



7 Kasım 2012 - Çırağan Palace Kempinski

IBM Connected 2012 Istanbul

Learn. Collaborate. Innovate.

Dinamik Vaka Yönetimi

Aydın, Toprak
ECM Solutions Consultant, IBM



Değişim #1: İçerik ...

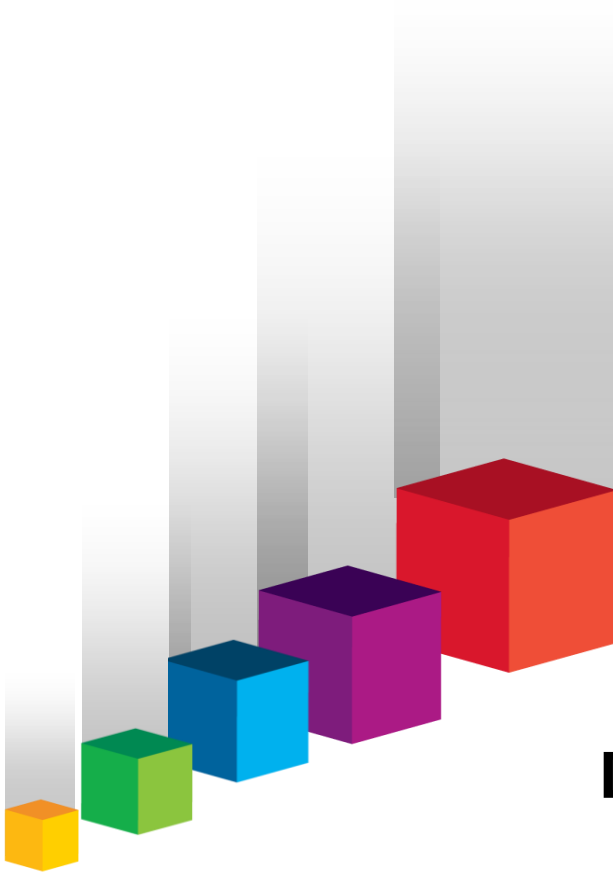
Yönetim ... Hacim, Çeşitlilik ve Yayılma hızı

Değişim #2: İçerik ...

Evrim.. İçerik analizi, optimizasyon

Değişim #3: İçeriğin ...

