

Una forma más inteligente para gestionar la información en un mundo más complejo.

Utilizando soluciones de gestión avanzada de casos de IBM



Contenido

- 1 Reconociendo la gestión de casos como parte de su organización
 - 2 Adoptando un nuevo enfoque para satisfacer las necesidades cambiantes de los negocios
 - 2 Cerrando casos más rápido, con mejores resultados
 - 4 Aplicando la gestión avanzada de casos para resultados optimizados
-

Resumen Ejecutivo

¿Cuánto aumentaría la productividad y bajarían los costos si usted pudiera automatizar reclamaciones de rutina y enfocarse en manejar excepciones eficientemente?

¿Y si usted pudiera mejorar el servicio al cliente, ventas cruzadas y mejoradas, con una visión única de todas las transacciones del cliente, desde diferentes ubicaciones y departamentos?

¿Cuanto tiempo y dinero ahorraría usted si fuera capaz de auditar sólo esas partes que realmente necesita que se auditen?

La gestión avanzada de casos puede convertir todos los escenarios mencionados anteriormente, y muchos más, en una realidad. Es una nueva y mejor forma de manejar casos, sin importar si sus casos son contratos, procesos judiciales, incidentes, casos sociales o aplicaciones.

En este resumen ejecutivo, usted leerá sobre la gestión de casos y cómo su enfoque tradicional ya no satisface las necesidades que las organizaciones enfrentan con los desafíos actuales. También explicará el concepto de la gestión de casos avanzada y dará dirección a la estrategia de IBM para usarla y optimizar los resultados de los casos.

Reconociendo la gestión de casos como parte de su organización

Si usted está procesando reclamaciones, préstamos, contratos, auditorías o beneficios o está gestionando proyectos complejos, algún tipo de gestión de casos está presente en los procesos a lo largo de casi toda organización. Sin embargo, diferentes organizaciones se refieren a esos procesos de diferentes maneras: gestión de reclamaciones, inscripción de miembros, gestión de contratos, resolución de conflicto del cliente, origen y revisión de préstamo, incorporación de clientes o pacientes, gestión de servicios sociales, gestión de proyectos, investigación de fraudes y más.



Las organizaciones que procesan casos, recopilan una gran cantidad de información sobre el tiempo de vida de un caso. Todo este contenido necesita ser organizado y accesible, por lo tanto un trabajador con conocimiento o un manejador de casos puede determinar rápidamente la mejor resolución para el caso, así como también para casos futuros. Para una mejor uso de la información, los trabajadores con conocimiento necesitan herramientas adecuadas y acceso en tiempo real al conocimiento, así podrán tomar rápidas – pero, más importante aún, acertadas – decisiones. Como resultado, las organizaciones están buscando cada vez más adoptar enfoques y soluciones orientadas a los casos para resolver casos y solucionar problemas de negocios.

Adoptando un nuevo enfoque para satisfacer las necesidades de negocio cambiantes

Existen varias razones de porqué ahora es una buena época para evolucionar sus procesos de gestión de casos.

Mayores expectativas del cliente

Las organizaciones que se quieren mantener competitivas, deben entregar una atención al cliente de calidad para atraer y retener clientes. Una buena atención al cliente aumenta la fidelidad y los ingresos. Y gestionar los incidentes de forma apropiada, tales como quejas o conflictos del cliente, proporciona una atención excepcional al cliente y protege el negocio cuando deberían ocurrir escalamientos.

Los trabajadores con conocimiento deben gestionar documentos basados en papel – tales como cartas, faxes y contratos – así como también e-mail, mensajes instantáneos y otras comunicaciones electrónicas para obtener una visión amplia y de 360 grados de un caso del cliente. Como el número de casos manejados convierten la información cada vez más intensiva, las organizaciones deberían considerar un enfoque para la gestión de casos que ayude a conectar a las personas adecuadas, en el momento adecuado, para mejorar el servicio.

Aumentando el número de excepciones

La automatización ha disminuido el trabajo repetitivo, por lo tanto algunos trabajadores con conocimiento manejan constantemente casos que son menos estructurados, están más ad hoc y que requieren más habilidades e interacción con especialistas y expertos en la materia (SMEs). A menudo, el proceso de manipulación se puede visualizar sólo después de completado, lo que requiere una forma dinámica para manejar el caso mientras aún está en proceso. Una estrategia de gestión de casos dinámica y flexible puede permitir que las

organizaciones manejen más casos y excepciones, sin recuentos incrementados, al gestionar los procesos asociados con la gestión de casos.

