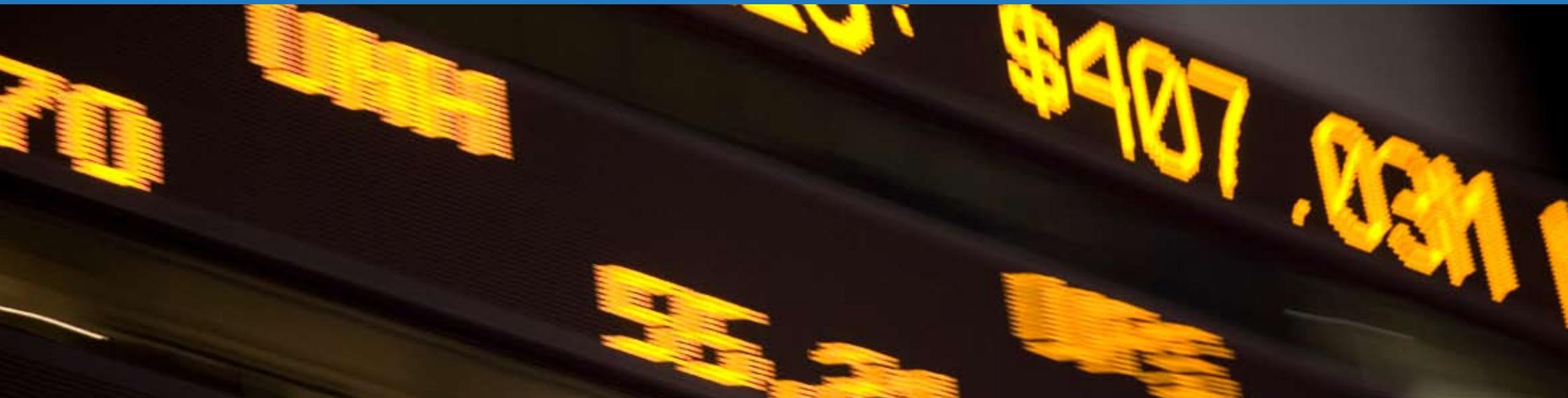


# 5

Fünf Wege zu raschem Return-on-Investment mit  
Business Rule Management Systemen (BRMS)



# Fünf Wege zu schnellerem ROI durch BRMS

Das geschäftliche Umfeld wird von Tag zu Tag komplexer durch die Notwendigkeit regulatorischer Reformen und der Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben (Compliance), Markt- und Kundenanforderungen, kürzere Produktlebenszyklen und den Druck, unterschiedliche Systeme miteinander zu integrieren. Aus diesem Grund suchen Unternehmen nach technologiebasierten Lösungen, um besser in der Lage zu sein, sich dynamisch an eine komplexe, sich ständig ändernde Umgebung anzupassen und flexibel zu reagieren. Und deshalb investieren heute viele Unternehmen in sogenannte Geschäftsregel-Managementssysteme (Business Rule Management Systeme, BRMS). Durch Business Rule Management Systeme können Prozesse agiler und flexibler gestaltet und somit die betriebliche Effizienz und die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen verbessert werden. Ein rascherer ROI ist möglich, da die Unternehmen nicht gezwungen sind, auf völlig neue Lösungen umzusteigen oder vorhandene Systeme zu ersetzen, um ihre Geschäftslogik zu erfassen und weiter zu nutzen und so konkrete Geschäftsergebnisse zu erzielen.