Değer ... Anında, Hızlı, Yetkin Çözümler



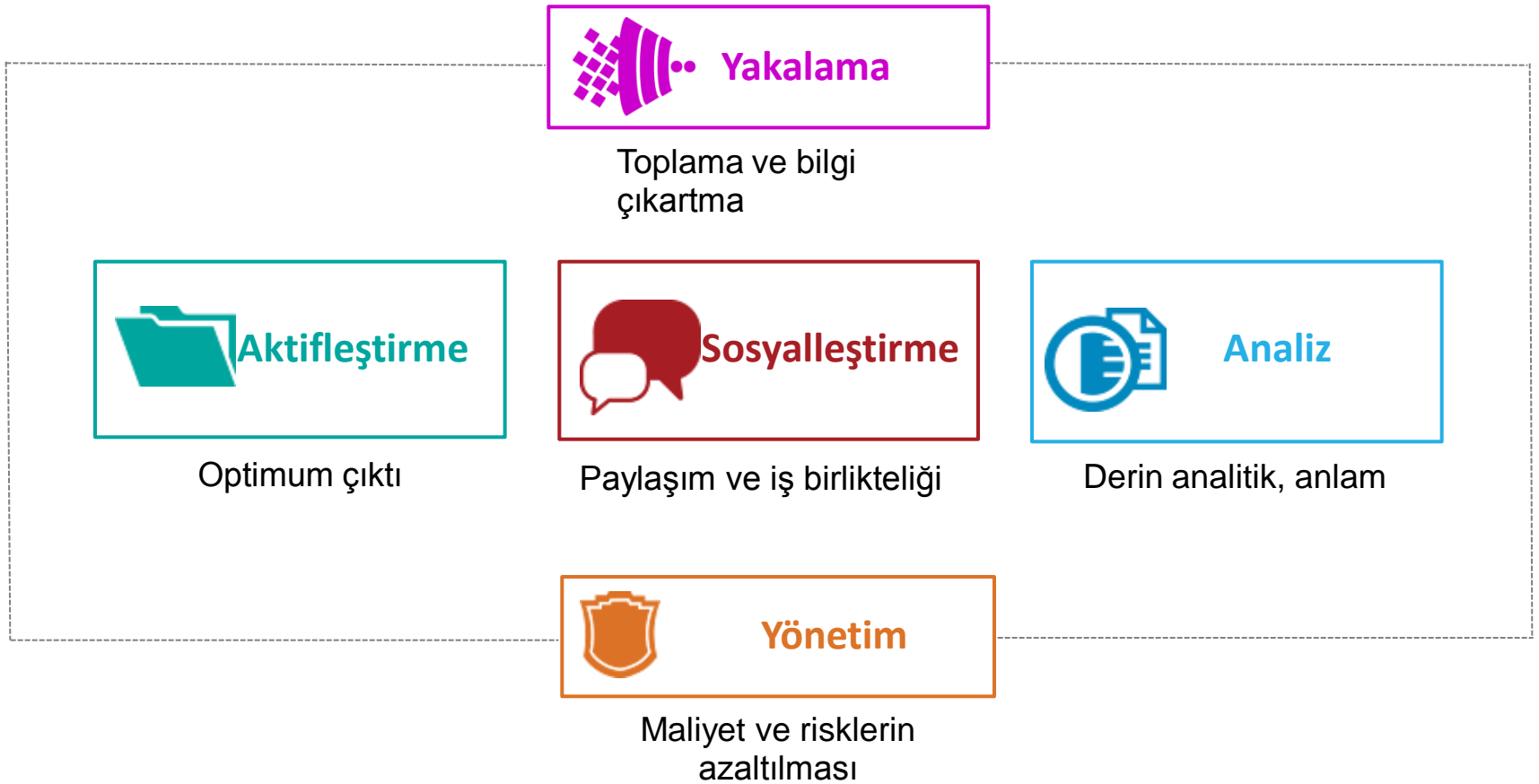
İş Çözümleri



74%

CFO lar , hızlı ve etkin karar mekanizmalarının endüstriyel rekabetçi ortamda öne geçmenin, ilgili sektörde “sınıf” atlamasının anahtarı olduğunu düşünüyor.

IBM Şirketlere, içerikleri hakkında daha **derin bilgiye** ve bu bilgiden **etkili çıkarımlar** üretmelerinde yardımcı oluyor.

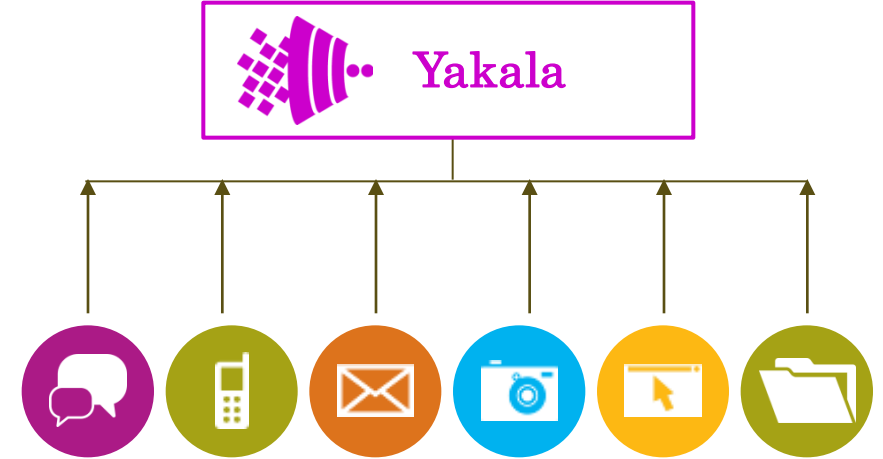


Her nerede olursa olsun içeriği **yakalayın**

Akıllı yakalama çözümleri için entegre platform

- Sadece gerekli bilgiyi yakalayıp kullanırken, gereksiz bilgileri ortadan kaldırın
- Kurum içinde veya dışında üretilen yüksek hacimde, süreklilikte ve çeşitlikteki içeriklerinizi derinlemesine inceleyin.
- Çıktı almak ve dağıtmak yerine raporlarınızı, hesap döküm veya ekstrelerinizi milyonlarca kullanıcı ile hızla paylaşın.

Sadece IBM kurumsal ölçekte bir içerik yakalama platformunu, içerik yönetimi sistemleri ile birlikte sunmaktadır.



