

# Una forma más inteligente de gestionar más información en un mundo más complejo.

*Utilizar soluciones de gestión avanzada de caso IBM*



---

## Contenido

- 1 Reconocer la gestión de casos como parte de su organización
  - 2 Adoptar un nuevo enfoque para cumplir con las necesidades cambiantes de los negocios
  - 2 Cerrar casos más rápidamente con mejores resultados
  - 4 Aplicar gestión avanzada de casos para resultados optimizados
- 

## Resumen ejecutivo

¿Qué tanto aumentaría la productividad y disminuirían los costos si pudiera automatizar las reclamaciones rutinarias y enfocarse en excepciones manejadas eficientemente?

¿Qué pasaría si pudiera mejorar el servicio al cliente, las ventas cruzadas y las ventas con una visión única de todas las transacciones de un cliente desde ubicaciones y departamentos diferentes?

¿Qué tanto dinero y tiempo ahorraría si pudiera auditar solamente aquellas partes que realmente necesitan ser auditadas?

La gestión avanzada de casos puede hacer de todos los escenarios anteriores y mucho más una realidad. Es una forma nueva y mejor de manejar casos, ya sea que sus casos sean contratos, juicios, incidentes, casos sociales o aplicaciones.

En este resumen ejecutivo, leerá sobre la gestión de casos y como su enfoque tradicional ya no cumple con las necesidades que las organizaciones enfrentan con los retos de hoy en día. También explica el concepto de la gestión avanzada de casos y el enfoque de la estrategia IBM para utilizarla para optimizar los resultados de casos.

## Reconocer la gestión de casos como parte de su organización

Ya sea que se encuentre procesando reclamaciones, préstamos, contratos, auditorías o prestaciones o esté gestionando proyectos complejos, alguna forma de gestión de casos si está presente en procesos en casi cada organización. Sin embargo, las diferentes organizaciones se refieren a estos procesos de formas diferentes: Gestión de reclamaciones, inscripción de miembros, gestión de contratos, resolución de disputas del cliente, origen y revisión de préstamos, abordaje de pacientes y clientes, administración de servicio social, gestión de proyectos, investigación de fraudes o más.



Organizaciones que procesan casos que reúnen una cantidad tremenda de información durante el ciclo vida útil de los casos. Todo ese contenido requiere ser organizado y estar accesible, para que un trabajador del conocimiento, un manejador de casos pueda determinar rápidamente la mejor resolución para el caso, así como para casos futuros. Para utilizar mejor la información, los trabajadores del conocimiento requieren las herramientas adecuadas y acceso en tiempo real a la pericia, de manera que puedan rápidamente, pero más importante tomar las decisiones correctas. Como resultado las organizaciones cada vez están buscando más cómo adoptar los enfoques orientados a casos formales y las soluciones para resolver casos y resolver problemas de negocios.

### Adoptar un nuevo enfoque para cumplir con las necesidades cambiantes del negocio

Existen muchas razones por qué actualmente es un buen momento para desarrollar sus procesos de gestión de casos.

#### Expectativas más altas del cliente

Las organizaciones que desean conservarse competitivas deben entregar servicio al cliente de calidad para atraer y conservar los clientes. Un mayor servicio al cliente aumenta la lealtad y los ingresos. Y el gestionar adecuadamente incidentes como quejas o disputas del cliente proporciona un servicio excepcional al cliente y protege al negocio de que haya escalaciones.

Los trabajadores del conocimiento deben gestionar documentos con base en papel, como cartas, faxes y contratos así como correos electrónicos, mensajes instantáneos y otras comunicaciones electrónicas para obtener una visión de 360° de un caso del cliente. Conforme las cargas de casos hacen que la información sea cada vez más intensa, las organizaciones deben considerar un enfoque de gestión de casos que ayude a conectar a las personas correctas en el momento correcto para mejorar el servicio.

#### Número mayor de excepciones

La automatización ha reducido el trabajo repetitivo, de manera que los trabajadores del conocimiento manejan consistentemente casos que están menos estructurados y son más ad hoc y requieren más habilidades e interacción con especialistas y expertos en la materia objeto (SME). Frecuentemente, se puede visualizar el proceso de manejo solamente después de que se completa, requiriendo una forma dinámica de manejar el caso mientras todavía se encuentra en

proceso. Una estrategia flexible y dinámica de gestión de caso puede permitir que las organizaciones manejen más casos y excepciones, sin que crezcan los recuentos, gestionando mejor los procesos asociados con la gestión de casos.

