



Çözümler Zirvesi 2013

Geleceği Şekillendiren Teknolojiler

Gökçe Baysal

Enterprise Content Management Brand Manager

Ahmet Can Sezgin

Sales Leader – Smarter Cities

Ajanda

1

IBM Vaka Yönetimi

2

Hilekarlık Yönetimi – İş Yaklaşımı

3

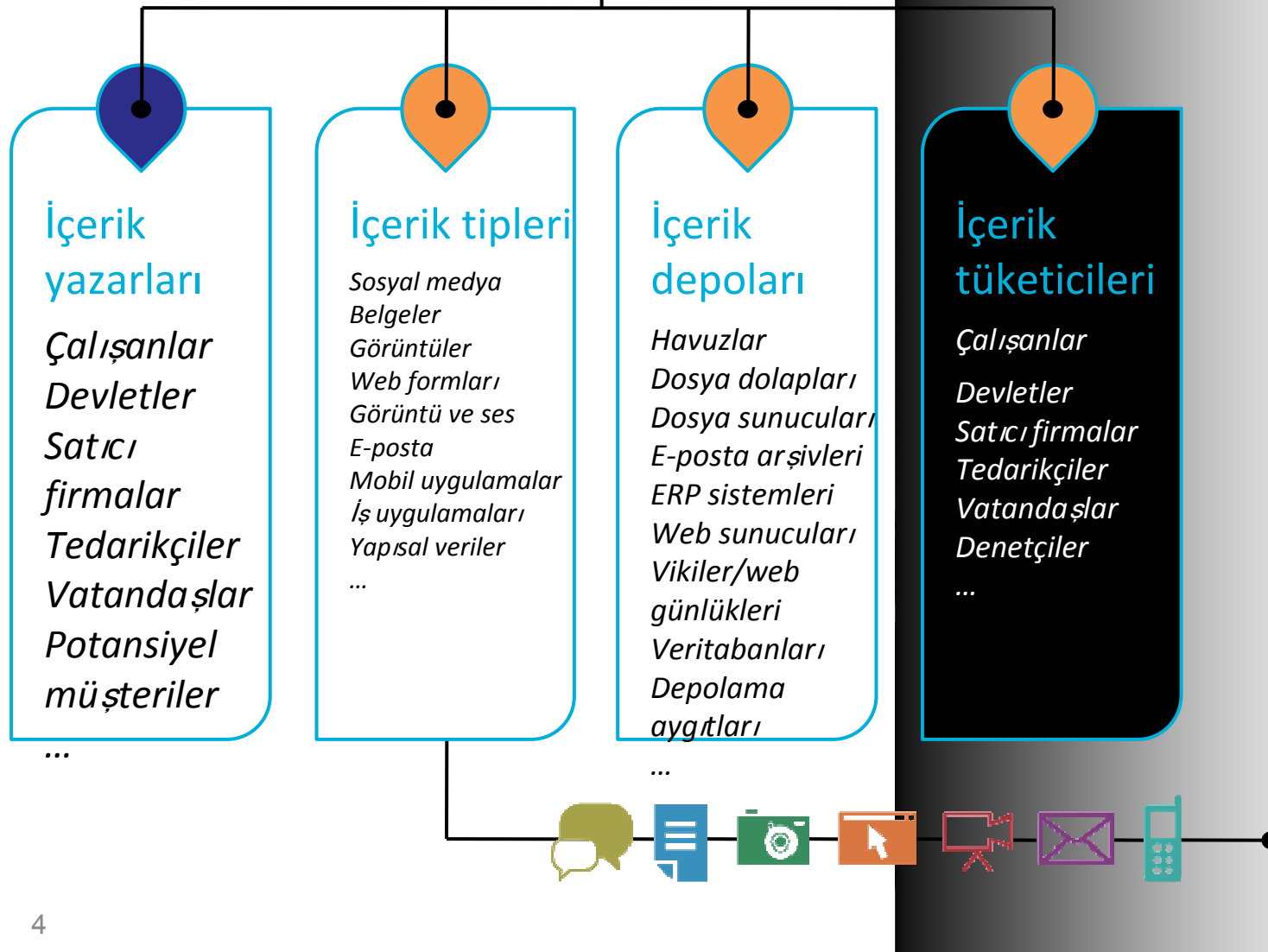
IBM Hilekarlık Analizi ve Önleme Çözümü

Çoğu resmi kurum için ortak hedefler...

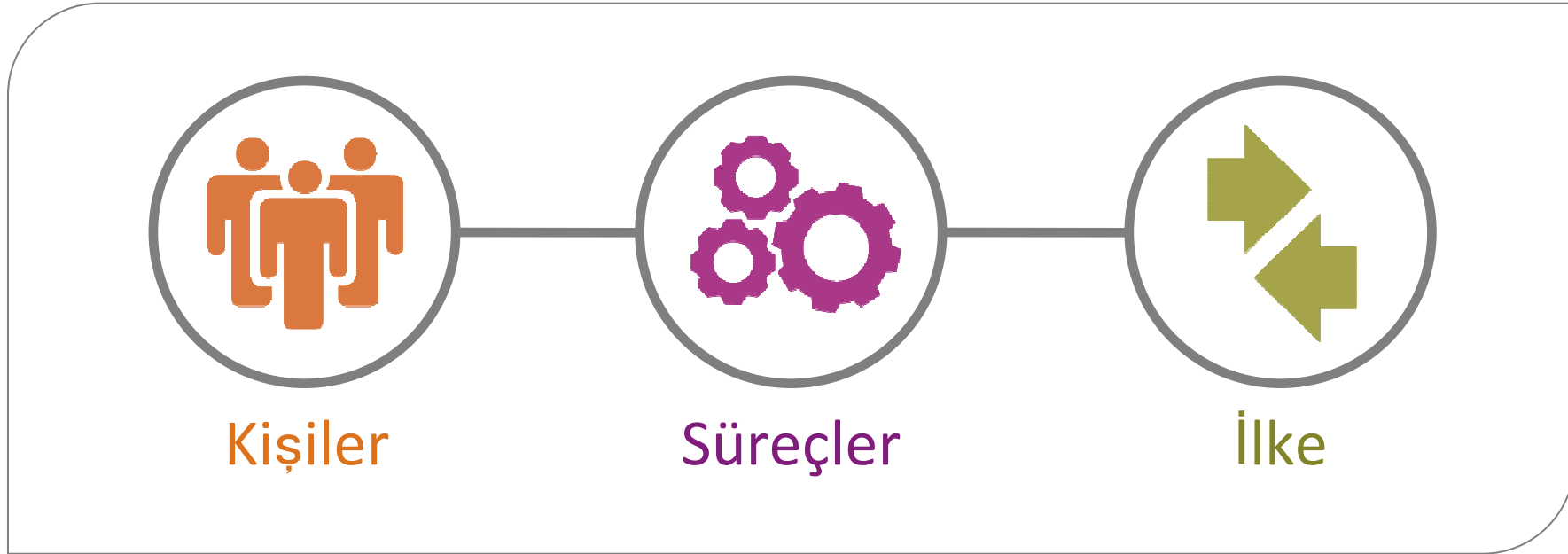


- Birlikte çalışabilirliği geliştirme
- Çok modelli iletişim
- Mevzuata uygunluk
- Çalışanların üretkenliğini geliştirme
- İş süreçlerini geliştirme
- Yönetim maliyetlerini azaltma
- Su Soğutucu Karar Alma Mekanizmasını durdurma

Kurumsal içerikte aşamalı olarak artan karmaşıklık



Hangi türde olursa olsun, **yönetim çok önemlidir.**
Kişileri, süreçleri ve ilkeleri uyumlu hale getirmeniz
gerekir



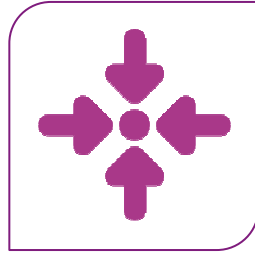
IBM, yönetimi geliştirmek için kişileri, süreçleri ve ilkeyi bir araya getirir

Uzun vadeli hedefleri destekleyecek, bütünsel modüler platform:



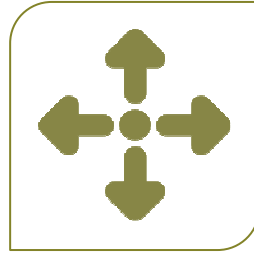
Case management

by providing intelligence to electronic case files for improved exception handling and decision making



Records management

by helping organizations enforce centralized policy management for retention schedules, legal holds and auditing



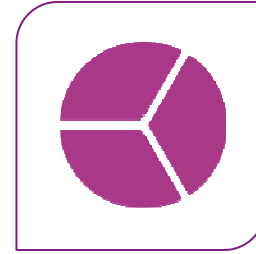
Documents management

by organizing documents for shared access by work teams and automating document processes such as review and approval



Search capabilities

by helping knowledge workers to quickly and efficiently search for and find content



Content analytics

by enabling organizations to gain better insight into and correlations across content



Business process management (BPM)

by empowering organizations to analyze, automate and implement processes across government

Neden yeni yaklaşımlar gereklidir ...

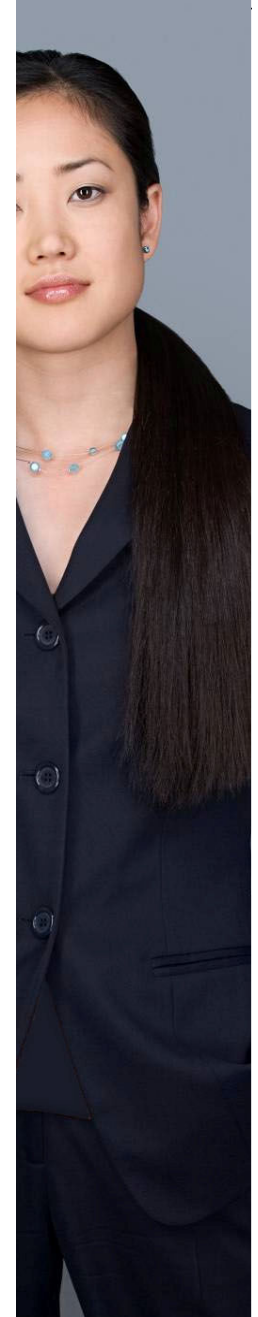
“Yeni nesil bilgi çalışanları, işbirliği içinde olmalı ve sürekli artan görev grupları arasında denge kurmalıdır.”¹

“Eski toplu üretim kavramlarına dayalı daha eski süreç otomasyonu yaklaşımları artık yeterli değildir.”¹

“İş süreçleri, nispeten daha az kaynakla daha çok çeşitli görevleri başarması gereken daha donanımlı çalışanları kapsayan akıllı işlerle ilgilenmelidir.”²