Kaynağı ne olursa olsun, içerikleri yakalayın ve derinlemesine analiz edin

Etkin sonuçlar için içeriğinizi aktifleştirin

Bilgi (içerik & veri), dinamik görevler, paylaşım, iş kuralları ve analiz ile 360 derece vaka görünümü elde edin.

- Müşteriler bilgi odaklı süreçlerde verimlilik ve etkinlikte önemli kazanımlar sağlıyorlar.
- Kısa sürede geliştirilen vaka yönetimi uygulamaları ile iş ihtiyaçlarınıza daha hızlı cevap verebilirsiniz.
- IBM, IBM iş ortakları ve GBS, artık sektör özelinde yazılım çözümleri üretiyor.

Sadece IBM gerek vaka yönetimi gerekse içerik odaklı BPM uzmanlıklarını bir arada sunup, daha büyük yararlar sağlamaktadır.

süreç

insan



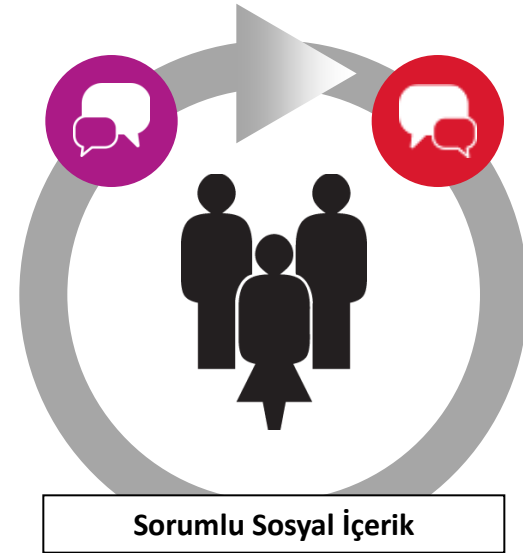
Bilgiyi insanla her noktada buluşturarak verimliliği ve etkinliği artırın

İçeriğiniz **sosyalleştirin**

Alışılmış masa üstü uygulamaları ile paylaşım ve iş birlikteliği çözümlerine her yerden erişin...

- Doğru içeriği doğru kişiler ve doğru süreçler ile buluşturun.
- Yapılandırılmamış sosyal içerik ile işinize daha çok katma değer katın
- İş birlikteliği, doküman oluşturma ve yönetimi.

Sadece IBM organizasyonlar için doğru insan, doğru içerik ve yetenekleri bir arada sunarak, tek bir platformda **akıllı içerik** çözümler sunmaktadır.



yeni



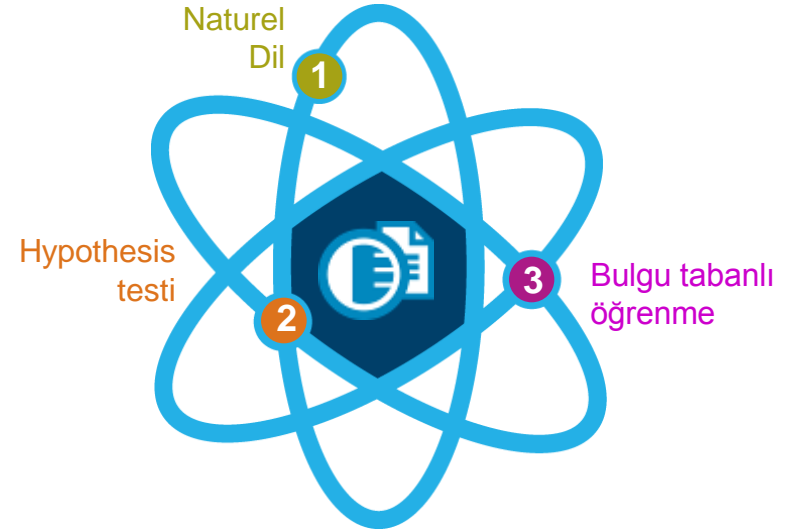
Yeni kullanıcı deneyimi

Kritik detaylar için içeriğinizi **analiz** edin

İşiniz ile ilgili daha farklı, detaylı içerikleri yapılandırılmamış verileri analiz ederek başlayın.