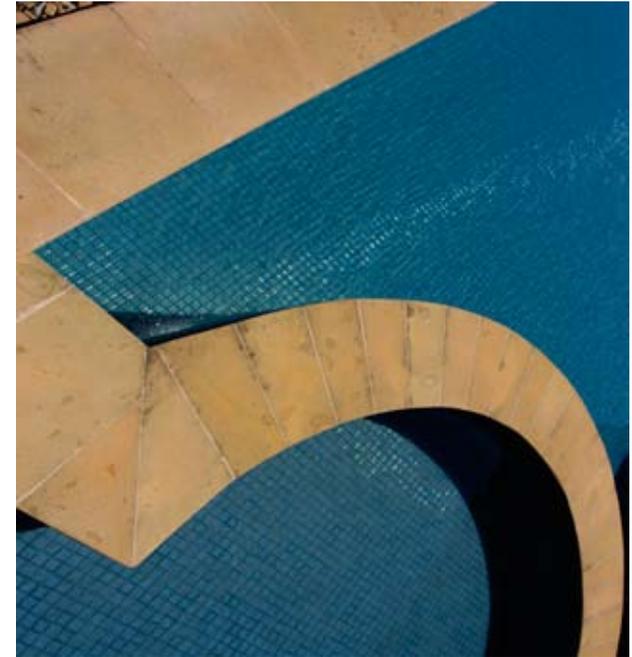
Durch die Implementierung von IBM Software für das Geschäftsregelmanagement können Unternehmen **konkrete Geschäftsergebnisse in fünf zentralen Bereichen erzielen – und das innerhalb von sechs bis neun Monaten.**

## Kostensenkung

1. Weniger Aufwand für Anwendungsentwicklung und -pflege
2. Verbessertes Straight-through-Processing
3. Verbesserte Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen (Compliance)

## Ertragsgenerierung

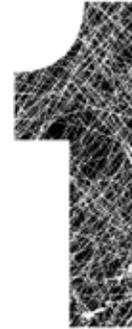
4. Individuellere Interaktion mit Kunden
5. Kürzere Markteinführungszeiten (time-to-market)



## 1. Weniger Aufwand für Anwendungsentwicklung und -pflege

IBM BRMS-Software (Business Rule Management System) trennt die Geschäftsregeln vom Kernanwendungscode, sodass die Systeme flexibler und leichter aktualisiert werden können. Beispielsweise wurden IBM WebSphere ILOG Business Rule Management Systeme (BRMS) speziell für die Definition, das Deployment, die Überwachung und Pflege der Entscheidungslogik konzipiert, die von den operativen Systemen verwendet wird. Mit ILOG BRMS können Geschäftsregeln komfortabel erstellt und gepflegt werden. Dies reduziert den erforderlichen Zeit-, Arbeits- und Kostenaufwand für die Entwicklung regelbasierter Anwendungen und für die Pflege dieser Anwendungen, wenn sich die Regeln ändern.

Darüber hinaus befähigen ILOG Business Rule Management Systeme Anwender aus den Fachbereichen zum Regelmanagement und bieten Tools für das Testen von Änderungen. So können die Teams aus der IT- und den Fachabteilungen Änderungen problemlos kommunizieren und der Aufwand für die Pflege der Regeln wird im Unternehmen besser verteilt.



## Fallbeispiel: Führender Finanzdienstleister in den USA

**Reduzierung der Implementierungskosten und Zykluszeiten um 50 Prozent und mehr.** Viele Jahre lang entwickelte eine Bank in den USA ihre Berechnungssysteme mit 3GL-Sprachen (C und C++). Da bei jeder Pensionsberechnung Tausende von Regeln für behördliche und branchenspezifische Vorgaben angewendet wurden, waren die Implementierung neuer Clients und die Anpassung vorhandener Clients nicht mehr kosteneffizient und nahmen mehr als ein Jahr in Anspruch.

Die Bank entschied sich für ILOG BRMS, um den Pensionsverwaltungsprozess zu vereinfachen, indem die Regeln zentral vorgehalten und so für die Geschäftsanalysten zur Verfügung gestellt wurden. Dies bewirkte, dass die Bank im Hinblick auf die Systempflege an Unabhängigkeit von den IT-Mitarbeitern gewonnen hat. Außerdem konnten die Implementierungskosten und die Zykluszeiten um mehr als 50 Prozent reduziert werden.

### Weitere Vorteile:

- Die Regeln für die Pensionsberechnung werden jetzt in nicht technischer Sprache und nicht technischem Vokabular ausgedrückt.
- Die Business-Analysten und Entwickler verfügen nun über eigene integrierte Umgebungen für die Arbeit mit Regeln und regelbasierten Anwendungen, die es den Rentenexperten und IT-Spezialisten ermöglichen, zusammenzuarbeiten und sich auf ihre jeweiligen Kernkompetenzen zu fokussieren.



