

Una forma más inteligente de administrar la información en un mundo más complejo.



Utilizar las soluciones de IBM Advanced Case Management

Contenido

- 1 Reconocer la administración de casos como parte de su organización
- 2 Adoptar un nuevo enfoque para satisfacer las necesidades empresariales cambiantes
- 2 Cerrar los casos con mayor rapidez y con mejores resultados
- 4 Utilizar Advanced Case Management para lograr la optimización de los resultados

Resumen ejecutivo

¿Cuánto podrían aumentar la productividad y disminuir los costos si usted pudiera automatizar los reclamos de rutina y centrarse en el manejo de las excepciones en forma eficiente?

¿Qué sucedería si usted pudiera mejorar el servicio al cliente, el “cross-selling” y “up-selling” con una visión única de todas las transacciones de un cliente—desde distintas ubicaciones y departamentos?

¿Cuánto dinero y tiempo ahorraría si usted pudiera realizar la auditoria de sólo las partes que realmente necesitan ser auditadas?

Advanced Case Management puede hacer que todas las situaciones anteriores —y muchas más— se hagan realidad. Es una nueva y mejor forma de manejar los casos, ya sea que se trate de contratos, demandas, incidentes, casos sociales o aplicaciones.

En este resumen ejecutivo leerá sobre la administración de los casos y cómo su enfoque tradicional ya no satisface las necesidades de las organizaciones frente a los desafíos de la actualidad. También explicará el concepto de Advanced Case Management y abordará la estrategia de IBM para utilizarla en la optimización de los resultados de los casos.

Reconocer la administración de casos como parte de su organización

Ya sea que usted esté procesando los reclamos, los préstamos, los contratos, las auditorías o los beneficios, o esté manejando los proyectos complejos, alguna forma de la administración de casos estará presente en los procesos a través de casi todas las organizaciones. Sin embargo, las diversas organizaciones se refieren a estos procesos de diferentes modos: la administración de los reclamos, la inscripción de los miembros, la administración de los contratos, la resolución de los conflictos con los clientes, el origen y el análisis de los préstamos, la integración de los pacientes o de los clientes, la administración del servicio social, la investigación de fraudes y más aún.



Las organizaciones que procesan los casos reúnen una enorme cantidad de información sobre el período de vida de un caso. Todo su contenido necesita ser organizado y accesible, para que los trabajadores del conocimiento y los que manejan los casos puedan determinar rápidamente la mejor resolución para los mismos, así como también para los casos futuros. Para poder utilizar mejor la información, los trabajadores del conocimiento necesitan contar con las herramientas apropiadas y con el acceso en tiempo real a la experiencia a fin de poder tomar decisiones rápidamente, pero lo que es más importante aún, es que sean las más adecuadas. Como resultado de esto, las organizaciones buscan cada vez más adoptar los enfoques y las soluciones formales orientados a los casos con el fin de resolver los mismos y los problemas de las empresas.

Adoptar un nuevo enfoque para satisfacer las cambiantes necesidades empresariales

Existen muchas razones que explican por qué ahora es un buen momento para que evolucionen los procesos para la administración de casos.

Mayores expectativas de los clientes

Las organizaciones que desean continuar siendo competitivas deben brindar un servicio de calidad a los clientes para atraerlos y retenerlos. Un gran servicio a los clientes incrementa la lealtad y los ingresos. Administrar los incidentes adecuadamente —tales como las quejas o las controversias de los clientes— brinda un servicio excepcional a dichos clientes y protege a la empresa de que estos hechos sean escalados.

Los trabajadores del conocimiento deben manejar los documentos en papel— tales como las cartas, los faxes y los contratos— así como también los e-mails, los mensajes instantáneos y otras comunicaciones electrónicas para obtener una visión completa del caso del cliente. Como el número de casos hace que la información sea cada vez más intensa, las organizaciones deberían considerar un enfoque para la administración de casos que ayude a conectarse con las personas correctas en el momento adecuado para mejorar el servicio.

Aumento de la cantidad excepciones

La automatización ha reducido el trabajo repetitivo, por lo que algunos trabajadores del conocimiento se hacen cargo de los casos que son menos estructurados, lo que son más ad hoc y de los requieren una mayor habilidad e interacción con los especialistas y subject matter experts (SMEs). Con frecuencia el proceso de manejo se puede visualizar solamente después de que se haya completado, para lo que se requiere una forma dinámica a fin de poder manejar el caso mientras aún está en proceso.