- İçerik hakkında 360 derece görünüm, analiz ve anlam sağlayın
- İlgili fikre ulaşmak için büyük miktarla da ki veriyi arayın, değerlendirin ve analiz edin.
- Sektör ve müşteri ihtiyaçları için hızlı, uyarlanabilir çözümler kullanın.

Sadece IBM yeni jenerasyon anlam kazandırıp, öğrenme yeteneğine sahip analitik çözümler sunmaktadır.



. Kurumunuzu aramadan, araştırmaya, olanaklardan, muhtemel olasılıklara ve basit sonuçlardan, akıllı seçimlere taşıyın.

yeni

IBM Content Analytics

Maliyet ve riski azaltmak için içeriğinizi **yönetin.**

Bilginizin ne zaman önemini ve değerini yitirdiğini bilip, gerektiğinde yok etmeniz gerektiğini bilin.

- Gerek yapılandırılmış, gerekse yapılandırılmamış veriler için arşivleme, yaşan döngüsü, eDiscovery çözümleri
- Regülasyon ve yasal düzenlemelere uyum
- Düşük maliyet, basit ve kanıtlanmış çözümler ile risklerinizi azaltın

Sadece IBM etkin bir şekilde arşivleme çözümleri sunarken, eDiscovery ihtiyaçlarına cevap verebilmektedir.



Arşivleme çözümlerinin ötesinde kazanımlar elde edin.