1. Forrester, Dynamic Case Management — An Old Idea Catches New Fire,” 28 Aralık 2009;

2. Forrester, “Next Generation of Knowledge Worker Processes Will Dominate Enterprises”, Ekim 2010



Vaka Yönetimi

Birden Çok Platform

Bütünleştirilmesi/Sinerjisi



A case management platform supports rapid apps development and deployment

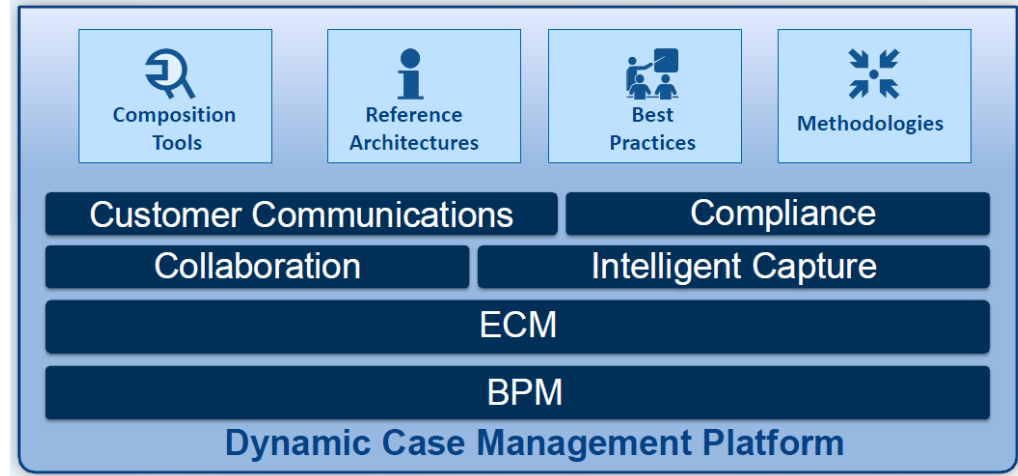
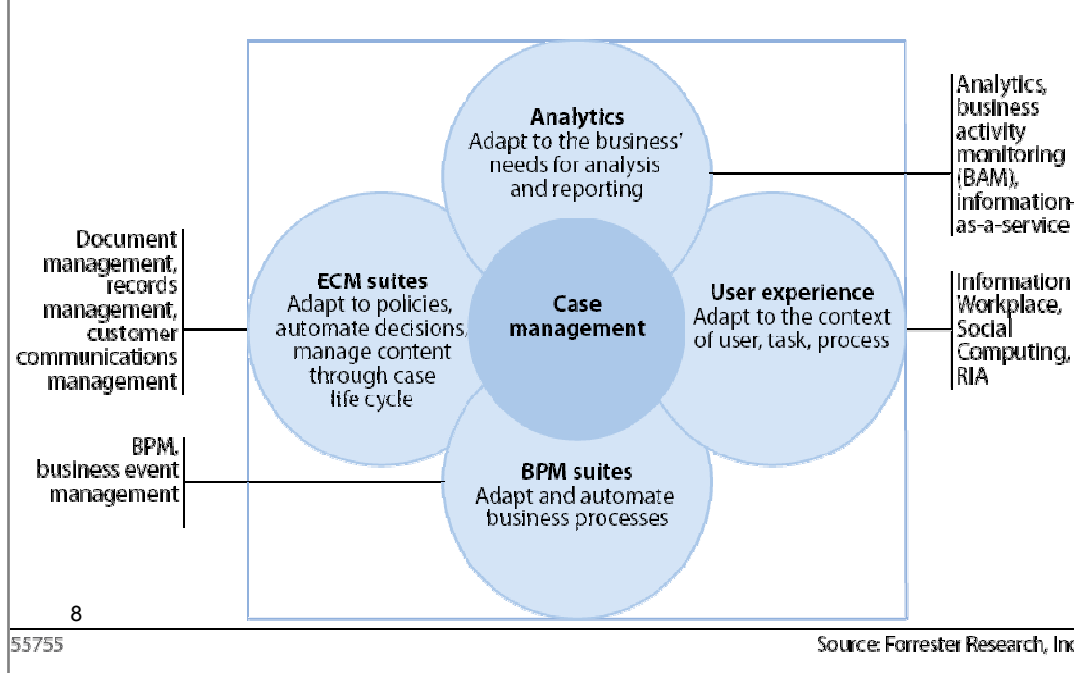


Figure 1 Case Management Combines ECM, BPMS, And Analytics With User Experience Advances



“Yeni nesil” vaka yönetimi için birden çok platformun benzersiz bir şekilde birleştirilmesi gereklidir...

Vaka türünde uygulamaların hızla geliştirilmesi ve devreye alınması için özel çözüm yetenekleri gerekmektedir

NYC-HHS Ana İçeriğinden Yararlanma

Tek bir Vatandaş ve Şehir Görünümü Oluşturma

Sorun

- Bilgi siloları, vatandaşlar için şehir hizmetlerinin bütünsel görünümünü engeller ve şehir kurumlarına vatandaşlarla ilgili eksik bilgiler sağlamış olur
 - Amaçlarına bir türlü ulaşamayan vatandaşlar, aynı bilgileri sürekli olarak verirler ve sonunda çalışanlara “Sizin birbirinizden haberiniz yok mu?” diye sorar
 - Vaka çalışanları, diğer kurumlarda saklanan vatandaş bilgilerine kolaylıkla erişemez
 - Bütünleştirilecek 8-10 milyon kayıt, 1 milyarın üzerinde içerik nesnesi ve 75 bin vaka çalışanı

Çözüm

- Kurum verileri ve içeriğinde tek ve güvenilir bir vatandaş bilgileri üst görünümü oluşturmak için MDM ve Ana İçerikten yararlanan Ana Bilgi çözümü
- Birden çok kanal çapında her bir vatandaşla ilgili verilere, içeriğe ve belgelere istek üzerine erişim

Avantajlar

- Vatandaş bilgilerinin güvenilirliğinin ve erişilebilirliğinin artması şehir hizmetlerinin iyileştirilmesini sağlar
- Vatandaşlar için sunulan yeni self servis olanakları verimliliği ve hesap verilebilirliği artırır
- Vatandaşların şehir hizmetleriyle ilgili memnuniyetleri artar
- Gereksiz bilgilerin ortadan kaldırılması maliyetler azalır

Gelişmiş vaka yönetimi yaklaşımı

Kullanım Örnekleri

- Karmaşık olağanüstü durum işleme
- Şikayet ya da tartışma yönetimi
- Yeni müşteri ya da yeni hesap açılışı
- Gizlilik ve Güvenlik/Dolandırıcılığı en aza indirme
- Sözleşme yönetimi
- Talep işleme
- Yan gelir kaydı
- Ücret vaka yönetimi
- İncelemeler ya da denetimler

Kilit Nokta: Doğası gereği hem **yatay** hem **dikey**

Modeller

- Çalışma faaliyetleri, olay odaklıdır
- İşbirliğine dayalı, belirli bir amaca yönelik süreçler
- Süreçler genellikle önceden belirlenmiş değildir
- İş, bilgi yoğunluktur
- Karar alma için içerik önemlidir
- Sonuçlar, hedefe yöneliktir
- Kişilere dayanır

Kilit Nokta: **Vaka**, sistemin birincil odağıdır

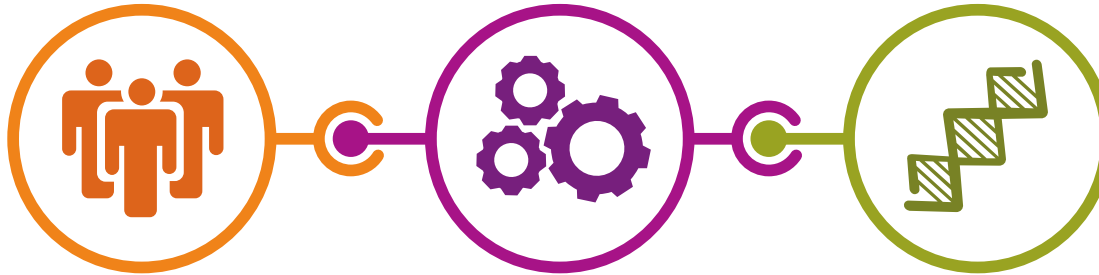
Bütünleştirilmiş Çözüm

- İçerik yönetimi
- İş süreci yönetimi
- Görev yönetimi
- İşbirliği araçları
- Sosyal yazılımlar
- İş kuralları
- Analitik
- Çözüm geliştirme ve devreye alma
- Şablonlar
- Uyumluluk

Kilit Nokta: Çözüm, bir vakanın **içeriği** için optimize edilmiştir

Temel İş Gereksinimleri

- Vakanın İşlenme Sayısını Azaltma
- Hizmet/vaka çalışmasını geliştirmek için karar çevrimi süresini azaltma
- Sağlanan ya da desteklenen hizmetle ilişkili yeni kurallara ve zorunluluklara uyma
- Bir vaka dosyasıyla ilgili sosyal medya ve işbirliğine yönelik yetenekleri kapsama
- Birlikte çalışabilirlik ve standartlar, Yönetim maliyetlerinin azaltılmasını sağlar
- Sahte taleplerin daha iyi belirlenmesi ve araştırılması



*Türü ne olursa olsun **yönetim çok önemlidir.***

Kişileri, süreçleri ve ilkeleri uyumlu hale getirmelisiniz

IBM Case Manager ile Gelişmiş Vaka Yönetimi

Vaka tabanlı çözüm sağlama sürecini
kolaylaştırma



Ajanda

1

IBM Vaka Yönetimi

2

Hilekarlık Yönetimi – İş Yaklaşımı

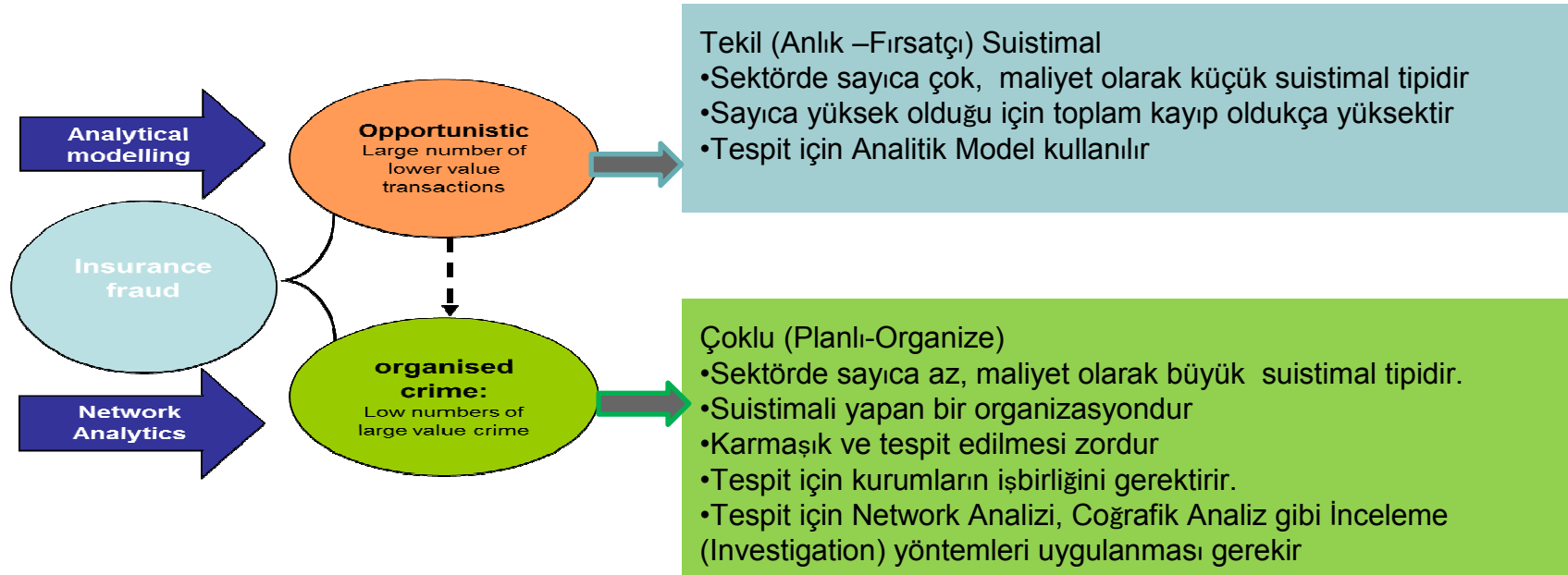
3

IBM Hilekarlık Analizi ve Önleme Çözümü

Suistimal Örnekleri

Suistimal örneklerini iki kategoride incelemek gerekir:

- Tekil (anlık ve fırsatçı)
- Çoklu (planlı ve organize)

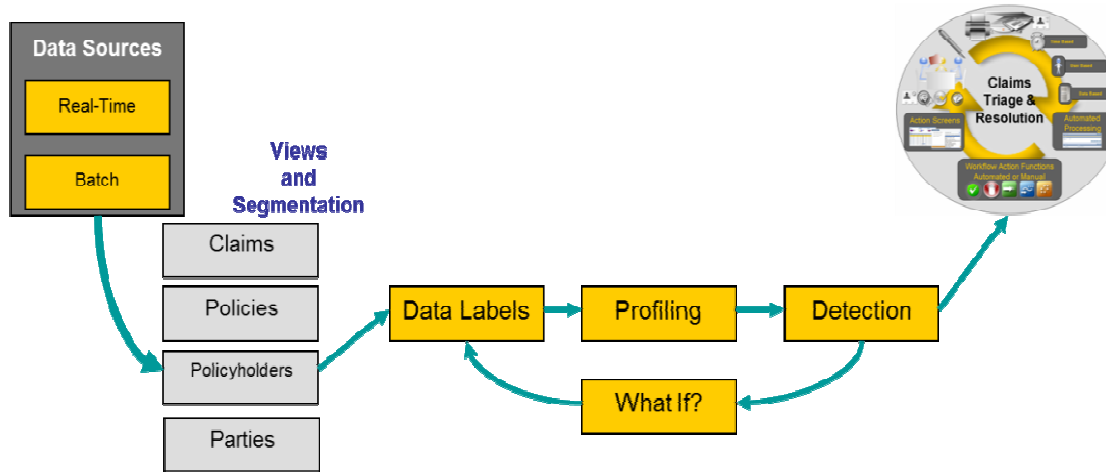


Kapsamlı Bir Hilekarlık Çözümü

- Kurallar — olayları doğrulamak ve organizasyonel politikaları etkinleştirmek
- Öngörüsöl Analitik — Hilekarlık davranış formlarını tespit etme, hilekarlık durumları için aksiyon planı oluşturma ve hilekarlık ve/veya zarar gerçekleşmeden önce yanıt hazırlama
- Görsel Sorgulama — Kişiler, olaylar ve bilgiler arasındaki basit ve karmaşık ilişkileri tespit etme, karar verme ve dinamik olarak aksiyon alma
- İş Zekası — Karmaşık analizleri hızlı bir şekilde uygulama ve olaylar ve aksiyonlar arasındaki nedenleri anlama
- Vaka Yönetimi— Hilekarlık tespiti zinciri içerisindeki diğer halkalar ile – örneğin çağrı merkezi, sorgulama departmanı, müşteri hizmetleri kolay etkileşim sağlama

Tekil (Anlık-Fırsatçı) Suistimal

Tekil suistimal tipinin tespiti için analitik model kullanılır. Analitik model; temel olarak veri içindeki anormal durumları (red flags, fraud indicator) ortaya çıkarır. Bu tür durumları tespiti etmek için suistimal indikatörü olabilecek kişi ve entiteler için fraud risk skorları belirlenir, bu skorlar ve olası suistimal senaryoları için kurallar tanımlanır ve kurallar çerçevesinde veriler analiz edilir.

