

在日益复杂的世界中以智慧的方式管理信息

使用来自 *IBM* 的高级案例管理解决方案



目录

- 1 将案例管理当作您组织的一部分
 - 2 采用新方法来满足不断变化的业务需要
 - 2 更快结案并获得更佳结果
 - 4 应用高级案例管理获得优化的结果
-

执行摘要

如果您能够自动化日常索赔并专注于有效处理异常，您的生产力会提升多少？成本会降低多少？

如果您能够使用一位客户的所有交易（来自不同位置和部门）的单一视图改善客户服务、交叉销售和向上销售，结果会怎样？

如果您能够仅审计实际需要审计的对象，您能够节省多少时间和资金？

高级案例管理可使上述所有场景（以及更多场景）变为现实。它是一种新的、更好的案例处理方式，无论您的案例属于合同、诉讼、事故、社交案例还是应用。

在这篇简介中，您将了解案例管理，知道传统的案例管理方法已不再能够满足组织应对如今的挑战的需要。它还将介绍高级案例管理的概念，介绍使用它来优化案例成果的 *IBM* 战略。

将案例管理当作您组织的一部分

无论您正在处理索赔、贷款、合同、审计或保险金，还是在管理复杂的项目，几乎每个组织中的流程中都存在某种形式的案例管理。但是，不同的组织以不同的方式来称呼这些流程：索赔管理、成员入职培训、合同管理、客户争议解决、贷款发放和审核、患者或客户指导、社会服务管理、项目管理、欺诈分析，等等。



处理案例的组织会在案例生命周期中收集大量的信息。所有这些内容都需要整理并可供访问，以便知识工作者或案例处理人员能够迅速确定手头的案例以及未来的案例的最佳解决办法。为了最佳地使用信息，知识工作者需要合适的工具和对专家经验的实时访问，以便他们能够制定快速（但最重要的是正确的）决策。结果，组织越来越多地希望采用正式的面向案例的方法和解决方案来处理案例和解决业务问题。

采用新方法来满足不断变化的业务需要

现在是改进您的案例管理流程的最佳时机，这有许多原因。

更高的客户期望

希望保持竞争力的组织必须提供高品质的客户服务来吸引和留住客户。出色的客户服务会提高忠诚度和收入。而且恰当地管理事故（比如客户投诉或争端），可向客户提供卓越的服务，并在问题恶化时保护业务。

知识工作者必须管理基于纸张的文档（比如信件、传真和合同）以及电子邮件、即时消息和其他电子通信信息，以获得全面、360 度的客户案例视图。随着待处理案件越来越变得信息密集，组织应该考虑一种有助于在正确的时间联系正确的人的案例管理方法，以改善服务。

不断增多的异常数量

自动化减少了重复工作，所以一些知识工作者能够一致地处理不那么结构化、更临时性且需要更多技能和与专家和主题专家 (SME) 交互的案例。通常，处理过程仅可在完成后才可见，需要一种动态的方式来处理案例。

通过更好地管理与案例管理相关的流程，灵活且动态的案例管理战略可使组织能够处理更多案例和异常，而无需增加员工。

快速变化的法规

对于一些组织而言，出于法律或合规原因，管理重要的案例信息（以及相关的流程、决策和其他方面）的需求不断高涨。政府和监管机构制定的法规可能要求，最新和归档的案例信息都可供审计人员或公众访问。因为信息通常具有多种格式（包括信件、传真、合同、电子邮件和即时消息），事实证明提供它们既困难又昂贵，还会将公司暴露在风险中。另外，这些流程通常低效、耗时且具有很高的成本。

为了更好地管理风险和帮助解决合规性，组织应该利用这样一种案例管理解决方案或战略，它能够自动化法规管理流程，处理整个案例生命周期（从案例发起到归档和记录管理）。

更快结案并获得更佳结果

为了应对如今的案例管理组织的挑战，IBM 提供了一项战略来扩展案例管理的概念，增加旨在帮助您更迅速结案并得到更佳结果的功能。来自 IBM 的高级案例管理战略统一了信息、流程和人员，以提供 360 度的案例视图。它依靠信息、流程、高级分析、业务规则、协作和社交计算来帮助获得成功、优化的案例结果。而且，高级案例管理解决方案有助于在框架和模板中捕获行业的最佳实践，增强业务用户的能力并加速获取投资回报。