#### Regulaciones rápidamente cambiantes

Para algunas organizaciones, hay una mayor necesidad de gestionar información de casos importante y procesos asociados, decisiones y otros artefactos por razones legales o de cumplimiento. Las regulaciones estipuladas por el gobierno u organismos gubernamentales pueden demandar que tanto la información del caso actual o archivado esté disponible inmediatamente para auditores o el público. Debido a que la información se encuentra frecuentemente dentro de formatos múltiples, incluyendo cartas, faxes, contratos, correos electrónicos, y mensajes instantáneos, haciendo que esté disponible, puede demostrar que esto es difícil y costoso, así como exponer a las compañías a riesgos. También este proceso frecuentemente es ineficiente, consume tiempo y es costoso.

Para gestionar mejor los riesgos y ayudar a enfocar el cumplimiento, las organizaciones deben apalancar una solución de gestión de casos o estrategia que automatice los procesos de gestión de regulación y maneje el ciclo total de vida útil del caso, desde la apertura al archivo y gestión de registros.

#### Cerrar caos más rápidamente con mejores resultados

Para cumplir con los retos de las organizaciones de gestión de casos de hoy en día, IBM ofrece una estrategia que amplía los conceptos de gestión de casos agregando capacidades diseñadas para ayudarle a cerrar casos más rápidamente, con mejores resultados. La estrategia de gestión de casos avanzada de IBM unifica la información, los procesos y las personas para proporcionar una vista de 360 grados del caso. Se basa en la información, procesos, analítica avanzada, reglamentos de negocios, colaboración e informática social para ayudar a impulsar resultados de casos, optimizada más exitosa. Además, las solución de gestión de casos avanzados ayudan a capturar las mejores prácticas de la industria en estructuras y plantillas para darle poder a los usuarios de negocios y acelerar la devolución sobre inversiones.

La estrategia y soluciones de gestión de casos avanzada IBM está diseñada para ayudarle a proporcionar mejoras de gestión de casos clave: información, receptividad, flexibilidad, mejor servicio al cliente y cumplimiento regulatorio.

### Información

Las soluciones de gestión de casos avanzada de IBM proporcionan información profunda desde todos los aspectos de un caso que pueden proporcionar tanto micro como macro optimización del trabajo de casos.

A un nivel micro, la gestión avanzada de casos puede ayudar a los trabajadores de casos a dar prioridad a casos y tomar decisiones con base en información en tiempo real e indicadores de desempeño clave (KPIs). La información correcta está disponible para el avance y resolución de casos que, a su vez permitirán la optimización de resultados de caso. Por ejemplo al desarrollar la información de documentos asociados con una reclamación, un gerente de reclamaciones podría desarrollar las reclamaciones que tengan la probabilidad más alta de cumplir con los KPIs de suministro de servicio.

A un nivel macro, la gestión avanzada de casos le ayuda a aprovechar la riqueza de información disponible desde múltiples fuentes para mejores elecciones de casos futuros. Puede proporcionar información a través de una carga de casos completa e identificar patrones que podrían afectar los resultados a través de los departamentos. La analítica de contenido puede aún proporcionar información sobre productos o servicios específicos que son frecuentemente el tema de excepciones de casos. Como resultado, las organizaciones pueden mejorar los resultados de casos, así como el desempeño de negocios, tomando medidas proactivas, como reubicación del trabajo, que involucran más SMEs, proporcionando mejor información de soporte y capacitación mejorada.

### Receptividad

El trabajo de casos se realiza en colaboración y demanda un patrón de trabajo dinámico, uno que requiere que las personas colaboren sistemáticamente en una carpeta de casos. Las soluciones de gestión avanzada de casos de IBM soporta la colaboración ad hoc, permitiendo que los trabajadores de conocimiento se conecten en tiempo y real con SMEs y otras personas con la pericia de dominio crítico. Esta estrategia ayuda a los trabajadores a resolver casos rápida y eficientemente apalancando el conocimiento empresarial y experiencia, a la vez que ayudan a controlar costos y mejorar la toma de decisión.