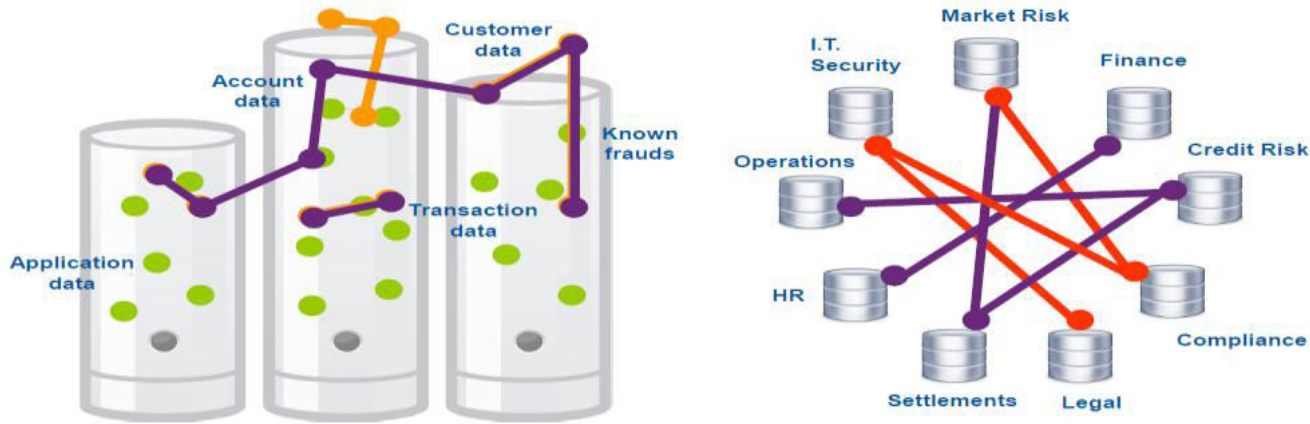


Bileşenleri

- Segmentasyon
- Fraud Risk Skorlama
- Analitik Profillendirme
- Senaryo & Kurallar
- Alarm

Planlı – Organize Suistimal

Organize suistimaller birden fazla kurumu içine alabilir, karmaşık, bir tek kurum tarafından tespit edilmesi ve delillendirilmesi mümkün olmamaktadır.



Merkezi veri toplandığı takdirde bu tür analizleri daha etkili yapacak altyapıyı kurgulaması mümkün olabilmektedir.