yeni



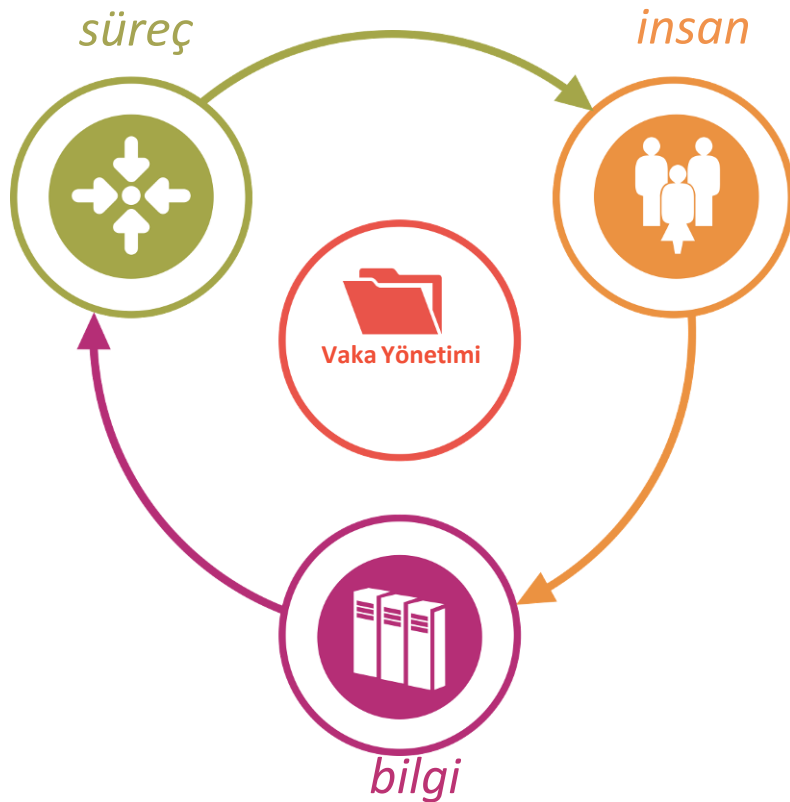
IBM Content Collector

Günlük İşler



IBM Case Manager

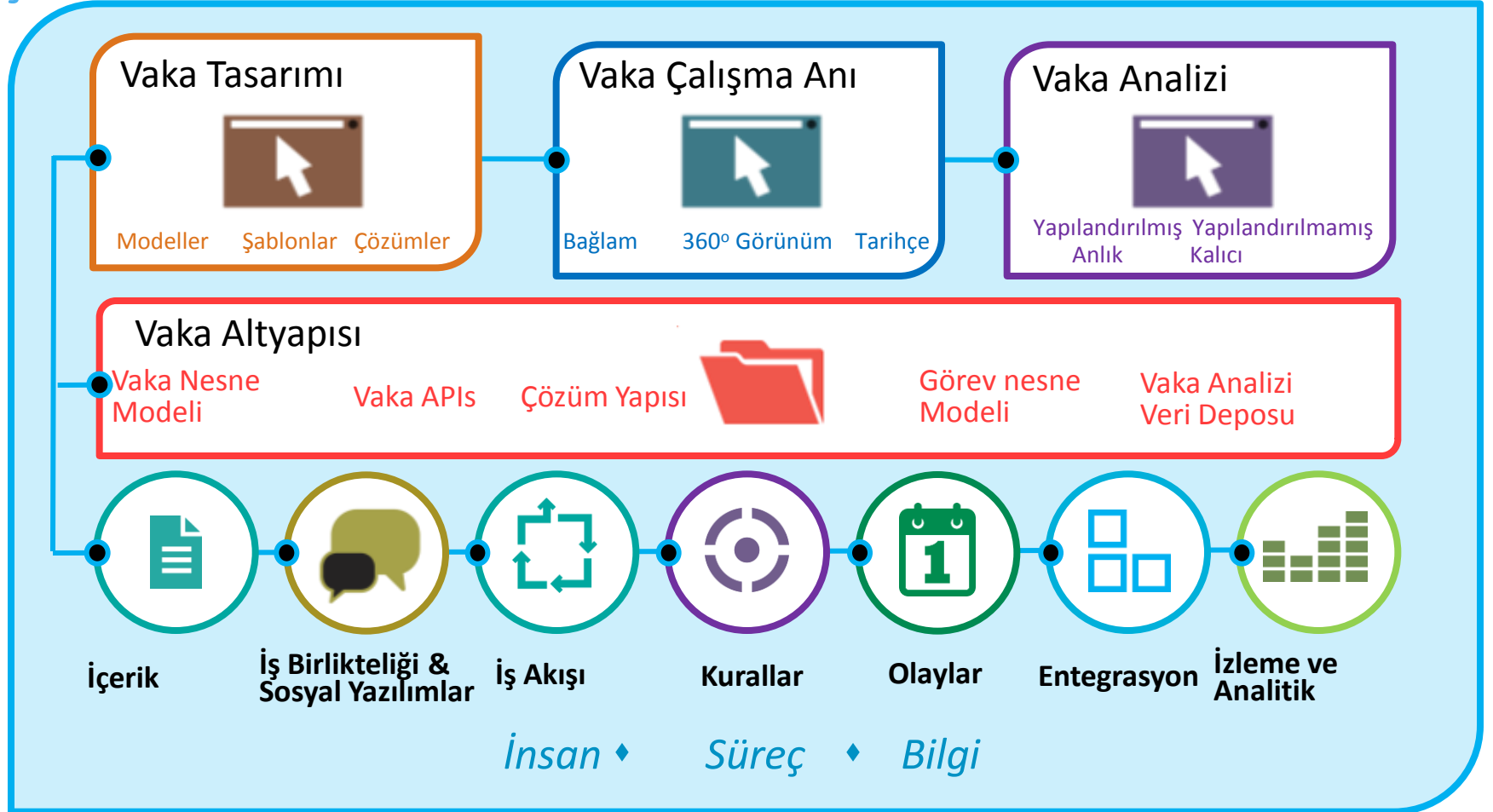
Vaka bazında, insan, süreç ve bilgiyi bir araya getirir....



