



Hlavní výhody:

- Rychlejší dokončení případů s lepšími výsledky.
 - Ucelený pohled na případ, který spojuje informace, lidskou interakci a procesy.
 - Možnosti analýz případů pro větší bezpečnost.
 - Jednodušší spolupráce povede k lepším službám pro občany.
 - Automatizace a obchodní pravidla zjednoduší procesy a vyhovují měnící se legislativě.
-

Chytřejší způsob, jak mít informace pod kontrolou

Case Management a dnešní organizace

Téměř v každé organizaci je možné najít potřebu pro Case Management. Příkladem Case Managementu může být např. zpracování pohledávek, úvěrů, smluv či auditů. S Case Managementem je možné se setkat také při řízení velkých projektů. Tyto případy lze v různých společnostech najít pod různými jmény – například správa pohledávek, řízení zakázek, řešení sporů se zákazníky, poskytování úvěrů, správa pacientů u lékaře, správa sociálních dávek, řízení projektů, vyšetřování pojistných podvodů a dalšími.

V rámci jednoho případu se může nahromadit velké množství informací. Veškerý obsah případů musí být organizovaný a přístupný zpracovatelům v organizované a uživatelsky přívětivé formě. Organizace vyžaduje, aby se pracovníci rozhodovali správně v definovaných časových lhůtách. Pro tato správná rozhodnutí je potřeba mít integrované vhodné nástroje a přístup ke všem informacím v reálném čase a z jednoho místa.

Nové nároky na současné organizace

Je možné najít spoustu důvodů, proč právě teď je ten správný čas na vylepšení Case Management procesů.

Vyšší očekávání zákazníků

Organizace je motivována nabízet kvalitní zákaznické služby tak, aby si udržela stávající zákazníky a získala nové. Kvalitní, přehledné a rychlé služby zvyšují loajalitu zákazníků a zisk společnosti.



Zaměstnanci organizace pracují s dokumenty, jako jsou například dopisy, faxy a smlouvy, a stejně tak i s elektronickými dokumenty, jako jsou e-maily, zprávy instant messagingu a dalšími, které se vztahují ke konkrétnímu zákazníkovi. Všechny tyto informace tvoří ucelený pohled na zákazníkův profil. Jelikož zákazníci jsou více informovaní a jejich náročnost se neustále zvyšuje, je potřeba se neustále dynamicky přizpůsobovat a zvolit takové řešení, které umožní rychlé nasazení a změny ve službách – tímto řešením je IBM Case Management.

Stále se zvyšující množství nestandardních situací

Díky automatizaci opakujících se činností se mohou zaměstnanci věnovat případům, které jsou výjimečné. Takovéto případy vyžadují jejich větší specializaci a čas. Velmi často mohou být takovéto procesy vizualizovány až poté, co jsou ukončeny a tak je potřeba k nim přistupovat úplně jinak. Flexibilní a dynamická strategie v oblasti Case Managementu umožňuje lépe spravovat případy a za stejného množství pracovníků lze vyřešit více případů a výjimečných stavů.

Časté změny legislativy

Z právních důvodů v některých typech organizací stále vzrůstá potřeba spravovat důležité informace. Zákony a další předpisy mohou ovlivňovat způsob zacházení jak se současnými, tak i s historickými informacemi, které musí být k dispozici pro účely auditu či pro další zpracování. Protože informace se často vyskytují v různých podobách, je jejich zveřejnění velmi nákladnou, neefektivní, dlouhotrvající a riskantní záležitostí.

Organizace by měly využívat Case Management nebo řešení pro automatizaci legislativních procesů tak, aby mohly lépe řídit rizika a být ve shodě s předpisy. Toto řešení by mělo pokrývat celý životní cyklus informace, od jejího přijetí až po archivaci a správu záznamů.

Vyřešme případy lépe a rychleji

Společnost IBM nabízí řešení pro Case Management, které přidává k jeho konceptu řadu dalších možností. Ty jsou navrženy tak, aby bylo možné dosáhnout lepších výsledků. Strategie IBM - Advanced Case Management, kterou nabízí IBM, spojuje informace, procesy a lidskou interakci do uceleného pohledu na případ. V rámci tohoto pohledu je možné najít i možnosti pro analýzy, obchodní pravidla, spolupráci a sociální software. Pro dosažení vysoké návratnosti investice se využívá nejlepších zkušeností a šablon pro opakující se případy.

Strategie a řešení od společnosti IBM jsou navrženy tak, aby využívaly řadu nových vylepšení – ucelený pohled na případ, týmovou spolupráci, flexibilitu, lepší zákaznické služby a podporu pro shodu se zákonnými a vnitřními předpisy.