Ajanda

1

IBM Vaka Yönetimi

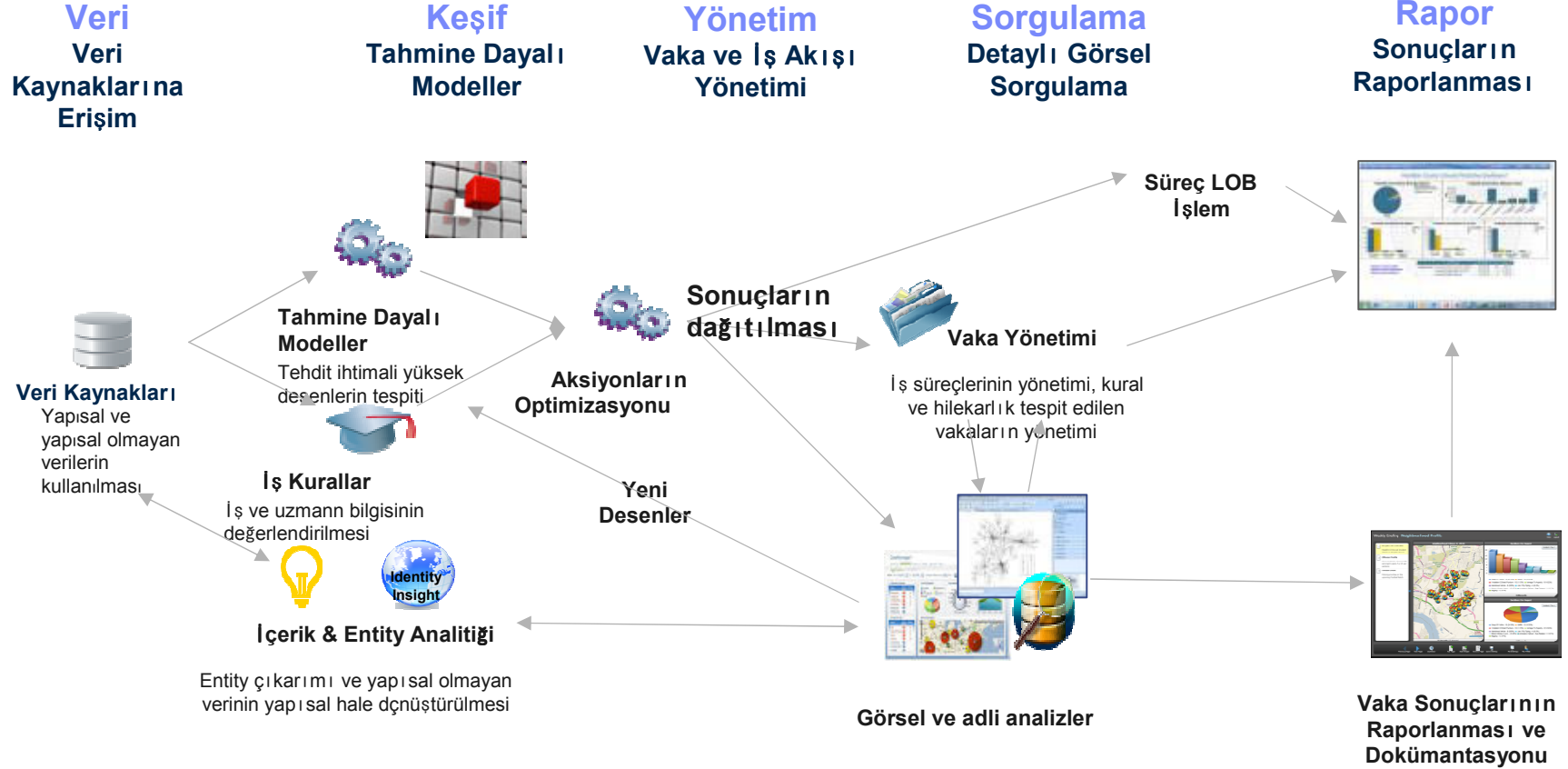
2

Hilekarlık Yönetimi – İş Yaklaşımı

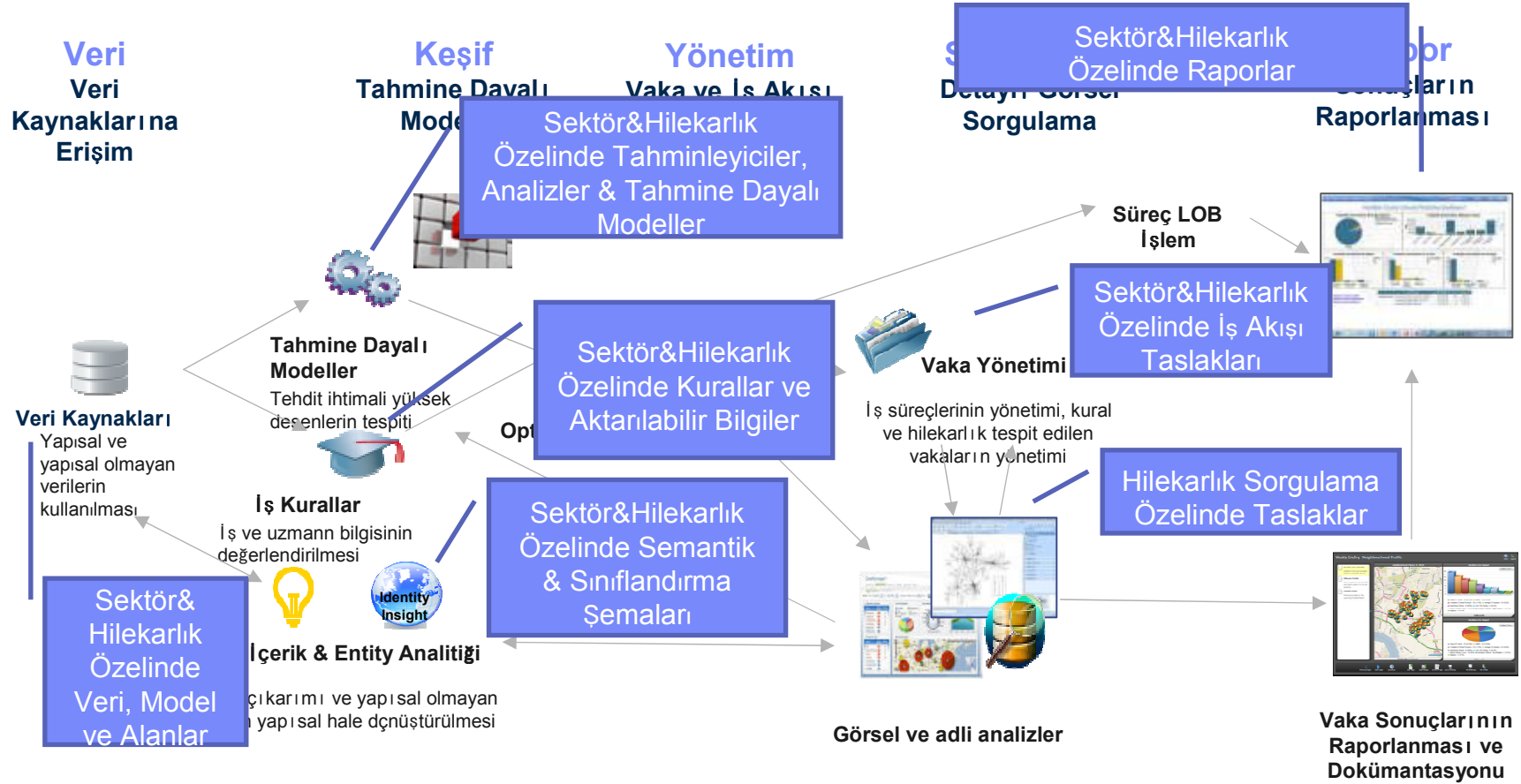
3

IBM Hilekarlık Analizi ve Önleme Çözümü

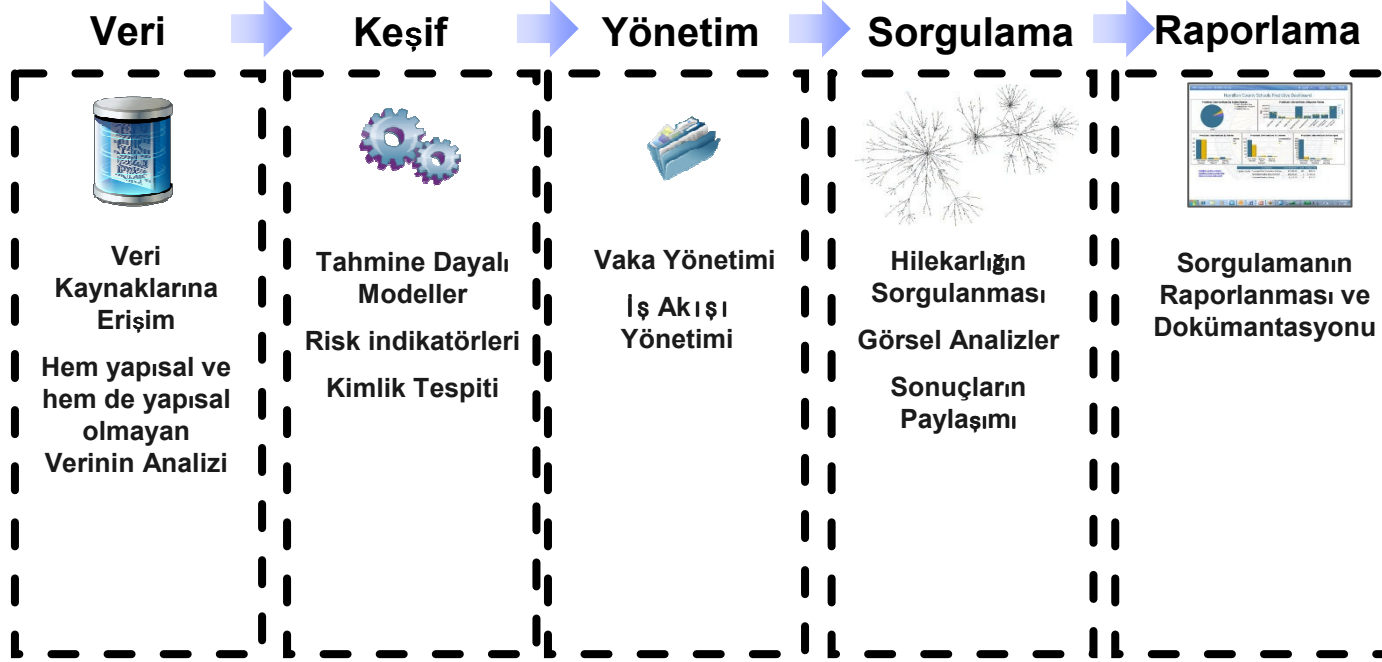
Hilekarlık Tespiti Süreci



Hilekarlık Tespiti Süreci

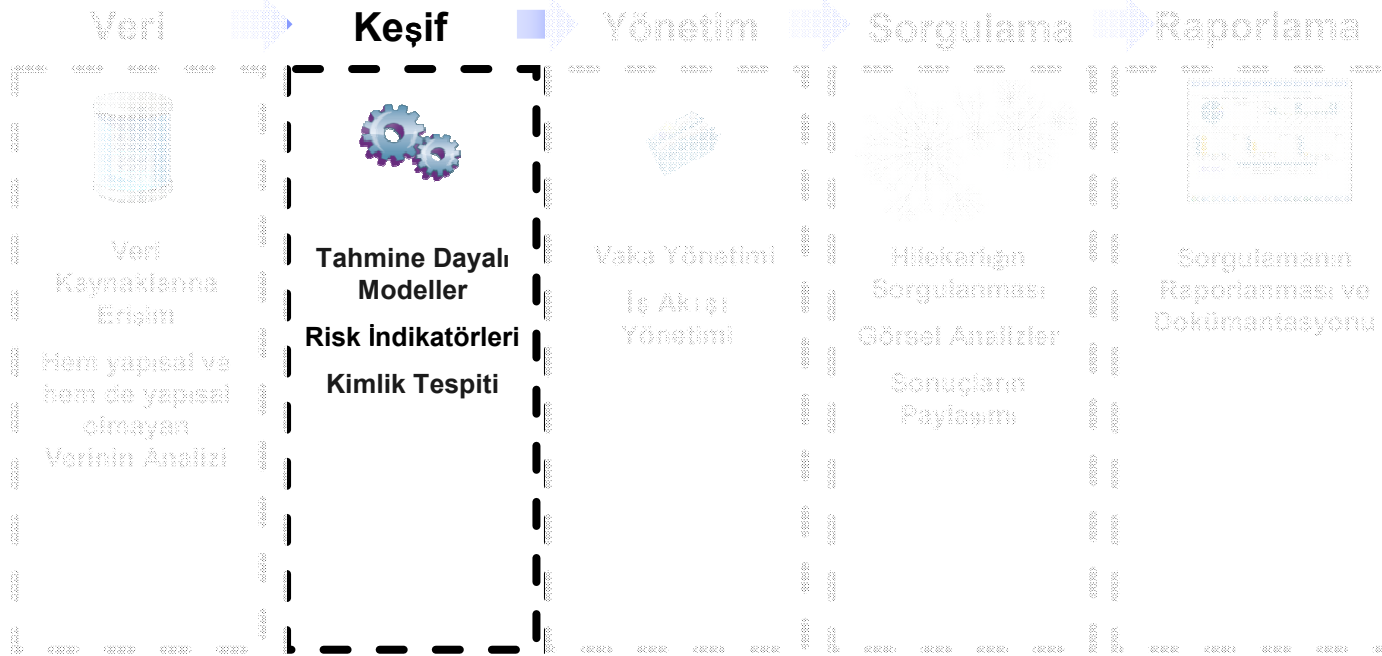


IBM Hilekarlık Tespiti Çözümü

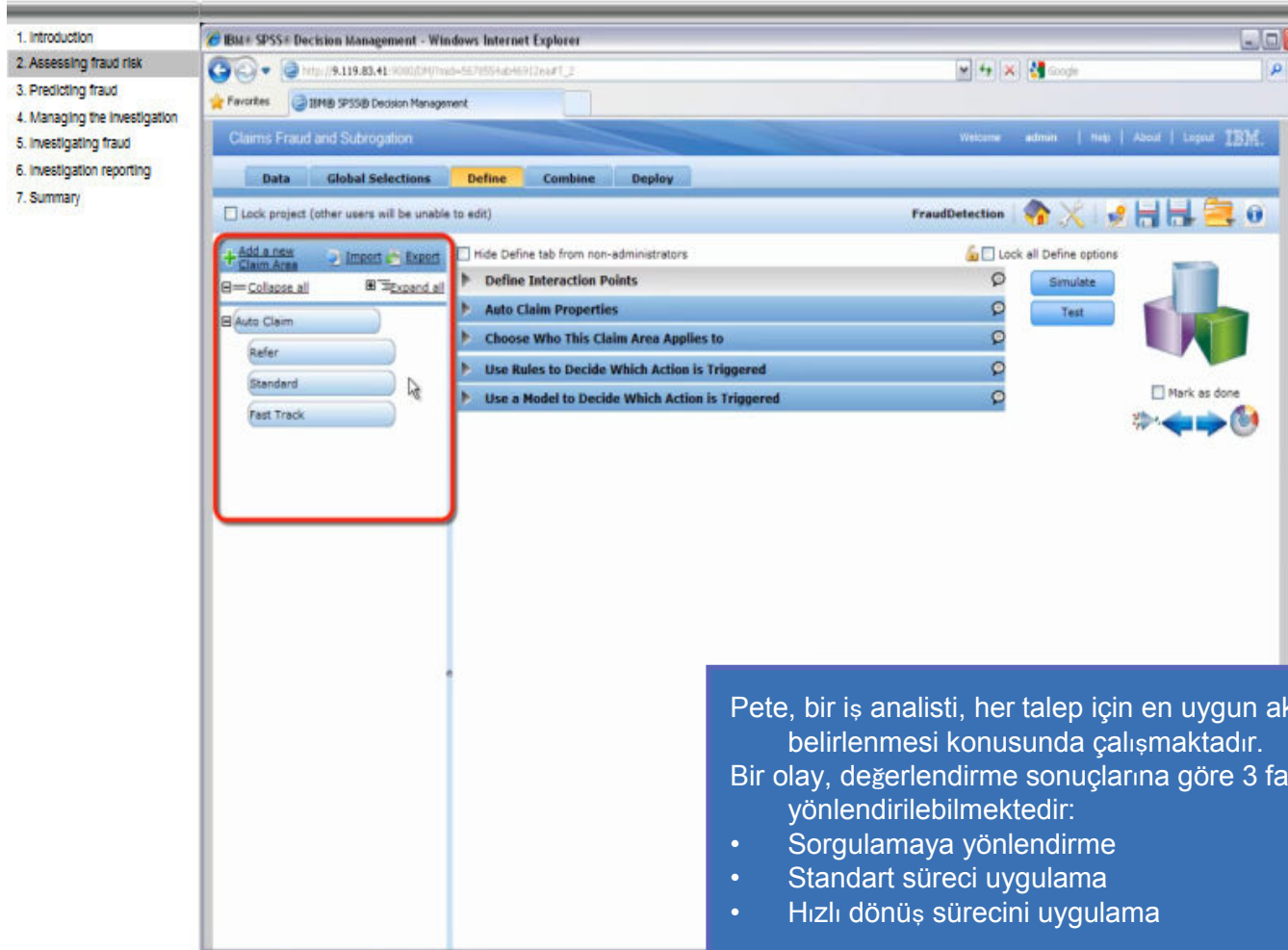


Bütün Hilekarlık Sürecinde Entegrasyon

Hilekarlık Riskinin Değerlendirilmesi



Hilekarlık Riskinin Değerlendirilmesi (1/4)