## 2. Verbessertes Straight-through-Processing

BRMS-Software wird in betrieblichen Umgebungen zur Automatisierung von Geschäftsentscheidungen eingesetzt. Viele Unternehmen machen die Erfahrung, dass sie mit BRMS-Software komplexe, hoch variable Entscheidungen automatisieren können, die zuvor eine Interaktion der Mitarbeiter erforderten. Dies verbessert die Effizienz der Prozesse und gibt den Mitarbeitern mehr Freiraum, wertschöpferisch tätig zu sein. Die Prüfung von Anspruchsberechtigungen, Datenvalidierung, Preisermittlungen und Antragsbewilligungen sind nur einige Beispiele dafür, wie die Regelengine der BRMS-Software verwendet wird, um das Straight-through-Processing zu vereinfachen und verstärkt einzusetzen.



## Fallbeispiel: Vision Service Plan

**Erzielte Pass-through-Rate bei 80 %.** Vision Service Plan (VSP) ist für mehr als 36 Millionen Patienten in augenärztlicher Behandlung in den USA tätig und erhält monatlich etwa eine Million Leistungsforderungen, die meisten von ihnen über das Internet.

ILOG BRMS ist hier in das von VSP eingesetzte System integriert und prüft jeden Antrag auf der Grundlage Hunderter sich permanent ändernder Entscheidungsfaktoren, wie z. B. Art des Antrags, Typ der Versicherungspolice und gesetzliche Regelungen, die sich von Bundesstaat zu Bundesstaat unterscheiden. VSP entschied sich auch deshalb für ILOG BRMS, weil es die Skalierbarkeit und den Integrationskomfort bot, die für die vorhandene IT-Architektur mit IBM WebSphere und die bewährten traditionellen Systeme erforderlich waren.

### Weitere Vorteile:

- Die Geschäftsregeln für die Abwicklung von Leistungsansprüchen werden zentral gespeichert und bearbeitet – d. h. neue Richtlinien können an einem Standort implementiert und dann im gesamten Unternehmen eingesetzt werden.
- Die einheitliche Anwendung der Regeln ermöglicht eine konsistente, fehlerfreie Abwicklung von Ansprüchen.
- Erzielte Pass-through-Rate bei 80 %.



## 3. Verbesserte Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen (Compliance)

Für Unternehmen, die in regulierten Märkten oder Branchen tätig sind, können erhebliche Kosten für die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen anfallen. Business Rule Management Systeme können zur Senkung dieser Kosten beitragen, indem sie die Standardisierung von Entscheidungen direkt auf Basis externer Regelungen oder interner Richtlinien ermöglichen. ILOG BRMS bietet besonders dann greifbare Vorteile, wenn ein Unternehmen in verschiedenen geografischen Regionen tätig ist.

Beispielsweise müssen Versicherungsgesellschaften in den USA die besonderen Bestimmungen der bundesstaatlichen Aufsichtsbehörden für Versicherungen in den Märkten beachten, für die sie Versicherungsprodukte verkaufen. Für ein Versicherungsunternehmen, das in 50 Staaten tätig ist, bedeutet das, dass Aufgaben wie die Preisgestaltung, Angebots-erstellung und die Bearbeitung von Leistungsansprüchen der Versicherten unter Einhaltung ganz bestimmter, bundesstaat-spezifischer Auflagen erfolgen müssen. Die BRMS-Software ermöglicht eine einfache, sichere und zuverlässige Regelumsetzung, die je nach geografischer Region, Kundengruppe, Produkt oder Dienstleistung variieren kann.

ILOG Business Rule Management Systeme bieten außerdem die Möglichkeit, einfach zu dokumentieren, wie Geschäftsregeln definiert, im Laufe der Zeit geändert und in den operativen Systemen verwendet werden. Dies kann den Zeit- und Kostenaufwand für die Überwachung der Einhaltung von Vorschriften erheblich reduzieren.