来自 IBM 的高级案例管理战略和解决方案旨在帮助实现关键的案例管理改进：洞察、响应能力、灵活性、更出色的客户服务和合规性。

洞察

来自 IBM 的高级案例管理解决方案提供了案例所有方面的深入洞察，可同时提供案例工作的微观和宏观优化。

在微观层面上，高级案例管理可帮助案例工作者基于实时信息和关键绩效指标 (KPI) 确定案例优先级并制定决策。正确的信息可用于案例的处理和解决，这进而将实现案例成果的优化。例如，通过开发对与一项索赔相关的文档的洞察，索赔经理可推进最可能满足服务交付 KPI 索赔的处理。

在宏观层面上，高级案例管理帮助您利用可从多个来源获得的广泛的信息，为未来案例进行更恰当的选择。它可提供对所有待处理案例的洞察，识别可能影响各个部门的成果的模式。内容分析甚至可以提供对常常遇到案例异常的特定产品或服务的洞察。结果，组织可以通过采取主动措施来改善案例成果以及业务绩效，这些措施包括重新分配工作，让更多 SME 参与进来，提供对信息的更出色支持，以及改进培训等。

响应能力

案例工作是协作性的，需要一种动态的工作模式，这种模式需要人们在一个案例项目上系统地协作。来自 IBM 的高级案例管理解决方案支持临时协作，使知识工作者能够实时联系 SME 和其他具有关键的领域经验的人。此战略通过利用企业知识和经验帮助员工更迅速和有效地解决案例，同时帮助控制成本和改善决策制定。

高级案例管理通过一种面向客户的方法来支持所有交互。通过多渠道交互点让客户参与进来，可帮助确保成功的成果，这是为什么来自 IBM 的高级案例管理能够支持几乎所有信

息来源、提供 360 度的案例视图的原因。此方法捕获所有必要的信息，同时可改善客户服务和优化案例成果。

灵活性

高级案例管理使组织能够修改业务规则，可对编写的业务规则进行抽象，以创建一种强大的机制来在案例中实现基于规则的标准。通过提取和管理业务规则，您可以在受复杂、多样且不断改进的规则约束的系统中实现灵活、自动化且基于内容的决策制定。

高级案例管理使业务专家能够管理和验证决策逻辑，从而帮助您更智慧地工作，无需求助于 IT，决策逻辑通常决定了需要处理案例的方式。结果，公司可迅速响应内部和外部变化（比如法规或其他驱动因素的变化），帮助实现合规。

真实世界中的高级案例管理：一个成功案例

由于疲于应对频繁变化的法规，以及合格条款和条件，一家社保管理机构难以迅速、一致地向合格的人提供保险金。而且，居民资格信息保存在不同的办公室中，使得几乎无法核实且准确地确定谁是真正合格的。

该保险管理机构实现了一个来自 IBM 的案例管理解决方案，所以它能够在法规变化时尽快更改其业务规则。该解决方案使居民数据在单一位置提供，帮助该机构保证了向所有合格的居民提供公平且及时的服务。

应用高级案例管理获得优化的结果

针对需要智慧、更佳整合的方式来处理其越来越多、日益复杂的案例工作和紧缩的资源行业，IBM 创建了自己的高级案例管理战略。使用领先的解决方案和成熟的最佳实践，IBM 有能力在几乎任何领域中的几乎任何案例管理场景中为组织提供帮助。

因为软件正帮助使地球更佳智慧，组织拥有更多机会来实现他们的潜能。为此，他们需要受专家经验强力支持，专为变更而生并随时可用于工作的软件。IBM 可提供帮助。

更多信息

要了解高级案例管理的更多信息，请联系您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问以下网站：

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

在 ibm.com/blogs/acm 上加入对话



© 版权所有 IBM Corporation 2010

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

在美国印刷
2010 年 4 月
保留所有权利

IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是国际商业机器公司在全球许多司法管辖区注册的商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。可在网络上获得最新的 IBM 商标列表，请访问 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分。

本出版物中对 IBM 产品和服务的引用不代表它们可用于所有 IBM 运营的国家。

本文中包含的信息仅供参考。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它是“按原样”提供的，没有任何隐含或者明确的担保。此外，本文包含的信息根据 IBM 当前产品计划和策略提供，如有变更，恕不通知。IBM 不承担因为使用本文内容和相关内容而造成损害的责任。本文中不包含的内容不打算、也不应该作为 IBM 或其供应商或其许可证销售商的担保或表示，或者修改适用于 IBM 软件的许可证协议的条款和条件。



请回收利用