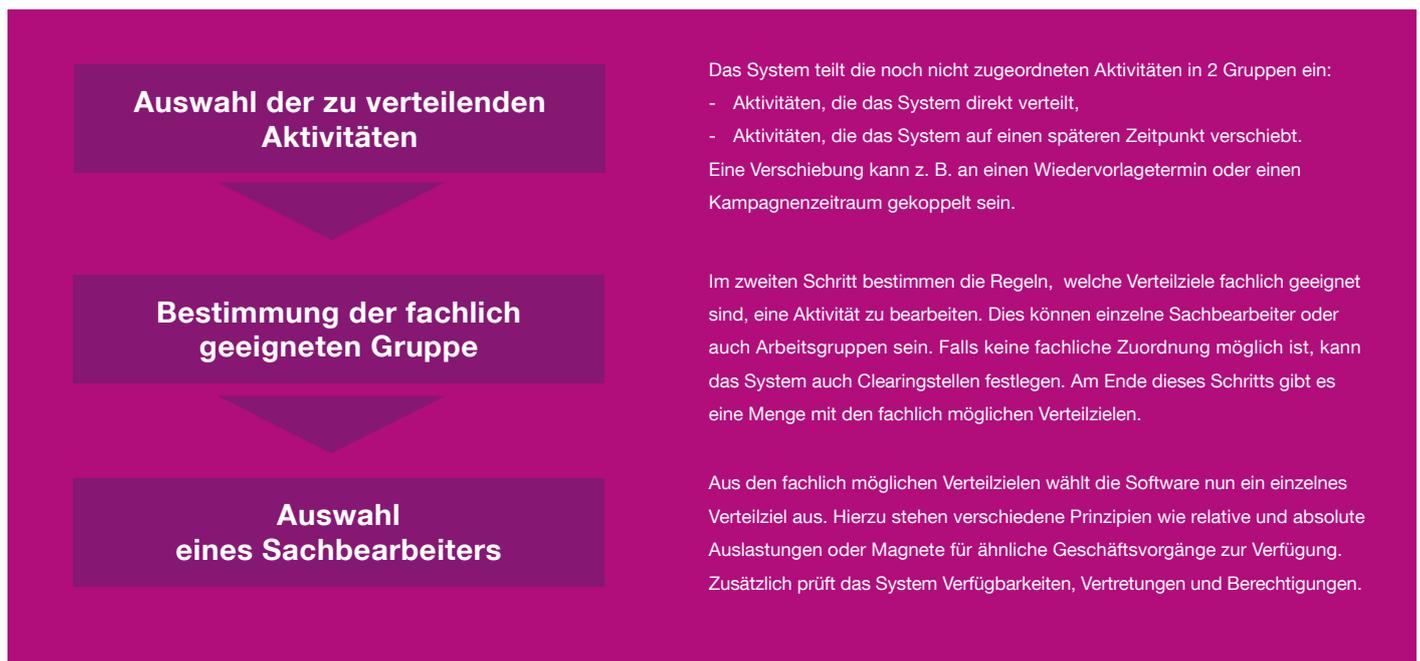


Abbildung 1: Aufgaben zielgenau zuweisen – mit IBM WebSphere ILOG JRules

Innerhalb dieser drei Schritte berücksichtigt das System diese grundlegenden Zuweisungsparameter:

- Aufgabenverteilung nach Fähigkeiten (Skill-based-Routing). Dabei kann der Fachbereich flexibel die Kompetenzen der einzelnen Mitarbeiter definieren.
- Aufgabenverteilung nach Auslastung. Ziel ist es, eine Mitarbeiterüberlastung zu vermeiden und gleichzeitig den Bearbeitungszeitraum für den Kunden zu verkürzen.
- Aufgabenverteilung nach Ähnlichkeit. Indem verwandte Vorgänge denselben Sachbearbeitern zugeordnet werden, verkürzen sich Einarbeitungs- und Bearbeitungszeit.
- Aufgabenverteilung nach Berechtigung. Vorab wird geprüft, ob ein Sachbearbeiter für den ausgewählten Vorgang berechtigt ist.
- Aufgabenverteilung nach Verfügbarkeit. Abwesenheitszeiten etwa durch Urlaub oder Krankheit fließen in die Systemberechnung ein, ebenso definierte Vertretungsregelungen.
- Aufgabenverteilung nach Fristen. Service Level Agreements (SLA), die vertraglich geregelte Bearbeitungsfristen festlegen, werden direkt berücksichtigt.