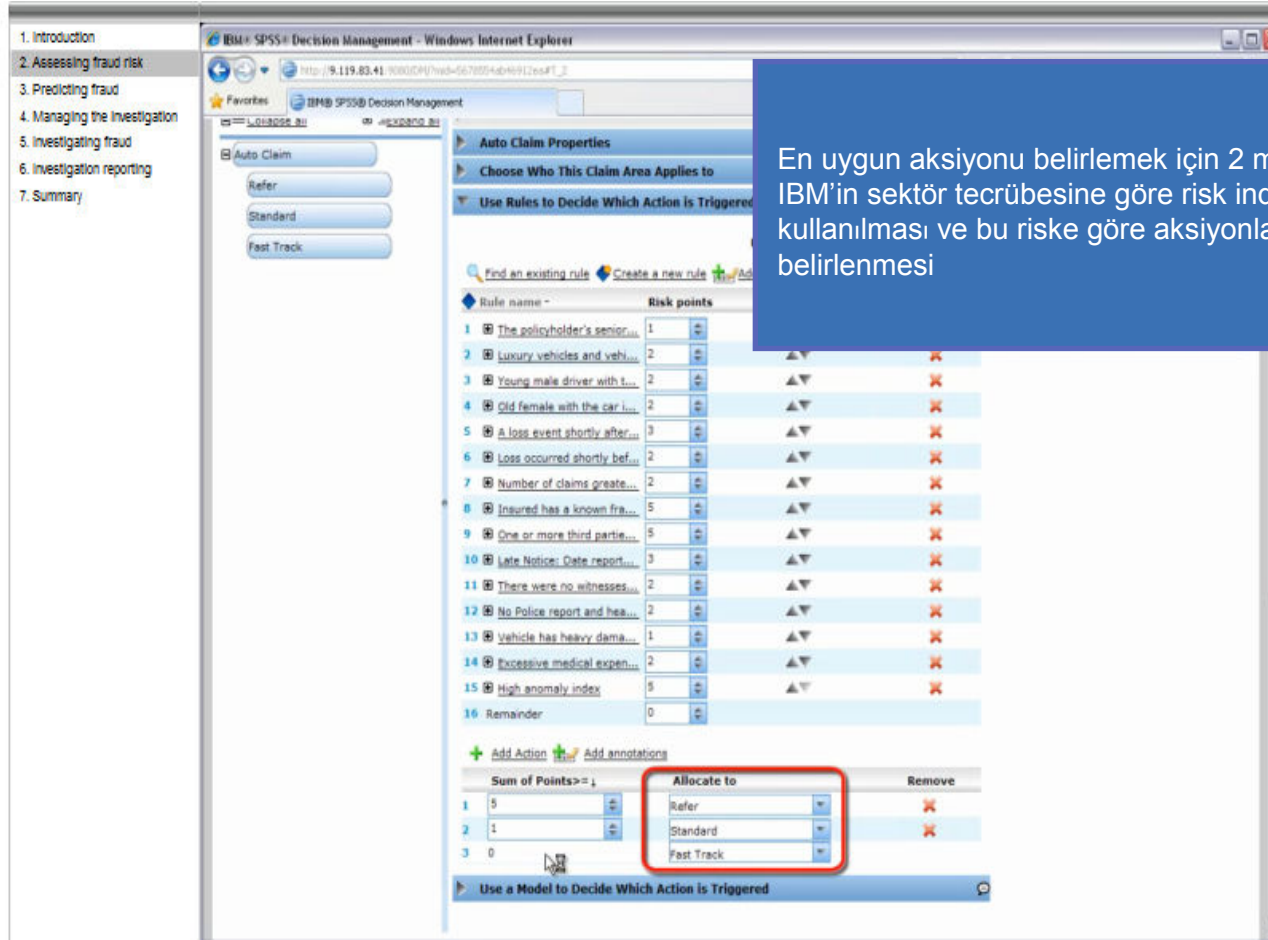


The screenshot shows the IBM SPSS Decision Management web interface. The browser window title is 'IBM SPSS Decision Management - Windows Internet Explorer'. The URL is 'http://9.119.83.41:9000/DH/index-567894ub4912ea#T_2'. The page title is 'Claims Fraud and Subrogation'. The interface includes a navigation menu on the left with steps: 1. Introduction, 2. Assessing fraud risk, 3. Predicting fraud, 4. Managing the investigation, 5. Investigating fraud, 6. Investigation reporting, and 7. Summary. The main content area is divided into tabs: Data, Global Selections, Define (selected), Combine, and Deploy. Under the 'Define' tab, there are several sections: 'Define Interaction Points', 'Auto Claim Properties', 'Choose Who This Claim Area Applies to', 'Use Rules to Decide Which Action is Triggered', and 'Use a Model to Decide Which Action is Triggered'. A red box highlights the 'Auto Claim' section, which contains a list of actions: 'Refer', 'Standard', and 'Fast Track'. The 'Standard' action is currently selected. There are also buttons for 'Simulate' and 'Test' on the right side of the interface.

Pete, bir iş analisti, her talep için en uygun aksiyonun belirlenmesi konusunda çalışmaktadır. Bir olay, değerlendirme sonuçlarına göre 3 farklı sürece yönlendirilebilmektedir:

- Sorgulamaya yönlendirme
- Standart süreci uygulama
- Hızlı dönüş sürecini uygulama

Hilekarlık Riskinin Değerlendirilmesi (2/4)



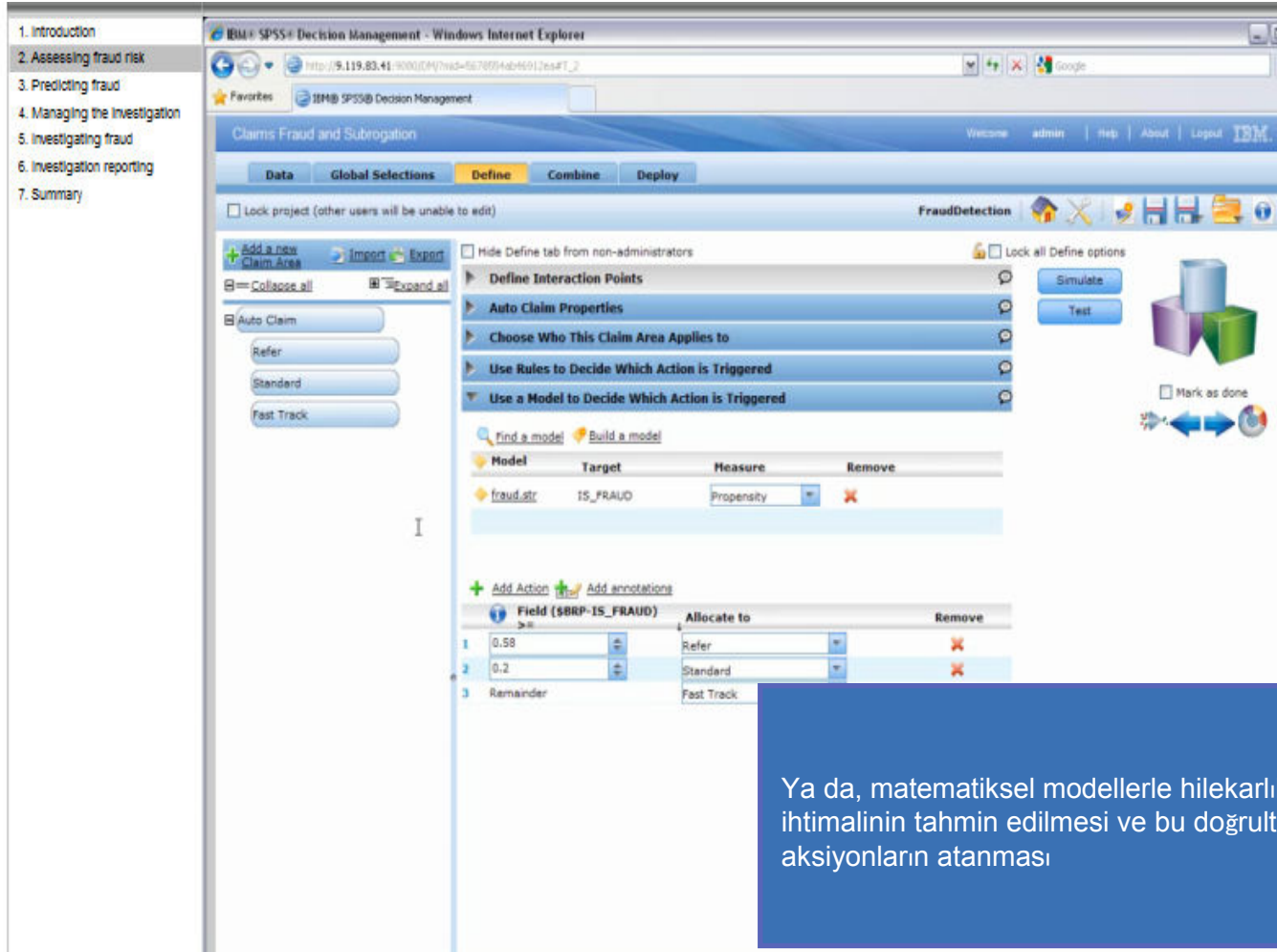
The screenshot displays the IBM SPSS Decision Management interface. On the left, a navigation pane lists steps from '1. Introduction' to '7. Summary'. The main area shows 'Auto Claim Properties' with a section for 'Choose Who This Claim Area Applies to'. Below this, a table lists 16 rules with their respective risk points. At the bottom, a table titled 'Sum of Points >= 1' shows the allocation of rules to actions: 'Refer', 'Standard', and 'Fast Track'. A red box highlights the 'Allocate to' column in this table.

Rule name	Risk points	Refer	Standard	Fast Track
1 The policyholder's senior...	1			
2 Luxury vehicles and vehi...	2			
3 Young male driver with t...	2			
4 Old female with the car i...	2			
5 A loss event shortly after...	3			
6 Loss occurred shortly bef...	2			
7 Number of claims greate...	2			
8 Insured has a known fra...	5			
9 One or more third partie...	5			
10 Late Notice: Date report...	3			
11 There were no witnesses...	2			
12 No Police report and hea...	2			
13 Vehicle has heavy dama...	1			
14 Excessive medical expen...	2			
15 High anomaly index	5			
16 Remainder	0			

Sum of Points >= 1	Allocate to	Remove
5	Refer	
2	Standard	
3	Fast Track	

En uygun aksiyonu belirlemek için 2 metot vardır: IBM'in sektör tecrübesine göre risk indikatörlerinin kullanılması ve bu riske göre aksiyonların belirlenmesi

Hilekarlık Riskinin Değerlendirilmesi (3/4)



The screenshot displays the IBM SPSS Decision Management interface for a project titled "Claims Fraud and Subrogation". The interface is divided into several sections:

- Navigation Menu (Left):** Lists steps from 1. Introduction to 7. Summary.
- Project Overview (Top):** Shows the project name "FraudDetection" and various utility icons.
- Configuration Tabs (Top):** Includes "Data", "Global Selections", "Define", "Combine", and "Deploy".
- Define Interaction Points (Middle):** A list of configuration steps such as "Define Interaction Points", "Auto Claim Properties", "Choose Who This Claim Area Applies to", "Use Rules to Decide Which Action is Triggered", and "Use a Model to Decide Which Action is Triggered".
- Model Configuration Table (Bottom):** A table with columns for "Model", "Target", "Measure", and "Remove". It shows a model named "fraud_str" with a target of "IS_FRAUD" and a measure of "Propensity".
- Action Allocation Table (Bottom):** A table with columns for "Field (SBRP-IS_FRAUD)", "Allocate to", and "Remove". It shows three actions: "Refer" (0.58), "Standard" (0.2), and "Fast Track" (Remainder).

Ya da, matematiksel modellerle hilekarlık ihtimalinin tahmin edilmesi ve bu doğrultuda aksiyonların atanması

Hilekarlık Riskinin Değerlendirilmesi (4/4)

1. Introduction
2. Assessing fraud risk
3. Predicting fraud
4. Managing the Investigation
5. Investigating fraud
6. Investigation reporting
7. Summary

IBM® SPSS® Decision Management - Windows Internet Explorer

http://9.119.83.41:9000/DP1?red=5678551ab4e012eafT_3

Claims Fraud and Subrogation

Welcome admin | Help | About | Logout IBM

Data Global Selections Define **Combine** Deploy

Lock project (other users will be unable to edit)

Hide Combine tab from non-administrators

Use same matrix for all interaction points

Combine matrix		Model actions		
		Fast Track	Standard	Refer
Rules actions	Refer	Standard	Standard	Refer
	Standard	Fast Track	Standard	Refer
	Fast Track	Fast Track	Fast Track	Standard

Matrix colors

- Refer
- Standard
- Fast Track

WhatIf... Test...

Mark as done

Bu iki değerlendirme metodu ;

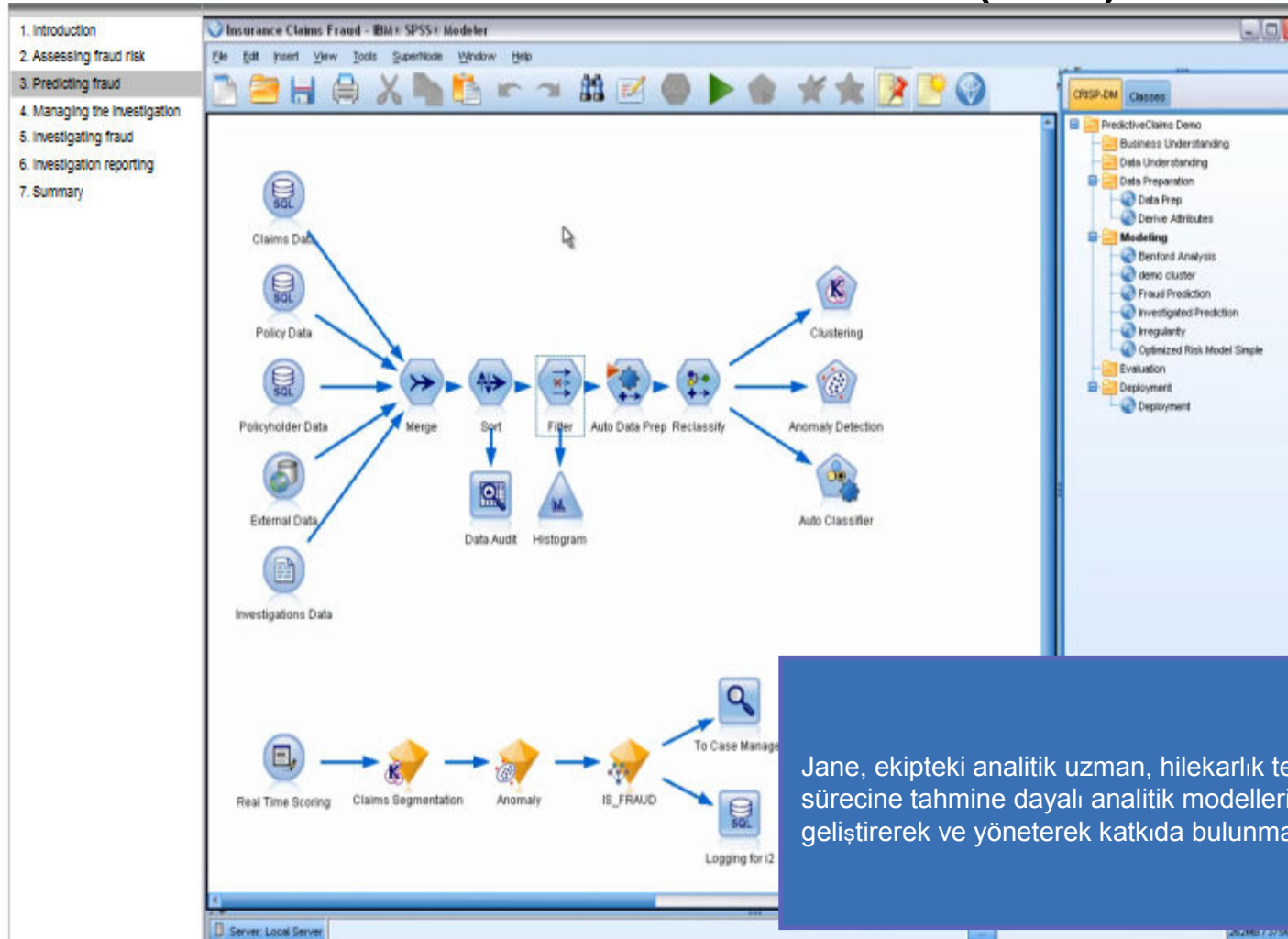
- Risk indikatörleri ile değerlendirme
- Tahmine dayalı analitik modelleri ile değerlendirme

sonuçları birleştirilerek alınması gereken aksiyon belirlenebilmektedir.