## Fallbeispiel: Führendes Logistikunternehmen in den USA (unter den Top 10)

**Optimierte Abläufe und verbesserte Einhaltung von Vorschriften innerhalb von neun Monaten.** Als eines der größten Logistikunternehmen in Nordamerika bietet dieses Unternehmen Transportleistungen für zahlreiche Branchen. Mit Aktivitäten in den USA, Kanada und Mexiko wurden die Fakturierungs- und Lohnabrechnungssysteme in kürzester Zeit sehr komplex. Das Unternehmen suchte nach Möglichkeiten, die Systeme zu zentralisieren, die bis dahin über 300 Standorte verteilt waren, um einheitliche Abläufe und die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen sicherzustellen. Mit ILOG BRMS richtete das Unternehmen eine flexible Managementumgebung ein, mit der die Abläufe optimiert und die Einhaltung von Vorschriften erheblich verbessert werden konnten – und dies in einem Zeitraum von nur neun Monaten.

### Weitere Vorteile:

- Ertragssteigerung durch die Fakturierung erbrachter Vertragsleistungen, die bei der manuellen Rechnungserstellung bislang nicht berücksichtigt wurden
- Präzisere Gehaltsabrechnung durch Automation
- Kürzere Fakturierungszyklen bei umfassenderen Rechnungen durch Regeln für das Preismanagement
- Auslagerung der Berichterstellung zu wesentlichen Leistungsindikatoren (Key Performance Indicators, KPI)



## 4. Individuellere Interaktion mit Kunden

Das richtige Angebot entscheidet häufig darüber, ob eine Verkaufschance genutzt wird oder nicht. Das bessere Angebot zeichnet sich dadurch aus, dass Preis, Produkt und/oder Service am besten zu den besonderen Anforderungen des Kunden und zur Verkaufssituation passen. Der Einsatz von ILOG BRMS ermöglicht die Automatisierung gezielter präziser Entscheidungen in den betrieblichen Systemen – unter Berücksichtigung aller Ausgangsinformationen, die benötigt werden, um das richtige Angebot für jeden Kunden auf der Basis der besonderen Umstände einer Transaktion, eines Prozesses oder einer Anforderung zu ermitteln. Dadurch können Systeme hoch variable Entscheidungen verarbeiten, die von verschiedenen Faktoren abhängen (geografische Region, vertragliche Vereinbarungen, Status des Kunden, Zeitfaktor usw.).



## Fallbeispiel: Eine der 20 weltweit größten Banken

**Verdreifachung der Cross-Selling-Angebote.** Die kundenorientierte Bank mit über 18 Millionen Privat- und Geschäftskunden sowie Klienten aus dem öffentlichen Sektor und dem institutionellen Bereich verlor Marktanteile durch eine ineffiziente Koordination ihrer Cross- und Up-Selling-Möglichkeiten. Das bis dahin genutzte, nicht automatisierte Vertriebssystem war umständlich, nicht mit den traditionellen Anwendungen integriert und zeigte Informationen über viele Anzeigen verteilt an.

Durch die Implementierung von ILOG BRMS wurde eine differenziertere Identifikation und Qualifizierung von Verkaufschancen auf einer einfachen webbasierten Schnittstelle möglich.

### Weitere Vorteile:

- Eine umfassende Sicht auf den Kunden ermöglicht den gleichzeitigen Zugriff auf mehrere Quellen von Kundeninformationen – und das in Echtzeit.
- Das System wendet unternehmenspolitische und risikostrategische Vorgaben automatisch an.
- Es erfolgt eine Einstufung der Verkaufschancen auf der Basis der Kundenanforderungen, des angestrebten Gewinns und der Risikoziele.
- Die Akzeptanz konnte um das Siebenfache verbessert werden.
- Die Erträge konnten schon nach zweieinhalb Monaten gesteigert werden.

A large, illuminated sign for 'customer service'. The sign is made of dark, possibly black, material with the words 'customer service' in a large, white, lowercase, sans-serif font. The sign is mounted on a wall and is illuminated from behind, creating a bright glow around the letters. The sign is slightly curved and is the central focus of the image.

## 5. Kürzere Markteinführungszeiten (time-to-market)

Die Möglichkeit, auf Veränderungen des Marktumfelds – wie z. B. bei der wirtschaftlichen Situation, den Kundenanforderungen oder den gesetzlichen Rahmenbedingungen – zu reagieren, ist von kritischer Bedeutung für die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens. In vielen Fällen sind die Systeme, die zur Interaktion mit den Kunden dienen, und auch die Back-Office-Systeme der alles entscheidende Faktor für die Fähigkeit eines Unternehmens, sich flexibel an Veränderungen anzupassen.