Ucelený pohled na případ

IBM Advanced Case Management poskytuje pohled na případ ze všech stran – ucelený pohled na případ.

V jedné úrovni pohledu na případ je možné určit priority případů na základě aktuálních informací a klíčových indikátorů výkonnosti (KPI). Pro zpracování případu jsou důležité právě aktuální informace, které umožní optimalizaci jednotlivých výstupů. Příkladem může být pohled na pohledávky. Jejich správce může během krátké doby určit, které jsou nejdůležitější a které nikoli.

Z jiného úhlu pohledu je možné v uceleném pohledu získat veškeré informace z různých zdrojů a identifikovat jednotlivé vztahy mezi firemními útvary. Díky analýze obsahu lze získat ještě více informací o konkrétních dokumentech, které není nutné procházet po jednom. Výhodou je, že firma může vylepšit výstupy z jednotlivých případů a také výkon celé společnosti pomocí určitých metrik.

Spolupráce

Práce na případech vyžaduje neustálou spolupráci. Společnost IBM podporuje a nabízí ad-hoc spolupráci v reálném čase. Díky tomu je možné využít znalosti od jiných pracovníků a přispět tak k lepšímu vyřešení případů, udržet nízké náklady a vylepšit rozhodování.

Advanced Case Management podporuje všechny druhy interakce pomocí orientace na zákazníka. Zahrnutí zákazníka do řešení případu zajistí úspěch a to je důvod, proč IBM propojuje v podstatě všechny informační zdroje do uceleného pohledu na případ. Tento přístup zajišťuje všechny nezbytné informace, vylepšuje zákaznické služby a optimalizuje výstupy z případů.

Flexibilita

Jednotlivé případy jsou řízeny pravidly, proto je možné v organizacích snadno měnit obchodní pravidla. Pomocí těchto pravidel je možné flexibilně automatizovat rozhodování. Tato pravidla mohou být složitá, proměnlivá, nebo se postupně vylepšovat. Ovšem jejich hlavní výhodou je, že zlepšují efektivitu a snižují náklady na údržbu.

Advanced Case Management pomáhá pracovat chytřeji, protože zahrnuje experty pro vytváření rozhodovací logiky bez nutnosti pomoci IT odborníků. Hlavní výhodou je, že společnosti mohou rychle reagovat na interní a externí změny, jakými jsou změny v legislativě a dosažení její shody.

Advanced Case Management v praxi

Protože se často měnila legislativa a podmínky pro vydávání sociálních dávek, státní správa měla problém s rychlým a spravedlivým přidělováním státních dávek občanům, kteří na ně měli nárok. Dalším problémem bylo, že dostupné informace o občanech byly na různých místech, proto bylo téměř nemožné se přesně a správně rozhodnout, kdo má na ně skutečný nárok.

Hlavním přínosem implementace Case Managementu od společnosti IBM bylo, že se mohla měnit obchodní pravidla stejně rychle, jako se změnila legislativa. Toto řešení umožnilo, aby byla data o občanech dostupná v jednotném umístění a pomohlo to agendě zajistit, aby dodávala služby včas a správně pro všechny občany.

Advanced Case Management pro lepší výstupy z případů

Společnost IBM vytvořila strategii pro Advanced Case Management tak, aby vyhověla jednotlivým odvětvím zaměřit se na zvyšující se složitost a snižující se zdroje. Pomocí kvalitního řešení a zkušeností je IBM vybaveno pomocí jednotlivým organizacím téměř s každou aplikací Case Managementu.

Software pomáhá vytvářet chytřejší planetu a díky němu mohou organizace využívat svůj potenciál. Aby tak mohly učinit, potřebují software, za kterým stojí experti, připravení na změny. IBM může pomoci.

Pro více informací

Pro více informací o Advanced Case Managementu kontaktujte obchodní zastoupení IBM, obchodního partnera IBM nebo navštivte webovou stránku:

ibm.com/software/data/advanced-case-management

Připojte se ke konverzaci na ibm.com/blogs/acm



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Česká republika, spol. s r. o.
THE PARK
V Parku 22/944
Praha 4 - Chodov
Česká republika

Vytvořeno na území České republiky
Listopad 2010
Všechna práva vyhrazena

IBM, logo IBM, ibm.com, a InfoSphere jsou obchodní značky, registrované obchodní značky společnosti International Business Machines Corporation ve Spojených státech, dalších zemích nebo obojí. Současný seznam IBM registrovaných značek je dostupný na webu v „Copyright and trademark information“ na: ibm.com/legal/copytrade.shtml



Recyklujte, prosím
