



### 하이라이트:

- 정보 관리자에게 360도 전방위적 케이스 조명이 가능한 컨텍스트 환경 제공
- 정보 관리자가 임시 및 정형 워크플로우를 생성하고 참여할 수 있도록 지원
- 실시간 케이스 매트릭스와 함께 동향 및 콘텐츠 통합 분석 기능을 제공하여 워크로드 능률화 및 장애물 해소
- 케이스 구축을 위한 인터뷰 유형 인터페이스, 산업 베스트 프랙티스를 템플릿 형태로 수집하는 기능 등이 포함된 비즈니스 중심 설계 제공
- 통합형 비즈니스 룰 관리 방식으로 복잡한 의사 결정 관리 지원
- 소셜 소프트웨어와 커뮤니케이션으로 협업 간소화 및 생산성 제고

## IBM Case Manager V5.0

컨텐츠, 프로세스와 사람을 연결하여 360도 전방위적으로 케이스를 조명하고 최적의 케이스 결과를 제공합니다.

많은 기업들은 끊임없이 바뀌는 케이스 작업을 수용하고 종종 더 적은 리소스로 더 많은 결과를 내놓아야 하는 어려움에 처하고 합니다. IBM Case Manager는 기업이 보험 청구 관리, 복잡한 여신 및 분쟁 관리, 정부 복지 급여 관리, 사기 식별 및 해결, 사고 관리, 복합 대출 개시, 계약 이행 등의 분야에서 날로 증가하고 복잡해지는 케이스 업무를 더 똑똑한 통합 방식으로 처리할 수 있도록 지원합니다.

### 케이스 관리를 가능케하는 IBM 솔루션

IBM Case Manager는 더 우수한 결과와 함께 효율적으로 케이스를 마무리하는 데 유용한 기능을 통합하는 방식으로 케이스 관리를 확장합니다. IBM의 케이스 관리 기술을 적용하는 이 솔루션은 정보, 즉 고객 요청, 대출 신청서, 복잡한 산업 또는 규정 절차 등 정보가 어디에 있든 더 큰 가치를 이끌어내 실현하는 똑똑한 경영을 지원합니다. 적합한 프로세스를 자동화하고 올바른 분석을 통해 적합한 인재를 참여시킴으로써 최상의 케이스 결과를 거둘 수 있습니다.

IBM Case Manager는 유연한 프레임워크, 응집력 있는 방식과 통합형 도구를 통해 케이스를 관리합니다. 정보, 분석 기술, 사람, 협업 기술, 프로세스와 비즈니스 규칙을 연계하면서 케이스에 대한 360도 전방위적 관점을 제시하여 최적의 결과를 얻는 한편 규정 요구사항도 해결합니다. 케이스 담당자 및 지식 근로자가 중요한 정보에서 더 큰 가치와 통찰을 이끌어내 케이스에 대해 더 신속하고 유익한 의사 결정을 내릴 수 있도록 뒷받침합니다.



IBM Case Manager는 즉시 사용 가능한 기술을 광범위하게 제공하면서 가치 창출 시간을 단축합니다. 이 솔루션이 제시하는 다양한 경로를 통해 비즈니스 과제에 따라 첨단 케이스 관리 전략을 신속하게 채택할 수 있습니다. 비즈니스 목표가 바뀌고 확장되면 IBM의 ECM(전사 콘텐츠 관리: Enterprise Content Management) 부가 기능 및 IBM 비즈니스 파트너가 공급하는 산업별 Best Practice 케이스 관리 애플리케이션을 추가하면서 기능을 확장하고 기존의 투자를 보호할 수 있습니다.

### IBM Case Manager의 특징과 이점

IBM Case Manager는 IBM 소프트웨어 그룹 전 범위의 다양한 특징과 기능을 활용하면서 포괄적인 통합형 케이스 관리 방식을 실현합니다.

### 신속한 가치 창출을 뒷받침하는 유연한 프레임워크와 템플릿

IBM Case Manager는 각 기업에서 구체적인 비즈니스 요구사항을 해결할 수 있도록 확장 가능한 인프라를 마련합니다. 사용자는 기본적으로 제공되는 프레임워크 및 템플릿의 형태로 베스트 프랙티스를 수집할 수 있습니다. 여기에는 데이터 모델, 프로세스 모델, 사용자 인터페이스 컴포넌트, 규칙 집합, 케이스 구성과 같은 케이스 관리 요소가 포함되어 있습니다. 따라서 더 신속하게 배포하고 가치를 창출할 수 있습니다. 또한 산업 및 고객의 필요사항에 따라 직접 템플릿을 추가하거나 케이스 관리 애플리케이션 전체를 개발하는 것도 가능합니다.