Wenn

der GeVo der Aktivität ist 'Rückmeldung Kampagne' und der führende Ordnungsbegriff ist 'Neukundenakquise 5/2008'

Dann

verschiebe die Aktivität auf das Datum 02.05.2008

Wenn

die Rahmenvereinbarung ist '4711' und das Produkt ist 'Pensionskasse XY' und die Mahnstufe ist 2

Dann

füge Arbeitsgruppe 'G0815' als mögliches Verteilziel ein

Die hinterlegten Regeln, um beispielsweise ähnliche Arbeiten zu erkennen, Auslastungsgrenzen festzulegen oder Kompetenzen zu definieren, obliegen den Anwendern aus den Fachbereichen. So können Bereichsleiter etwa die Arbeitsverteilung in ihrem Umfeld individuell gestalten. Die Regeln sind dabei in natürlicher Sprache formuliert, nicht in HTML oder ähnlichen, für Laien unverständlichen Programmiersprachen (siehe Abbildung 2). Um die Geschäftsregeln einfach zu ändern oder zu testen, stellt IBM WebSphere ILOG JRules verschiedene Werkzeuge bereit. Über eine Web-Anwendung lassen sich die hinterlegten Daten für die Verteilungslogik unkompliziert pflegen. Bevor Änderungen für das System final freigegeben werden, besteht die Möglichkeit, zunächst die Auswirkungen der Neuerung zu simulieren. So lassen sich Fehler einfach vermeiden. Zusätzlich verzeichnet WebSphere ILOG JRules die komplette Historie der Geschäftsregeln, sodass die Anwender jederzeit auf frühere Einstellungen zurückgreifen können.

Arbeit bequem aus dem „Korb“

In sogenannten „Arbeitskörben“ innerhalb eines elektronischen Postkorbs finden die jeweiligen Sachbearbeiter tagesaktuell ihre Aufgaben vor. Dabei gibt es sowohl Themenpostkörbe als auch individuelle Postkörbe für die einzelnen Mitarbeiter. Über die Themenpostkörbe gehen automatisch Arbeitsaufträge ein. Somit liegen den Sachbearbeitern direkt die Unterlagen vor, die sie benötigen. Dringende Aufgaben werden optisch hervorgehoben. So ist für jeden Mitarbeiter klar ersichtlich, welche Aufgaben momentan anstehen. Falls nötig lassen sich Arbeitsaufträge flexibel weiterleiten, unterbrechen oder zurücksetzen, beispielsweise wenn für die Weiterbearbeitung notwendige Unterlagen vom Kunden nachgefordert werden müssen. Damit bietet Ihnen IBM WebSphere ILOG JRules das ideale System, um Ihre Postverteilung zu vereinfachen, die Aufgabenzuordnung optimal zu gestalten und somit die Kapazität Ihrer Mitarbeiter gleichmäßig und kompetenzbezogen zu nutzen. Das steigert zum einen die Mitarbeiterzufriedenheit, zum anderen die Ihrer Kunden. Deren Belange können durch die gezielte Aufgabenverteilung an routinierte Sachbearbeiter schneller und besser bearbeitet werden, wodurch sich die Kundenbindung festigt.

Für weitere Informationen zu IBM WebSphere ILOG JRules wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns im Internet unter: ibm.com/software/de/websphere/brms

Abbildung 2: Beispiele für Verteilungsregeln



© Copyright IBM Corporation 2011

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

Gedruckt in Deutschland
Mai 2011
All Rights Reserved

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken der IBM 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 ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder in sonstigen Ländern.



Please Recycle