ILOG BRMS macht betriebliche Systeme flexibler, indem es die Entscheidungslogik aus Anwendungen und Prozessen auslagert, wodurch Änderungen leichter vorgenommen werden können und weniger Betriebsunterbrechungen verursachen, als dies beim traditionellen Ansatz möglich ist, bei dem die Geschäftsregeln in jedes einzelne System integriert sind. Die IBM BRMS-Produktfamilie stellt Umgebungen und Tools zur Verfügung, die speziell für die verschiedenen Anwendergruppen aus den IT- und Fachabteilungen konzipiert wurden, die an der Definition, dem Test und der Implementierung neuer oder geänderter Regeln beteiligt sind. Die Umgebungen und Tools können den Zeitaufwand ganz erheblich reduzieren, der mit der Implementierung der Änderungen verbunden ist, die erforderlich sind, um Kunden- und Marktanforderungen zu erfüllen.



## Fallbeispiel: Swiss Medical

**Schnellere Bearbeitung von Leistungsansprüchen.** Swiss Medical ist in den vergangenen 18 Jahren durch besondere, individuell zugeschnittene Serviceangebote gewachsen und betreut heute über 60.000 Ärzte und 730.000 Patienten. Den über zwei Millionen Anträgen monatlich waren die arbeitsintensiven und anfälligen Abläufe des bis dahin genutzten papierbasierten Systems zur Bearbeitung von Leistungsansprüchen nicht mehr gewachsen.

ILOG BRMS wurde in das automatisierte System von Swiss Medical integriert, um die Geschäftsregeln über alle Geschäftsstellen hinweg zu vereinheitlichen und die Bearbeitung von Leistungsansprüchen zu rationalisieren. Mit ILOG BRMS automatisiert Swiss Medical Funktionen wie Betrugserkennung, Zuordnung und Beurteilung von Ansprüchen sowie Zahlung und Verrechnung.

### Weitere Vorteile:

- Automatisierung von Audits und effizientere Bearbeitung von Leistungsansprüchen
- Verhinderung von Absprachen bei Leistungsansprüchen zwischen Sachbearbeitern und Ärzten
- Einhaltung von Gesundheitsgesetzen und -verordnungen in Argentinien und anderen südamerikanischen Ländern

## Ist Ihr Unternehmen bereit für einen raschen ROI?

Wenn eine der folgenden Beschreibungen auf Ihr Unternehmen zutrifft, dann haben Sie mit ILOG BRMS die Möglichkeit, einen raschen ROI zu erzielen.

**1. Häufige Änderungen**, auf die schnell reagiert werden muss. Solche Änderungen können sein:

- Veränderte Bedingungen für die Geschäftstätigkeit, z. B. Änderungen bei Mitbewerbern oder im wirtschaftlichen Umfeld
- Neue Regelungen, Prozeduren und/oder Richtlinien
- Neue Prioritäten des Unternehmens oder neue Marktchancen

**2. Hoch variable Entscheidungen**, die Teil des Geschäftsmodells und der Produkt-/Serviceangebote des Unternehmens sind und die definiert, verwaltet und automatisiert werden müssen. Die Variabilität kann Folgendes beinhalten:

- Standortbezogene Entscheidungen, wie z. B. Prüfung von Anspruchsberechtigungen oder Preisänderungen
- Kundenbezogene Entscheidungen, wie z. B. Prioritätszuordnung oder vertragsbezogene Bestimmungen
- Produktbezogene Entscheidungen, wie z. B. Konfiguration und Verfügbarkeit
- Prozessbezogene Entscheidungen, wie z. B. Workflow-Routing, Freigaben und Straight-through-Processing



# Weitere Schritte

## Fordern Sie eine individuelle Demo an

Wir zeigen Ihnen unsere interaktiven Demos online oder vor Ort – und vereinbaren gerne einen Termin mit Ihnen (abhängig von der Verfügbarkeit unserer Produktexperten). Ab einer Teilnehmerzahl von fünf Personen führen wir die Demo auch gerne bei Ihnen vor Ort durch.