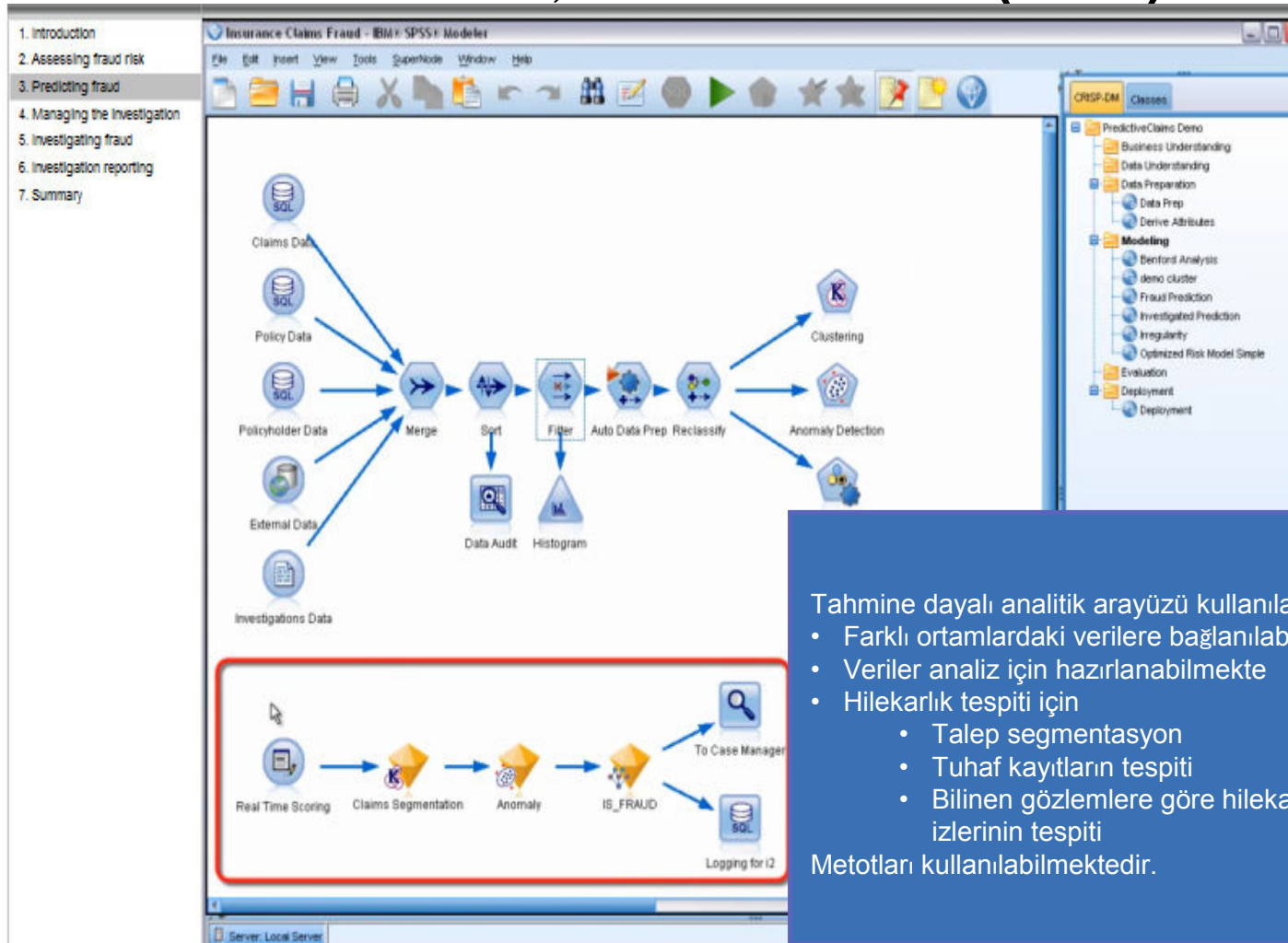
Tahmine Dayalı Analitik Modellerinin Oluşturulması



Tahmine Dayalı Analitik Modellerinin Oluşturulması (1/3)

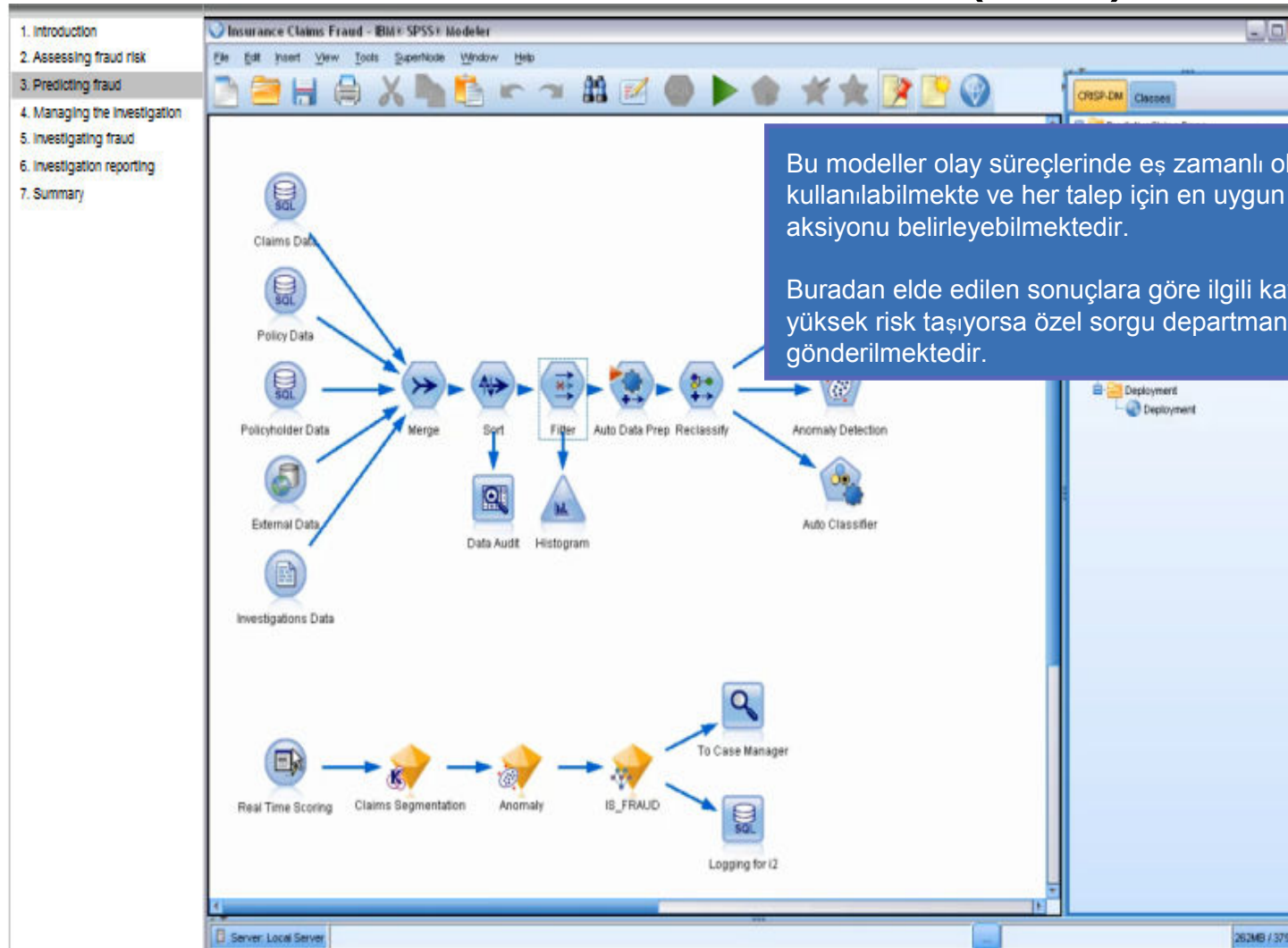


Tahmine Dayalı Analitik Modellerinin Oluşturulması (2/3)



- Tahmine dayalı analitik arayüzü kullanılarak;
- Farklı ortamlardaki verilere bağlanılabilmekte
 - Veriler analiz için hazırlanabilmekte
 - Hilekarlık tespiti için
 - Talep segmentasyon
 - Tuhaf kayıtların tespiti
 - Bilinen gözlemlere göre hilekarlık izlerinin tespiti
- Metotları kullanılabilmektedir.

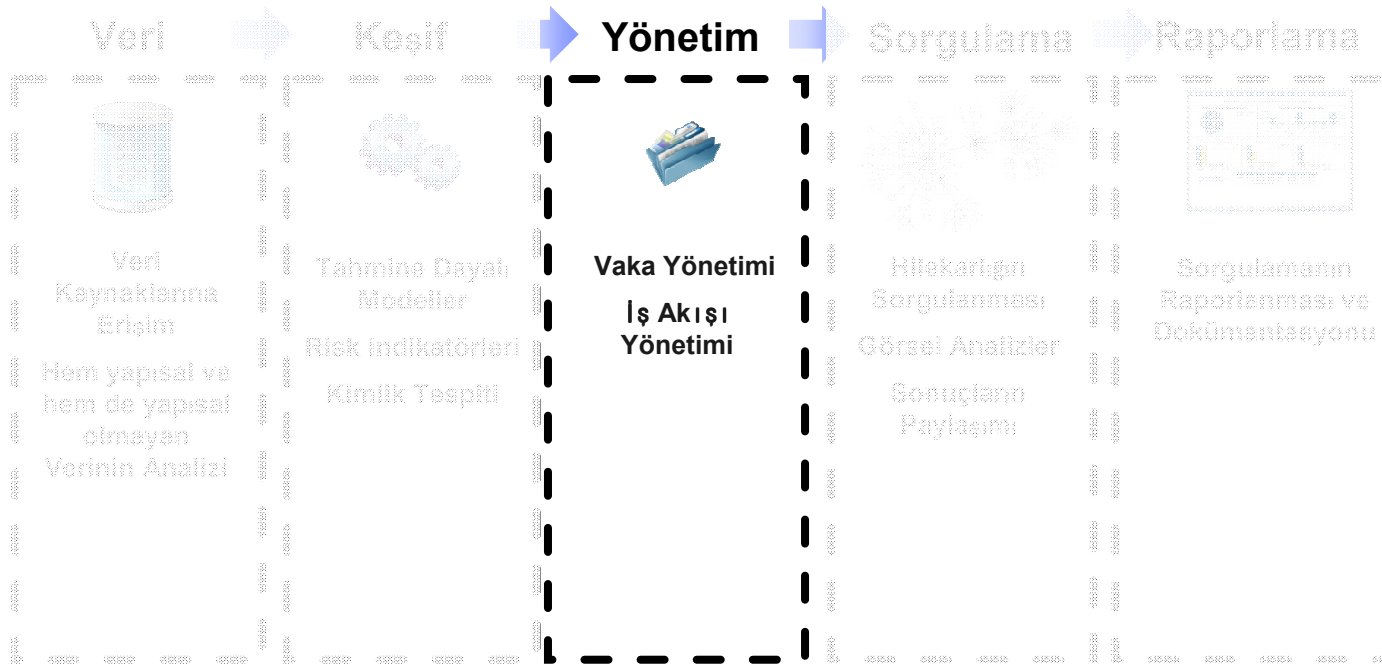
Tahmine Dayalı Analitik Modellerinin Oluşturulması (3/3)



Bu modeller olay süreçlerinde eş zamanlı olarak kullanılabilmekte ve her talep için en uygun aksiyonu belirleyebilmektedir.