### 더 우수한 통찰과 의사 결정을 지원하는 케이스 분석

IBM Case Manager는 정형화된 정보와 비정형 정보를 포괄하는 케이스 관련 산출물로부터 지식을 이끌어낼 수 있는 분석 도구를 제공합니다. 이렇게 얻은 통찰을 바탕으로 거시적 및 미시적 차원에서 케이스 작업을 최적화할 수 있습니다.

미시적 차원에서는 케이스 담당자가 케이스 작업의 우선 순위를 정하고 책임을 이행하며 케이스에 대한 결정을 내릴 수 있습니다. 거시적 차원에서는 분석 도구가 케이스 작업 전체를 조명하면서 부서 전체의 결과에 영향을 줄 패턴을 찾아냅니다. 관리자는 이 정보를 바탕으로 업무를 재배정하거나 분야별 전문가를 추가로 투입하거나 케이스 관련 정보를 보강하거나 교육을 강화하는 등의 사전적 조치를 통해 더 우수한 성과를 거둘 수 있습니다.

### 고객 서비스 개선에 기여하는 ECM (전사 콘텐츠 관리)

IBM Case Manager는 콘텐츠 통합 및 연계에 IBM의 ECM 포트폴리오 전략을 구사할 수 있습니다. 사실상 어떤 소스로부터도 콘텐츠를 가져와 케이스 파일에 포함할 수 있습니다. Microsoft® SharePoint, Open Text LiveLink, EMC Documentum 파일뿐 아니라 서신, 이메일, 콜 센터 스크립트, 문서, 이미지 및 기타 비정형/정형 콘텐츠 모두 가능합니다. 정보 관리자는 중앙의 한 장소에서 모든 고객 정보에 액세스하는 것이 가능하므로, 고객의 문의에 신속하게 대처하고 포괄적인 고객 정보를 바탕으로 더 신속하게 케이스를 해결할 수 있습니다.

### 케이스 관리를 위한 민첩한 설계 기능으로 맞춤 구현

비즈니스 분석가는 Web 2.0 개념을 적용하고 IBM Case Manager를 활용하여 기존의 컴포넌트로부터 동적이고 케이스 지향적인 애플리케이션을 신속하게 조합하고 이를 최종 사용자에게 제공할 수 있습니다. 이러한 애플리케이션을 설계하고 배포할 수 있도록 다양한 비즈니스 지향적 도구가 제공되므로, 비즈니스 사용자의 참여가 활발해지고 케이스 애플리케이션에 대한 애착이 높아집니다.

### 유연성을 제공하고 컴플라이언스를 지원하는 비즈니스 프로세스 및 규칙 관리

IBM Case Manager에서는 통합형 비즈니스 룰 관리 기능을 제공하므로, 정보 관리자는 빠르게 바뀌는 정책을 비즈니스 애플리케이션의 나머지 영역으로부터 격리하는 데 이 기능을 이용할 수 있습니다. 기술적 배경이 없는 비즈니스 사용자도 의사 결정 논리의 정의 및 지속적인 흐름을 사실상 제어할 수 있으므로, 비즈니스 변경 사항을 관리하고 적용하는 데 안정맞춤인 솔루션입니다.

## 종합적인 케이스 관리를 위한 IBM 소프트웨어

IBM Case Manager에서는 IBM 테크놀로지 포트폴리오를 활용하여 다양한 기능을 제공합니다.

- **IBM FileNet® 소프트웨어** 핵심적인 케이스 인프라를 제공합니다. 케이스 관리를 위한 통합 콘텐츠 및 프로세스 기능뿐 아니라 IBM 저장소와 타사 저장소의 텍스트 마이닝, 콘텐츠 통합 및 연합 기능도 갖추었습니다.
- **ECM 소프트웨어** 사용자가 정형적 또는 비정형적 케이스 산출물을 검색, 탐색하고 분석할 수 있습니다. 추이 분석, 패턴 탐지 및 이상 강조 표시 기능을 활용하여 똑똑한 케이스 관련 의사 결정을 내릴 수 있습니다.
- **IBM Lotus® 협업 및 소셜 네트워킹 오퍼링-실시간 협업, 팀룸, 엔터프라이즈 프로필, 활동 관리 및 사용자 정의 매쉬업** 기능으로 케이스 프로세스를 확장할 뿐 아니라 직원들이 전사적 범위에서 지식과 경험을 활용하게 할 수 있습니다. 또한 Microsoft Office 또는 IBM Lotus Symphony와 같은 실무 생산성 소프트웨어에서 케이스 산출물에 직접 액세스할 수 있습니다.
- **IBM WebSphere® ILOG® JRules 소프트웨어** 사용자가 규칙을 작성하고 추상화하면서 하나의 케이스에서 규칙 기반 기준을 효과적으로 구현할 수 있습니다.
- **IBM WebSphere Process Server 소프트웨어** 사용자는 트랜잭션 및 이벤트 관리를 지원하는 강력한 통합 중심의 요구사항을 해결할 수 있습니다.