Reglamentos que cambian rápidamente

Para algunas organizaciones, hay una necesidad en aumento de gestionar información importante de casos – además de procesos, decisiones y otros artefactos asociados – por razones legales o de conformidad. Los reglamentos, expuestos por el gobierno u órganos de gobierno, pueden demandar que la información de casos actual o archivada esté disponible rápidamente para los auditores o para el público. Debido a que la información a menudo es guardada en varios formatos – incluyendo cartas, faxes, contratos, e-mails y mensajes instantáneos – dejándola disponible puede demostrar dificultad y costos, así como también exponer las compañías al riesgo. Además, este proceso a menudo es ineficiente, lleva mucho tiempo y es costoso.

Para gestionar mejor el riesgo y ayudar a dirigir la conformidad, las organizaciones deberían potenciar una solución de gestión de casos o una estrategia que automatice procesos de gestión de reglamentos y que maneje todo el ciclo de vida del caso, desde la apertura hasta la gestión de archivos y registros.

Cerrando casos más rápido con mejores resultados

Para afrontar los desafíos de las organizaciones de gestión de casos actuales, IBM ofrece una estrategia que extiende los conceptos de gestión de casos al agregar capacidades diseñadas para ayudarle a cerrar casos de forma más rápida, con mejores resultados. La estrategia avanzada para gestión de casos de IBM unifica información, procesos y personas para proveer una visión de 360 grados del caso. Se basa en información, procesos, analítica avanzada, reglas de negocio, colaboración y computación social para ayudar a dirigir resultados de casos optimizados y exitosos. Además, las soluciones de gestión avanzada de casos ayudan a capturar mejores prácticas del mercado en infraestructuras y plantillas para potenciar a los usuarios de negocios y acelerar el retorno en la inversión.

La estrategia y las soluciones de gestión avanzada de casos de IBM están diseñadas para ayudar a entregar mejoras clave para la gestión de casos: percepción, capacidad de respuesta, flexibilidad, mejor atención al cliente y conformidad reguladora.

Conocimiento

Las soluciones para gestión avanzada de casos de IBM proporcionan un profundo conocimiento desde todos los lados de un caso, lo que puede proveer una micro y macro optimización del trabajo de casos.

En un nivel inferior, la gestión de casos avanzada puede ayudar a que los trabajadores de casos den prioridad a casos y que tomen decisiones basados en la información en tiempo real y en indicadores clave de rendimiento (KPIs). La información adecuada está disponible para la progresión y resolución de casos, lo que, a su vez, permitirá la optimización de resultados de los casos. Por ejemplo, al desarrollar el entendimiento a partir de los documentos asociados con un reclamo, un gerente de reclamos podría dar progreso a los reclamos que tienen la mayor probabilidad de reunir KPIs de entrega de servicios.

En un nivel macro, la gestión avanzada de casos le ayuda a sacar ventaja de la riqueza de información disponible desde múltiples fuentes para tomar mejores opciones para casos futuros. Esto puede proporcionar un conocimiento a lo largo de un número de casos completos e identificar tendencias que podrían afectar resultados a lo largo de los departamentos. El análisis del contenido puede incluso entregar un conocimiento dentro de productos o servicios específicos que frecuentemente son el tema de excepciones de casos. Como resultado, las organizaciones pueden mejorar los resultados de casos, así como también el rendimiento del negocio, al tomar medidas proactivas, tales como redistribuir el trabajo, involucrando más SMEs, proporcionando mejor información de soporte y mejorando el entrenamiento.

Capacidad de Respuesta

El trabajo de casos es colaborativo y demanda un patrón dinámico de trabajo, uno que requiere que las personas colaboren de forma sistemática en una carpeta de casos. Las soluciones de gestión avanzada de casos de IBM dan soporte a la colaboración ad hoc, permitiendo que los trabajadores con conocimiento se conecten en tiempo real con los SMEs y con otras personas con conocimiento de dominio crítico. Esta estrategia ayuda a que los trabajadores resuelvan casos de manera más rápida y eficiente al impulsar el conocimiento y la experiencia corporativa, mientras ayuda en el control de costos y mejora la toma de decisiones.