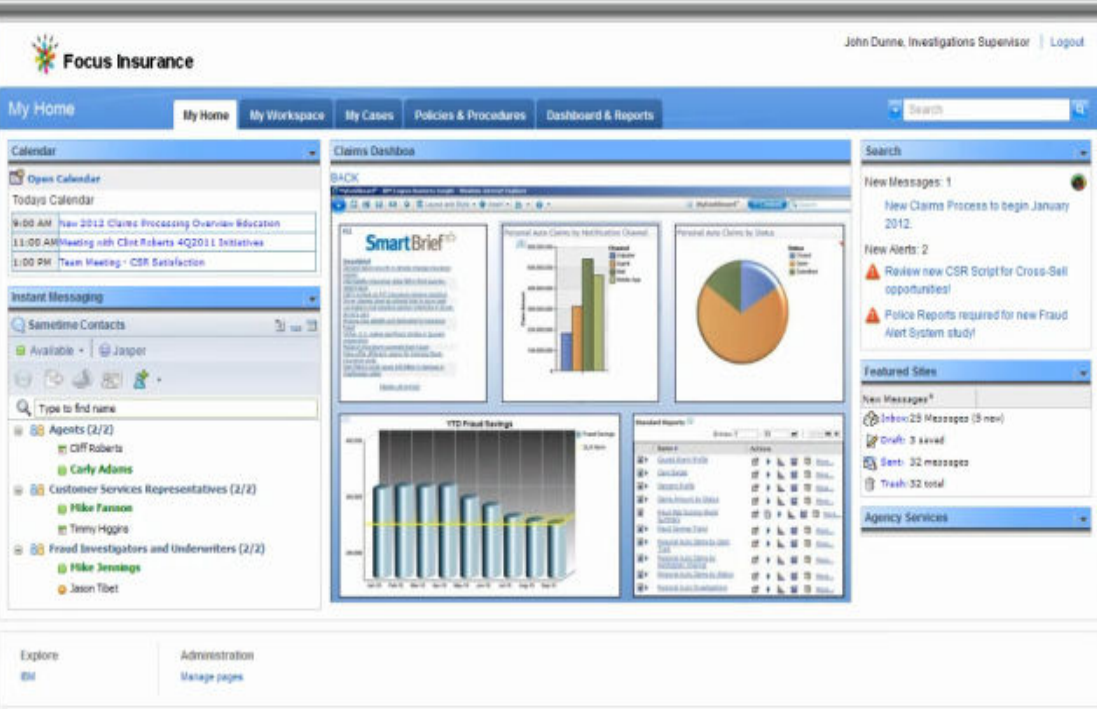
Buradan elde edilen sonuçlara göre ilgili kayıt yüksek risk taşıyorsa özel sorgu departmanına gönderilmektedir.

Sorgulama Sürecinin Yönetimi



Sorgulama Sürecinin Yönetimi (1/6)

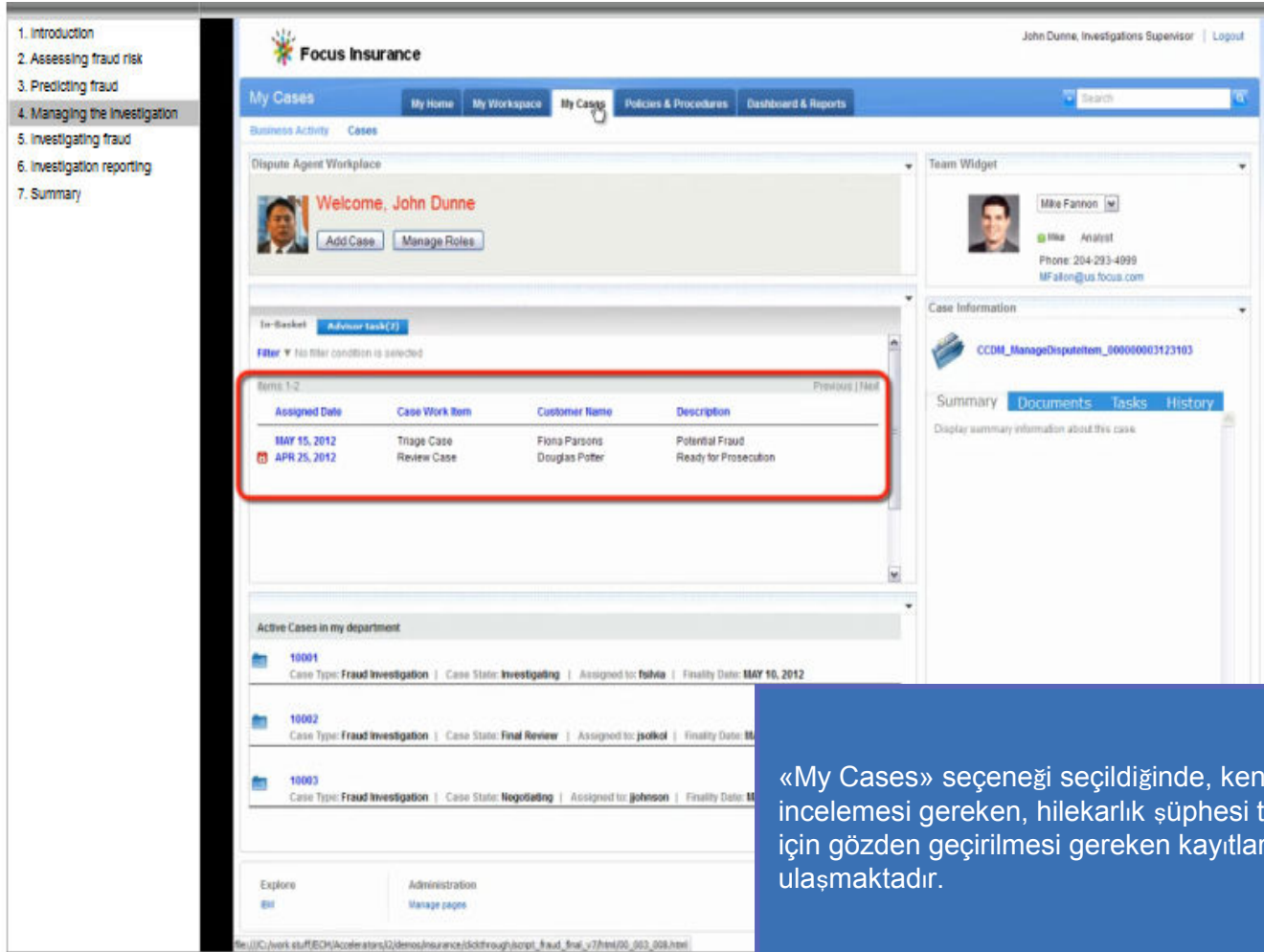
1. Introduction
2. Assessing fraud risk
3. Predicting fraud
4. Managing the Investigation
5. Investigating fraud
6. Investigation reporting
7. Summary



The screenshot displays the Focus Insurance Claims Dashboard. The interface includes a navigation menu with options like 'My Home', 'My Workspace', 'My Cases', 'Policies & Procedures', and 'Dashboard & Reports'. The main content area features a 'Calendar' with a 'Today's Calendar' section, an 'Instant Messaging' section with 'Sametime Contacts', and a 'Claims Dashboard' with several data visualizations: a 'SmartBrief' section, a 'Regional Auto Claims by Notification Channel' bar chart, a 'Regional Auto Claims by Status' pie chart, and a 'YTD Fraud Ratings' bar chart. A 'Search' bar is located at the top right. The user's name 'John Dunne, Investigations Supervisor' and a 'Logout' link are visible in the top right corner.

John, ekibin lideri, kendisine özel kişiselleştirmiş arayüze bağlanmakta ve departmanının aktivitesini ve KPI'larını inceleyebilmektedir.

Sorgulama Sürecinin Yönetimi (2/6)



1. Introduction
2. Assessing fraud risk
3. Predicting fraud
4. Managing the Investigation
5. Investigating fraud
6. Investigation reporting
7. Summary

Focus Insurance
John Dunne, Investigations Supervisor | Logout

My Cases | My Home | My Workspace | My Cases | Policies & Procedures | Dashboard & Reports

Business Activity | Cases

Dispute Agent Workplace

Welcome, John Dunne
Add Case | Manage Roles

In-Basket | Advisor task(s)

Filter | No filter condition is selected

Assigned Date	Case Work Item	Customer Name	Description
MAY 15, 2012	Triage Case	Fiona Parsons	Potential Fraud
APR 25, 2012	Review Case	Douglas Potter	Ready for Prosecution

Active Cases in my department

10001
Case Type: Fraud Investigation | Case State: Investigating | Assigned to: fshiva | Finality Date: MAY 10, 2012

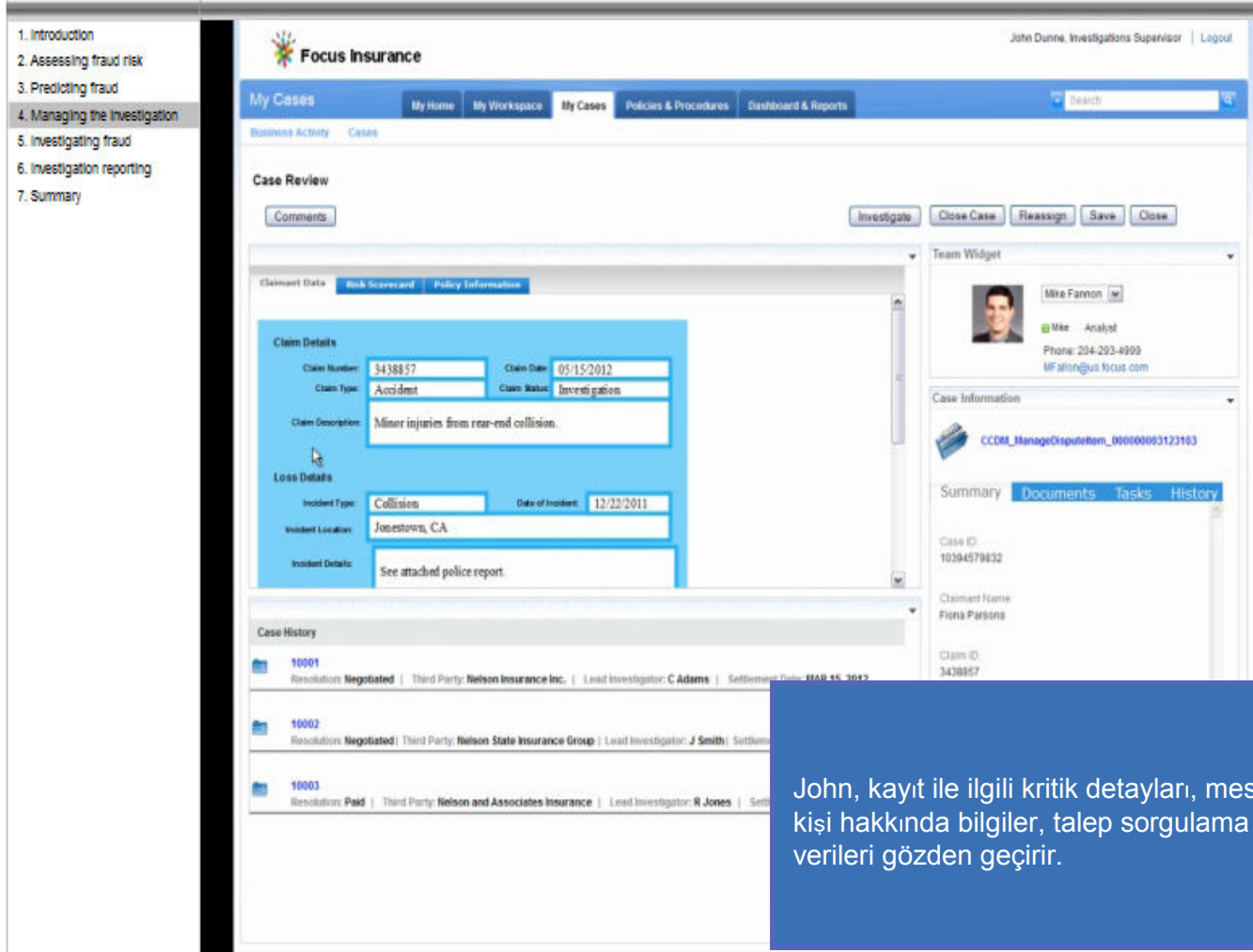
10002
Case Type: Fraud Investigation | Case State: Final Review | Assigned to: jsoikol | Finality Date: MAY 10, 2012

10003
Case Type: Fraud Investigation | Case State: Negotiating | Assigned to: johnson | Finality Date: MAY 10, 2012

Explore | Administration
| | Manage pages

«My Cases» seçeneği seçildiğinde, kendisinin incelemesi gereken, hilekarlık şüphesi tespit edildiği için gözden geçirilmesi gereken kayıtlara ulaşmaktadır.