Una estrategia flexible y dinámica para la administración de casos puede permitirles a las organizaciones manejar los casos y las excepciones, sin aumentar su cantidad, llevando a cabo una mejor administración de los procesos asociados con la administración de casos.

Reglamentaciones rápidamente cambiantes

Para algunas organizaciones, existe una creciente necesidad de administrar la información importante de casos — de los procesos asociados, de las decisiones y de otros dispositivos—por razones legales o de cumplimiento. Las reglamentaciones establecidas por el gobierno o por los organismos gubernamentales podrían exigir que la información de los casos archivados y actualizados esté siempre a disposición de los auditores o del público. Debido a que la información con frecuencia se halla en múltiples formatos—incluyendo cartas, faxes, contratos, e-mails y mensajes instantáneos—hacerlos disponibles podría resultar difícil y costoso y podría exponer a las empresas a algún tipo de riesgo. Por otra parte ese proceso es con frecuencia ineficiente, lento y costoso.

Para administrar mejor los riesgos y abordar el cumplimiento, las organizaciones deberían apalancar una solución o estrategia para la administración de casos que automatice los procesos para la administración de las reglamentaciones, y maneje el ciclo de vida completo del mismo, desde la apertura hasta el archivo y la administración de los registros.

Cerrar los casos con mayor rapidez y mejores resultados

Para satisfacer las necesidades de las actuales organizaciones encargadas de la administración de casos, IBM ofrece una estrategia que excede los conceptos de la administración de casos agregando las capacidades diseñadas para ayudarlo a cerrar los casos en forma más rápida y con mejores resultados. La estrategia IBM Advanced Case Management unifica la información, los procesos y la gente para brindar una visión completa del caso. Se basa en la información, los procesos, el análisis de avanzada, las normas empresariales, la colaboración y la informática social para ayudar a obtener mejores y más exitosos resultados de los casos. Además, las soluciones de Advanced Case Management ayudan a captar las mejores prácticas de la industria en las estructuras y las plantillas para autorizar a los usuarios empresariales y acelerar el retorno de las inversiones.

La estrategia y las soluciones de IBM Advanced Case Management están diseñadas para ayudar a entregar las mejoras claves para la administración de casos: la percepción, la receptividad, la flexibilidad, el mejor servicio al cliente y el cumplimiento de las reglamentaciones.

Percepción

Las soluciones IBM Advanced Case Management brindan una percepción profunda desde todos los ángulos de un caso, los que podrán brindar un micro y una macro optimización de los casos.

A un nivel de micro, Advanced Case Management puede ayudar a los trabajadores de los mismos a darles prioridades y a tomar las decisiones basadas en la información en tiempo real y en los key performance indicators (KPIs). La información adecuada está disponible para el avance y la resolución de los casos, que, a su vez permitirá la optimización de los resultados del mismo. Por ejemplo mediante el desarrollo de las percepciones de los documentos relacionados con los reclamos, un gerente de reclamos puede avanzar con los que tengan la mayor probabilidad de cumplir con la entrega del servicio de KPIs.

En un nivel macro, Advanced Case Management lo ayuda a usted a aprovechar la riqueza de la información que está disponible en las diversas fuentes para tomar mejores decisiones en los casos futuros. Puede brindar una percepción completa de la cantidad de casos e identificar los patrones que podrían afectar los resultados en todos los departamentos. Los analíticos del contenido pueden incluso ofrecer una percepción dentro de los productos o servicios específicos que con frecuencia son objeto de las excepciones del caso. Como consecuencia de esto, las organizaciones pueden mejorar los resultados de los casos, así como también la performance empresarial, tomando medidas activas, tales como la reasignación del trabajo, el mayor compromiso de los SMEs, brindar una mejor información de apoyo y mejorar la capacitación.

Receptividad

Los casos son de gran ayuda y demandan un patrón de trabajo dinámico, que requiere que la gente colabore sistemáticamente con la carpeta del caso. Las soluciones de IBM Advanced Case Management dan soporte a la colaboración ad hoc, permitiendo a los trabajadores del conocimiento conectarse en tiempo real con los SMEs y con otra gente que tenga experiencia en el dominio crítico. Esta estrategia ayuda a los trabajadores a resolver los casos rápida y eficientemente, apalancando la experiencia y el conocimiento de la empresa, al tiempo de ayudar a controlar los costos y a mejorar la toma de decisiones.