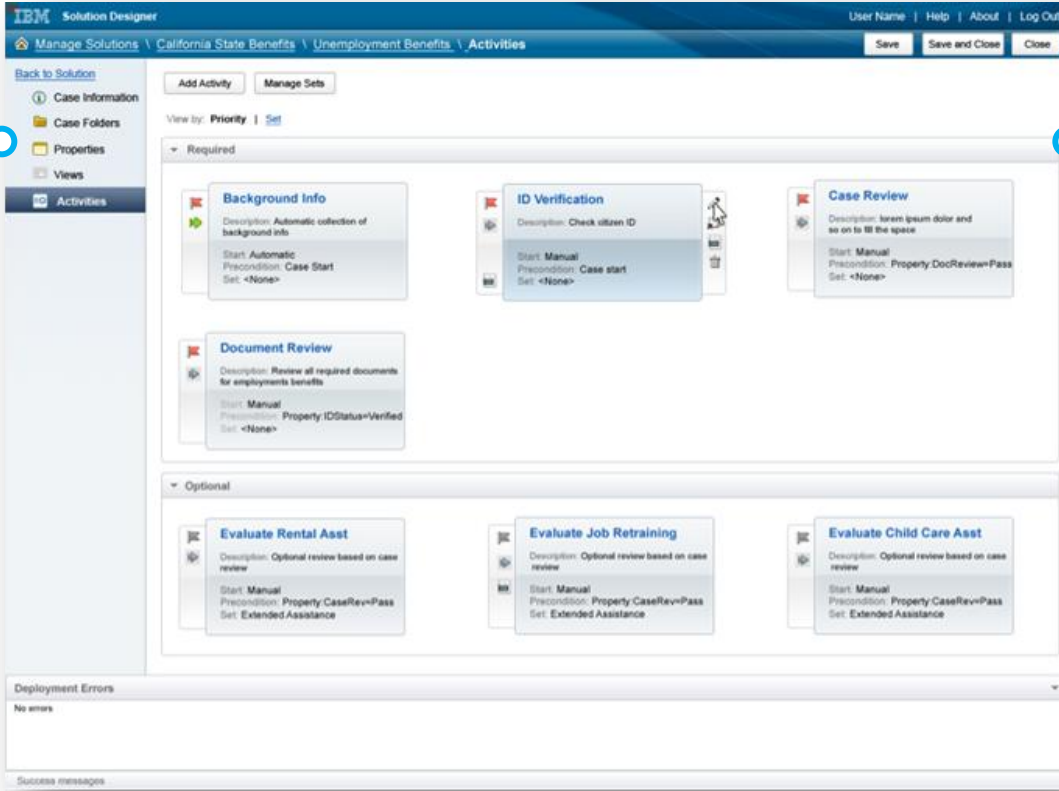
- Vakalar ile ilgili **optimum sonuçlar** üretir
- **Dinamik**, canlı iş yönetimini destekler.
- Yapılandırılmış ve yapılandırılmamış **güvenilir** veriyi aynı vaka içine toplar.
- **Baştan sona**, tüm vaka sürecini ele alır ve yönetir
- Beraberinde gelen geliştirme araçları ile İş ve It birimlerine kısa vadede, **hızlı ve etkin** çözümler üretir.

IBM Case Manager Bileşenleri

Vaka yönetim uygulamalarının gerçekleştirilmesinde basitleştirilmiş çözümler



Hızlı Çözüm Tasarımı



Vaka Tasarımı



Modeller Şablonlar Çözümler

- **Kolay Kullanım**
Tasarım aracı iş biriminden kullanıcılar tarafından hızla çözüm oluşturulmasını sağlar
- **Şablon çözümler ile hızlı başlangıç**
Örnek uygulamalar
- **Uygulama oluşturma ve hayata geçirmede harcanan süreyi önemli ölçüde azaltır.**

Sonuç olarak:

Hızla hayata geçirilebilir, etkin ve iş ihtiyaçlarınızı tam olarak karşılayabilen çözümler oluşturabilirsiniz.

Temel Kullanıcı Deneyimi

Vaka Çalışma Anı



Bağlam 360° Görünüm Aktiviteler

- **Rol tabanlı ve kişiselleştirilebilir**
Son işini ilerletmek için ihtiyacı olan bilgiye eksiksiz olarak erişir
- **Esnek ve genişletilebilir**
Temel uygulamalar iş ihtiyaçlarını karşılamak üzere geliştirilebilir ve hayata geçirilebilir.
- **Vaka ile ilgili derin içeriğe erişilir.**
Farklı uygulamalarda gezinmeye son.

The screenshot displays the IBM Case Manager interface for a traffic accident report. The main content area shows a document titled "TRAFFIC ACCIDENT REPORT" with a barcode and various fields for reporting details. The interface is organized into several panels: "Case Information" on the left, "Document Viewer" in the center, and "Case Data" on the right. The "Case Information" panel includes tabs for "Documents", "Tasks", and "History", and lists "Required (1)" and "Optional (2)" tasks. The "Case Data" panel shows fields for "Date of Loss", "Due Date", "Policy Last Name", and "Policy Number".

Sonuç olarak:

Kullanıcılar, ihtiyaçları olan bilgilere eksiksiz olarak, tek bir ortam ve uygulamadan erişilebilirler.