La gestión avanzada de casos soporta todas las interacciones a través de un enfoque orientado al cliente. Involucra al cliente a través de los puntos de interacción de múltiples canales que ayuda a asegurar un resultado exitoso que es el por qué la gestión avanzada de casos

de IBM soporta prácticamente todas las fuentes de información, proporcionando una vista de 360° del caso. Este enfoque captura toda la información necesaria, a la vez que mejora el servicio al cliente y optimiza los resultados del caso.

### Flexibilidad

La gestión avanzada de casos permite que las organizaciones modifiquen los reglamentos de negocios, que pueden ser creados y abstractos para crear un mecanismo poderoso para implementar un criterio basado en reglamentos en un caso. Mediante la extracción y gestión de reglamentos de negocios, puede habilitar la toma de decisiones basada en contenido, automatizada, flexible en los sistemas que están sujetos a reglamentos complejos, variables y en desarrollo. Como resultado, puede mejorar la eficiencia del proceso y disminuir los costos de mantenimiento del sistema.

La gestión avanzada de casos le ayuda a trabajar en forma más inteligente permitiendo que los expertos de negocios gestionen y validen la lógica de decisión, sin ayuda de TI, lo que determinará la forma en que requieren ser manejados los casos. Como resultado, las compañías pueden responder rápidamente a cambios internos y externos, como aquellos en regulaciones u otras fuerzas de impulso y facilitar el cumplimiento.

---

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

**Los malabares frecuentemente cambian las regulaciones, así como los términos y condiciones de elegibilidad, una oficina de administración de beneficios sociales luchó con los beneficios que se suministraban rápida y consistentemente a aquellos calificados. Además, la información de elegibilidad de ciudadanos fue mantenida en diferentes oficinas, haciendo que fuera casi imposible determinar en forma adecuada y exacta qué individuos eran realmente elegibles.**

**La oficina de administración de beneficios implementó una solución de gestión de casos de IBM de manera que pudiera cambiar sus reglamentos de negocios tan rápidamente como cambiaban las regulaciones. La regulación hizo que estuvieran disponibles los datos de ciudadanos en una ubicación única, ayudando que la oficina asegurara el suministro de servicios iguales y oportunos a todos los ciudadanos elegibles.**

---

## Aplicar la gestión avanzada de casos para resultados optimizados

IBM creó una estrategia de gestión avanzada de casos en respuesta a las industrias que requerían una forma más inteligente, más integrada para manejar sus cargas de casos en crecimiento, cada vez más complejas y reduciendo los recursos. Al utilizar las soluciones líderes y mejores prácticas demostradas, IBM está equipado 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 que el planeta sea más inteligente, las organizaciones tienen más oportunidades para darse cuenta de su potencial. Para hacerlo, requieren que el software sea alimentado mediante la pericia, que se construya para el cambio y esté listo para trabajar. IBM puede ayudarle.

### Para mayor información

Para aprender más sobre la gestión avanzada de casos, por favor póngase en contacto con su representante de ventas IBM o con su socio de negocios IBM o visite el siguiente sitio Web:

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

Únase a la conversación en: [ibm.com/blogs/acm](http://ibm.com/blogs/acm)



---

©Copyright IBM Corporation 2010

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

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

IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://ibm.com) son marcas registradas o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corp., registrada en muchas jurisdicciones a nivel mundial. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Está disponible una lista actual de las marcas registradas de IBM en la Web en "Información de derechos de autor y marcas registradas" en la siguiente dirección [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Las referencias en esta publicación a productos y servicios IBM no implican que IBM intente que estén disponibles en todos los países en los que opera IBM.

La información contenida en esta documentación se proporcionó únicamente para propósitos de información. Mientras se hicieron esfuerzos para verificar la totalidad y exactitud de la información contenida en esta documentación, se proporciona "como está" sin garantía de ninguna clase, expresa o implícita. Además esta información se basa en los planes y estrategias de producto actual de IBM, que está sujeta a cambio por IBM sin previa notificación. IBM no será responsable de cualesquier daños que surjan del uso de, o de lo contrario que estén relacionados con esta documentación o cualquier otra documentación. Nada de lo contenido en esta documentación se intenta utilizar para ni tendrá el efecto de, crear cualesquier garantías o representaciones de IBM (o sus proveedores o licenciatarios) o alterar los términos y condiciones del contrato de licencia aplicable que gobierne el uso de software IBM.



Favor de Reciclar

---