Advanced Case Management da soporte a todas las interacciones a través de un enfoque orientado al cliente. Involucrar al cliente a través de los puntos de interacción de canales múltiples ayuda a obtener un resultado exitoso, ésa es la razón por la que IBM da soporte a prácticamente todas las

fuentes de información, brindando una información total del caso. Este enfoque captura toda la información necesaria, al tiempo de mejorar el servicio al cliente y optimizar los resultados de los casos.

Flexibilidad

Advanced Case Management les permite a las organizaciones modificar las normas empresariales, que pueden ser creadas y abstraídas para crear un mecanismo poderoso que sirva para implementar el criterio basado en las normas en un caso. Mediante la extracción y la administración de las normas empresariales, usted puede habilitar la toma de decisiones basada en el contenido, automatizada y flexible de los sistemas que están sujetos a las normas complejas, variables y evolutivas. Como resultado, usted puede mejorar la eficiencia del proceso y reducir los costos del mantenimiento.

Advanced Case Management lo ayuda a trabajar con mayor inteligencia permitiéndoles a los expertos empresariales administrar y validar la lógica de la decisión sin la ayuda de IT que determinará la forma en la que los casos deberán ser ponder rápidamente a los cambios externos e internos — manejados. Como resultado de esto, las compañías podrán rescomo aquéllos que estén relacionados con las reglamentaciones u otras fuerzas impulsoras —y facilitar el cumplimiento.

Advanced Case Management en el mundo real: Una historia de éxito

Al compatibilizar los frecuentes y constantes cambios en las reglamentaciones, así como también los términos y las condiciones de elegibilidad, una agencia administrativa de beneficios sociales enfrentó la entrega de los beneficios veloz y consistentemente a los que calificaban. Además, la información sobre la elegibilidad de los ciudadanos fue guardada en diferentes oficinas, haciendo casi imposible determinar con la precisión apropiada qué individuos eran realmente elegibles.

La agencia administrativa de beneficios implementó una solución para IBM Advanced Case Management de tal modo que pudiera cambiar sus normas empresariales relacionadas con el caso, tan pronto como las normas cambiasen. La solución hizo que los datos de los ciudadanos estuvieran disponibles en un único lugar ayudando a la agencia a garantizarles la prestación de los servicios equitativa y oportunamente a todos los ciudadanos elegibles.

Utilizar de Advanced Case Management para lograr la optimización de los resultados



IBM creó su estrategia para Advanced Case Management en respuesta a la necesidad de las industrias de una forma más integrada y más inteligente de manejar los casos complejos en constante aumento, así como también la disminución de los recursos. Al utilizar las soluciones líderes y las mejores prácticas comprobadas, IBM está equipada para ayudar a las organizaciones en prácticamente cualquier escenario de administración de casos y en casi todos los dominios.

Dado que el software ayuda a que el planeta sea más inteligente, las organizaciones tienen más oportunidades de desarrollar todo su potencial. Para ello, se necesita un software alimentado por la experiencia, creado para el cambio y listo para el trabajo. IBM puede ayudar.

Para obtener más información

Para conocer detalles más acerca de Advanced Case Management, por favor póngase en contacto con su representante de ventas IBM o con Asociado de Negocios IBM, o visite nuestro sitio de la Web:

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
U.S.A.

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

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Internacional Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones en todo el mundo. Los nombres de productos o servicios pueden ser marcas comerciales de IBM o de otras compañías. Una lista actualizada de las marcas comerciales de IBM está disponible en la Web en "Copyright and trademark information" en ibm.com/legal/copytrade.shtml

Las referencias en esta publicación a los productos o servicios IBM no implican que IBM tenga la intención de hacerlos disponibles en todos los países en los que opera.

La información contenida en esta documentación se proporciona únicamente con fines informativos. Aunque se hayan hecho esfuerzos para verificar la integridad y la exactitud de la información contenida en esta documentación, la misma se proporciona "como es" sin garantía de ningún tipo, explícita o implícita. Además, esta información se basa en los planes y en la estrategia del producto actual de IBM, que está sujeto a cambios sin previo aviso por parte de IBM. IBM no se responsabilizará de cualquier daño causado por el uso de, o que de otra manera esté relacionado con esta documentación o con cualquier otra documentación. Nada de lo contenido en la presente documentación tendrá la intención de, ni tendrá el efecto de otorgar cualquier garantía o de realizar cualquier declaración por parte de IBM (o de sus proveedores u otorgantes de licencias) o de alterar los términos y las condiciones del convenio de licencia aplicable que rige el uso del software de IBM.



Por favor Reciclar