Daha kaliteli sonuçlar için güçlü analitik yetenekler



Vaka Analizi



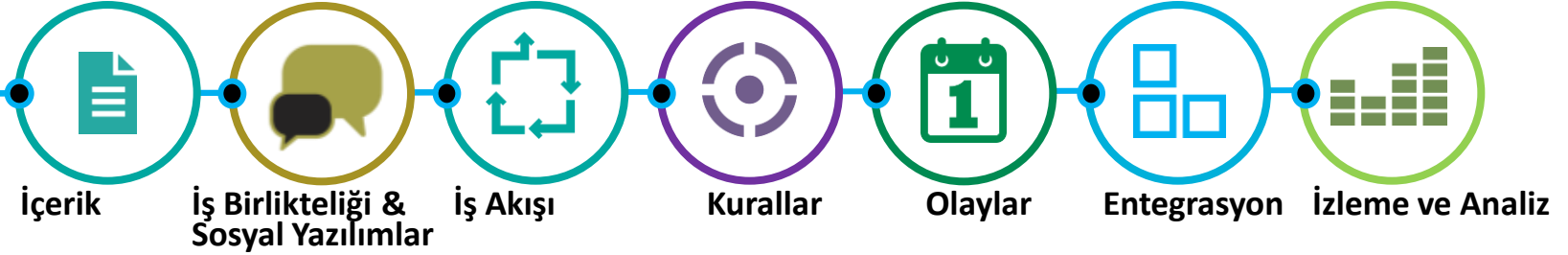
Yapılandırılmış Yapılandırılmamış
Anlık Kalıcı

- **Kapsamlı analiz ve raporlama**
Yöneticilere her türlü bilgi formatına ve kaynağına erişim anında ve doğru karar verme yetenekleri sağlayın
- **Eş zamanlı tablolar**
Sorunları ortaya çıkmadan önce görün
- **İleri içerik analizi çözümleri ile daha kapsamlı ve detaylı bilgiye erişim.**

Sonuç olarak:

Vaka yöneticilerinin zamanında ve daha doğru kararlar vermelerine yardımcı olur

Altı Çizilen Yetenekler



Entegre ve birlikte gelen yetenekler:

- İçerik Yönetimi
- Süreç Yönetimi
- WebSphere ILOG jRules*
- İçerik Analizi (IBM Content Analytics)
- Anlık Raporlama (Cognos Real Time Monitoring)
- Anlık Mesajlaşma (Lotus SameTime)

Sonuç Olarak:

IBM Case Manager, kendi alanında en başarılı IBM çözümlerinden oluşturulmuş bir mimaridir.

IBM Case Manager Size nasıl yardımcı olabilir?

"We need to treat business processes as assets. If you have ownership of your processes and manage them, you get a better return."

Rusty Williams
CIO
Good Samaritan

- ✓ Müşteri hizmetlerini iyileştirme
- ✓ Vaka çıktılarını detaylandırma, iyileştirme
- ✓ Rekabette farklılık yaratır
- ✓ Bilginin doğruluğunu arttırır
- ✓ Riskleri yönetir
- ✓ Sektörde en etkin çözümleri sağlar
- ✓ Etkin iş birlikteliği
- ✓ Daha az hata
- ✓ Maliyetlerde düşüş



Sektörden bağımsız, her kuruluş iş çıktılarını optimize etmek ve geliştirmek zorunda...

Fatura, Kontrat, Çalışan, Tedarikçi, Müşteri, Proje, Değişiklik Talebi, Şikayet, Kaza, Denetim, Elektronik Araştırma, vb...

Sigortacılık



- Uzman işe alımı
- Hasar süreçleri yönetimi
- İpotek süreçleri
- Talep değerlendirme
- İtiraz değerlendirme
- Sahtekarlık işlemleri (fraud)

Finans



- Hesap Açma
- Kredi Başvurusu inceleme
- Varlık yönetimi
- Hesap operasyonları
- Kredi kartı sahtecilik incelemeleri

Sağlık



- Hasta dosyaları yönetimi
- Tanı işlemleri
- Yeni iş alım süreçleri
- Sosyal hak yönetimi
- ...

Kamu



- Teşvik yönetimi
- Hukuki vakalar
- Hükümlü işlemleri
- Şikayet yönetimi
- Vatandaşlık işlemleri ...

Enerji & Altyapı Hizmetleri



- Değerlendirme işlemleri
- İzin & Onay Süreçleri
- Şikayet takibi
- Hadise yönetimi
- ...

Müşteri Referanslarımız



Financial Services



U.S. AIR FORCE



Sorularınız?