## Fordern Sie einen ‚Discovery Workshop‘ an

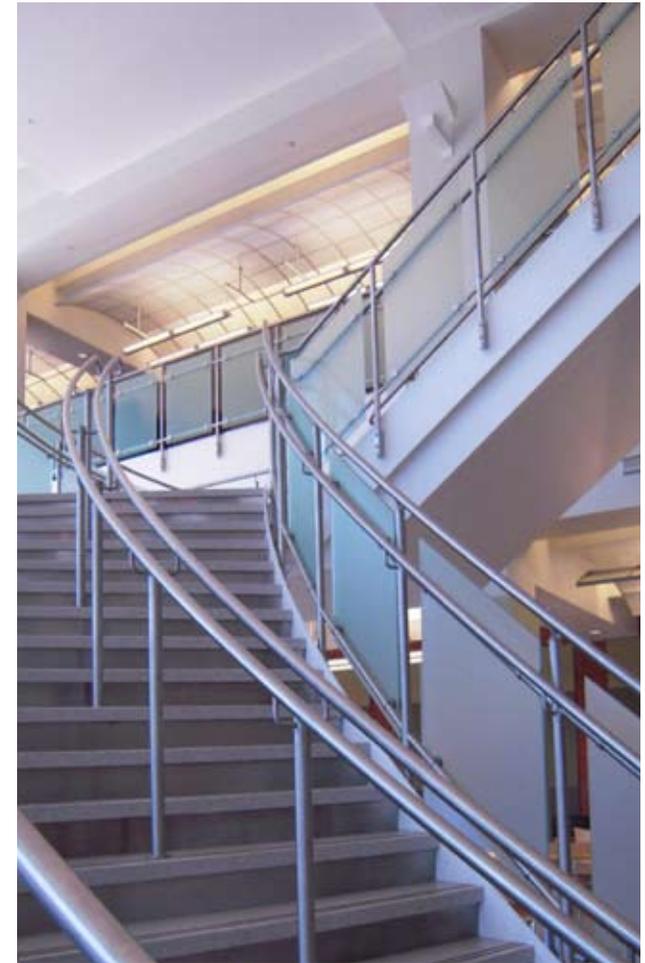
Bei diesem zweitägigen gebührenfreien Workshop arbeiten Teams aus Geschäfts- und IT-Funktionen ihre Projektfragen miteinander durch, um herauszufinden, ob BRMS die richtige Lösung ist, bevor das Unternehmen in BRMS investiert.

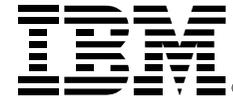
## Beginnen Sie mit einem überschaubaren Pilotprojekt, das schnell Erfolge zeigt

Stellen Sie sich vor, Sie könnten funktionierende Geschäftsregeln innerhalb von neun Wochen implementieren! Bei einem Pilotprojekt, das schnell einen Erfolg zeigt, beginnen Sie mit einer überschaubaren Aufgabe und wenden das Geschäftsregelmanagement auf eine bestimmte Anwendung an. Dieser pragmatische Schritt-für-Schritt-Ansatz dient zur Erzielung eines rascheren ROI.

## Sprechen Sie mit einem Fachmann

Unsere Experten helfen Ihnen dabei, die für Sie passende IBM ILOG BRMS-Lösung zu finden und zu entwickeln. Erfahren Sie mehr zu unseren Produkten und kontaktieren Sie uns auf [ibm.com/software/de/websphere/brms](http://ibm.com/software/de/websphere/brms)





## Weitere Informationen

Weitere Informationen zu ILOG BRMS-Lösungen erhalten Sie bei Ihrem ILOG-Ansprechpartner vor Ort oder besuchen Sie uns unter:

[ibm.com/software/de/websphere/brms](http://ibm.com/software/de/websphere/brms)

IBM Deutschland GmbH  
IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
**ibm.com/de**

IBM Österreich  
Obere Donaustrasse 95  
1020 Wien  
**ibm.com/at**

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

Die IBM Homepage finden Sie unter:

**ibm.com**

IBM, das IBM Logo, ibm.com und WebSphere sind Marken der International Business Machines Corporation. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter:

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

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2010  
Alle Rechte vorbehalten.