IBM은 오래 전부터 업계 최고로 인정 받는 소프트웨어 그리고 200여 개 이상의 IBM 비즈니스 파트너가 공급하는 케이스 유형의 애플리케이션을 기반으로 케이스 관리 솔루션을 성공적으로 공급하면서 그 실력을 검증 받아 왔습니다. 지금까지 수천여 개 기업들이 IBM의 비즈니스 프로세스 및 콘텐츠 관리 플랫폼을 도입하여 케이스 관리 문제를 해결했습니다.

---

## IBM Case Manager 구성 요소, 옵션 및 선행조건

IBM Case Manager는 다음 도구로 구성되었습니다.

- IBM Case Manager Builder
- IBM Case Manager Client
- IBM Case Manager API
- IBM Case Manager Administration Client
- IBM FileNet Business Process Manager
- IBM WebSphere ILOG JRules

IBM Case Manager와 번들 구성되는 애플리케이션:

- IBM Mashup Center
- IBM Lotus Sametime® Entry
- IBM Content Analytics

케이스 관리 기능 확장을 위한 소프트웨어 애드온 옵션:

- IBM WebSphere Process Server

필수 소프트웨어:

- IBM FileNet Business Process Manager V5 이상
-

## 자세한 정보

IBM Case Manager 소프트웨어에 대한 자세한 정보는 IBM 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 문의하십시오.

또는 다음 사이트를 방문하십시오.

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

IBM의 ECM 솔루션을 효과적으로 활용하면서 성공을 거두는 방법에 대한 토론에 참여하십시오. 전 세계 IBM ECM 커뮤니티로 초대합니다.

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



© Copyright IBM Corporation 2011  
IBM Software Group  
All Rights Reserved

IBM, IBM 로고 및 [ibm.com](http://ibm.com)은 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 다음 URL의 웹 "저작권 및 상표 정보"에서 볼 수 있습니다.

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

Microsoft는 미국 또는 기타 국가에서 Microsoft Corporation의 상표입니다.

본 자료에서의 IBM 상품 및 서비스에 대한 언급이 IBM이 운영하는 모든 국가에서 해당 상품이나 서비스가 구매 가능하다는 것을 의미하지는 않습니다.

본 자료에 수록된 정보는 오직 참조 목적으로 제공되었습니다. 여기에 수록된 정보는 완전성과 정확성을 검증하는 절차를 거쳤지만 어떤 종류의 명시적 또는 암시적 보증 없이 '현재 상태로(AS IS)' 제공됩니다. 또한 이 정보는 현재 시점에서 IBM의 제품 계획 및 전략을 바탕으로 하며, IBM은 그러한 계획과 전략을 예고 없이 변경할 수 있습니다. IBM은 본 자료 또는 그 밖의 모든 자료의 사용으로 인해 또는 그와 연계하여 발생하는 어떠한 손해에 대해서도 책임지지 않습니다. 여기에 수록된 어떤 내용도 IBM이나 IBM 공급자 또는 라이선스 발급자의 확인이나 보증을 의미하거나 IBM 소프트웨어 사용에 관한 라이선스 계약 약관을 변경하지 않습니다.

모든 IBM 고객은 각자의 법적 요구사항 준수를 보장할 책임이 있습니다. 고객의 비즈니스에 영향을 줄 법률 및 규정 요구사항 또는 고객이 그러한 법률을 준수하기 위해 취해야 할 조치를 파악하고 해석하는 것과 관련하여 역량 있는 법률 자문의 조언을 받는 것은 전적으로 고객의 책임입니다. IBM은 어떠한 법적 조언도 제공하지 않으며 IBM의 서비스 또는 제품이 고객의 법률 준수를 보장할 것임을 주장하거나 보증하지 않습니다.



Please Recycle