La gestión avanzada de casos brinda soporte a todas las interacciones a través de un enfoque orientado al cliente. Involucrando al cliente a través de puntos de interacción de canales múltiples ayuda a asegurar un resultado exitoso, y es por eso que la gestión avanzada de casos de IBM soporta

prácticamente todas las fuentes de información, proporcionando una vista de 360 grados del caso. Este enfoque captura toda la información necesaria, mientras mejora la atención al cliente y optimiza los resultados de los casos.

Flexibilidad

La gestión avanzada de casos permite que las organizaciones modifiquen las reglas de negocio, las que pueden ser creadas y abstraídas para crear un mecanismo poderoso para la implementación de criterios basados en reglas en un caso. Al extraer y gestionar reglas de negocios, usted podrá permitir una toma de decisión flexible y automatizada basada en contenido en sistemas que están sujetos a reglas complejas, variables y en evolución. Como resultado, usted puede mejorar la eficiencia del proceso y disminuir los costos de mantenimiento del sistema.

La gestión avanzada de casos le ayuda a trabajar de forma más inteligente al permitir que especialistas de negocios gestionen y validen la lógica de decisión, sin ayuda de TI, lo que determinará la forma en que se tendrán que manejar los casos. Como resultado, las compañías pueden responder rápidamente a cambios internos y externos – como aquellos en reglamentos – y facilitar la conformidad.

La gestión avanzada de casos en el mundo real: Una historia de éxito

Al hacer malabarismos frecuentemente cambiando los reglamentos, así como también términos y condiciones para la elegibilidad, una agencia de gestión de beneficios sociales tuvo problemas con los beneficios de entrega rápida y consistente para aquellos que calificaron. Además, la información de elegibilidad de los ciudadanos se mantuvo en diferentes oficinas, haciendo casi imposible determinar apropiada y precisamente qué individuos eran realmente aptos.

La agencia de gestión de beneficios implementó una solución de gestión de casos de IBM de modo que podría cambiar sus reglas de negocios tan rápido como cambiaron los reglamentos. La solución dejó los datos de los ciudadanos disponibles en una única ubicación, ayudando a que la agencia asegurara la entrega de servicios iguales y oportunos para todos los ciudadanos aptos.

Aplicando la gestión avanzada de casos para resultados optimizados

IBM creó su estrategia de gestión avanzada de casos en respuesta a los mercados con necesidad de tener una forma más inteligente e integrada de manejar su crecimiento, número de casos cada vez más complejos y recursos reducidos. Utilizando soluciones de orientación y mejores prácticas probadas, IBM está equipada para ayudar a las organizaciones con prácticamente cualquier escenario de gestión de casos, en casi cualquier dominio.

Debido a que el software está ayudando a hacer el planeta más inteligente, las organizaciones tienen más oportunidades para desarrollar su potencial. Para hacerlo, necesitan un software que esté cargado de conocimiento, construido para el cambio y listo para trabajar. IBM puede ayudar.

Para obtener más información

Para aprender más sobre la gestión avanzada de casos, por favor contacte a su representante de ventas de IBM o Asociado de Negocios de IBM o visite el siguiente Web site: ibm.com/software/data/advanced-case-management

Únase a la conversación en: ibm.com/blogs/acm



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
EE.UU.

Producido en los Estados Unidos de América
Abril de 2010
Todos los derechos reservados

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas o marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en varias jurisdicciones en el mundo. Otros nombres de servicios y productos pueden ser marcas de IBM u otras compañías. Una lista actual de las marcas registradas de IBM está disponible en la Web en 'información de Copyright y marcas registradas' en ibm.com/legal/copytrade.shtml

Las referencias en esta publicación a los productos y servicios de IBM no implican que IBM tenga la intención de dejarlas a disposición en todos los países en los que opera IBM.

La información contenida en este documento es proporcionada únicamente para propósitos informativos. Aunque se realizaron esfuerzos para verificar la entereza y precisión de la información contenida en esta documentación, la misma es proporcionada 'tal como es' sin garantía de ningún tipo, expresa o implícita. Además, esta información está basada en los planes y en la estrategia actual de productos de IBM, los que están sujetos a cambios por parte de IBM sin aviso previo. IBM no se hará responsable por ningún daño que se derive del uso de, o de lo contrario relacionado con, esta documentación o cualquier otra documentación. Nada de lo que está contenido en este documento pretende, ni tendrá el efecto de, crear cualquier garantía o representaciones de IBM (o de sus proveedores o distribuidores de licencias) o alterar los términos y condiciones del acuerdo de licencia aplicable que gobierna el uso de software de IBM.



Reciclar por favor