Sorgulama Sürecinin Yönetimi (3/6)



1. Introduction
2. Assessing fraud risk
3. Predicting fraud
4. Managing the Investigation
5. Investigating fraud
6. Investigation reporting
7. Summary

Focus Insurance
John Dunne, Investigations Supervisor | Logout

My Cases | My Home | My Workspace | My Cases | Policies & Procedures | Dashboard & Reports

Business Activity | Cases

Case Review
Comments | Investigate | Close Case | Reassign | Save | Close

Claimant Data | Risk Scorecard | Policy Information

Claim Details
Claim Number: 3438857 | Claim Date: 05/15/2012
Claim Type: Accident | Claim Status: Investigation
Claim Description: Minor injuries from rear-end collision.

Loss Details
Incident Type: Collision | Date of Incident: 12/22/2011
Incident Location: Jonestown, CA
Incident Details: See attached police report.

Case History
10001 Resolution: Negotiated | Third Party: Nelson Insurance Inc. | Lead Investigator: C Adams | Settlement Date: MAR 15, 2012
10002 Resolution: Negotiated | Third Party: Nelson State Insurance Group | Lead Investigator: J Smith | Settlement Date: MAR 15, 2012
10003 Resolution: Paid | Third Party: Nelson and Associates Insurance | Lead Investigator: R Jones | Settlement Date: MAR 15, 2012

Team Widget
Mike Fannon (M)
Mike - Analyst
Phone: 204-203-4999
M.Fannon@us.focus.com

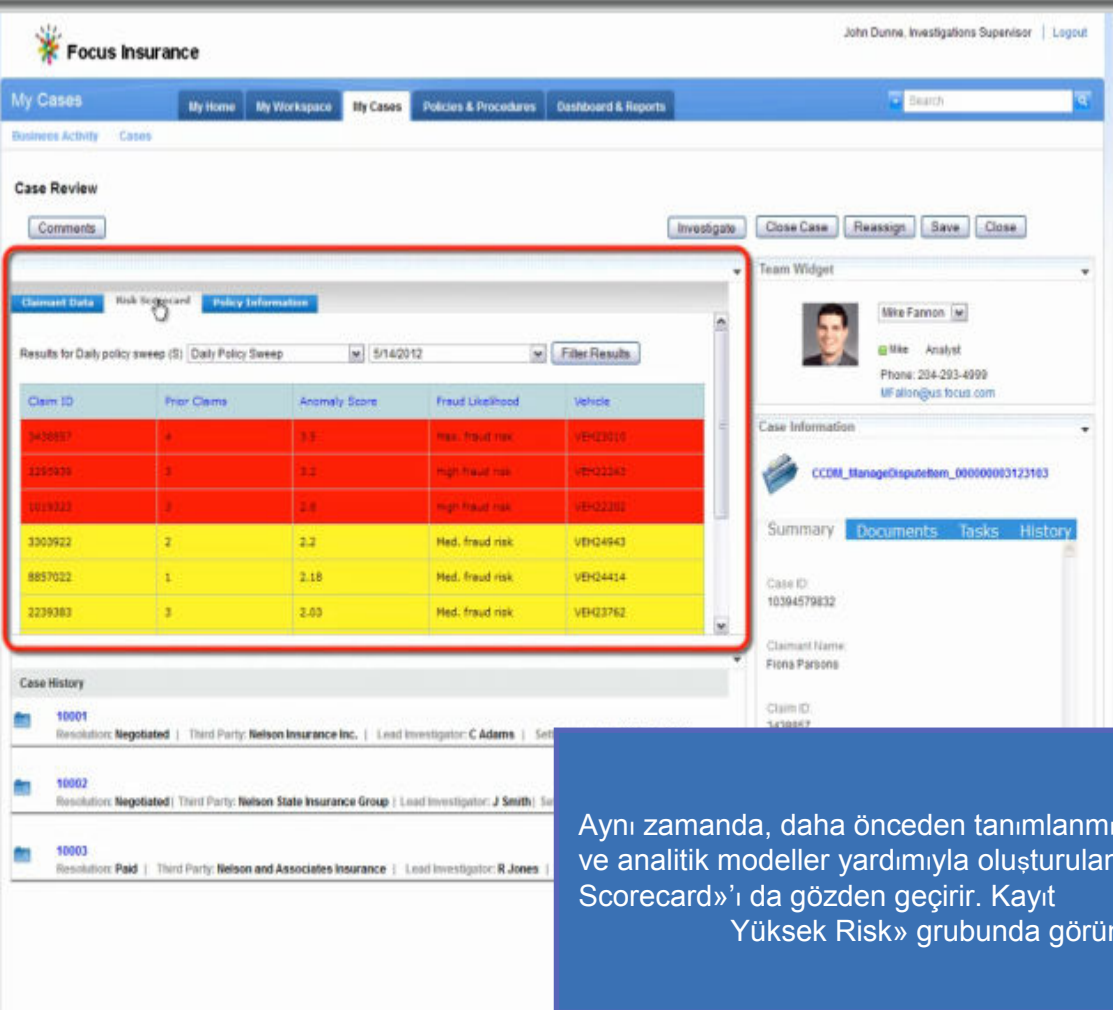
Case Information
CCDM_ManageDisputeItem_00000003123163

Summary | Documents | Tasks | History
Case ID: 10394879832
Claimant Name: Fiona Parsons
Claim ID: 3438857

John, kayıt ile ilgili kritik detayları, mesela talep eden kişi hakkında bilgiler, talep sorgulama geçmişi gibi verileri gözden geçirir.

Sorgulama Sürecinin Yönetimi (4/6)

1. Introduction
2. Assessing fraud risk
3. Predicting fraud
4. Managing the Investigation
5. Investigating fraud
6. Investigation reporting
7. Summary



The screenshot displays the 'Focus Insurance' Case Review interface. A 'Risk Scorecard' table is highlighted with a red border, showing results for a daily policy sweep on 5/16/2012. The table has columns for Claim ID, Prior Claims, Anomaly Score, Fraud Likelihood, and Vehicle. The first three rows are highlighted in red, indicating high fraud risk, while the remaining four rows are highlighted in yellow, indicating medium fraud risk.

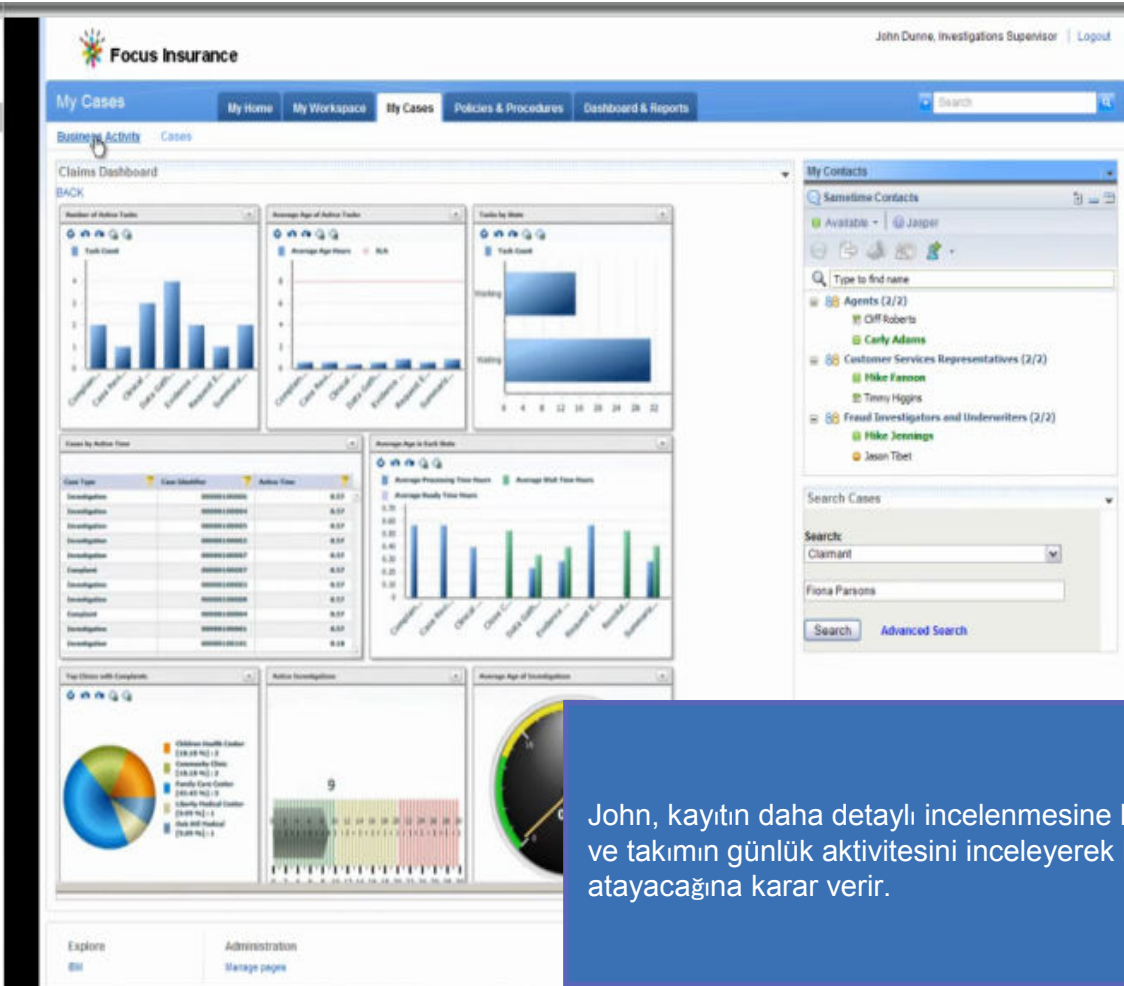
Claim ID	Prior Claims	Anomaly Score	Fraud Likelihood	Vehicle
9438851	4	5.3	High fraud risk	VEH23010
1290429	3	3.2	High fraud risk	VEH22342
1019322	3	2.8	High fraud risk	VEH22202
3302922	2	2.2	Med. fraud risk	VEH24943
8857022	1	2.18	Med. fraud risk	VEH24414
2239383	3	2.03	Med. fraud risk	VEH23762

Below the table, the 'Case History' section shows three entries with resolution status: Negotiated, Negotiated, and Paid.

Aynı zamanda, daha önceden tanımlanmış kurallar ve analitik modeller yardımıyla oluşturulan «Risk Scorecard»'ı da gözden geçirir. Kayıt Yüksek Risk» grubunda görünmektedir.

Sorgulama Sürecinin Yönetimi (5/6)

1. Introduction
2. Assessing fraud risk
3. Predicting fraud
4. Managing the Investigation
5. Investigating fraud
6. Investigation reporting
7. Summary



John Dunne, Investigations Supervisor | Logout

My Cases | My Home | My Workspace | **My Cases** | Policies & Procedures | Dashboard & Reports

Business Activity | Cases

Claims Dashboard

BACK

Number of Advice Tasks

Average Age of Advice Tasks

Tasks by State

Cases by Advice Type

Average Age by Task State

Top Cases with Complaints

Active Investigations

Average Age of Investigations

Explore | Administration | Manage pages

My Contacts

Sametime Contacts

Available: Jasper

Type to find name

Agents (2/2)

- Cliff Roberts
- Carly Adams

Customer Services Representatives (2/2)

- Mike Farnon
- Tony Higgins

Fraud Investigators and Underwriters (2/2)

- Mike Jennings
- Jason Tibet

Search Cases

Search: Claimant

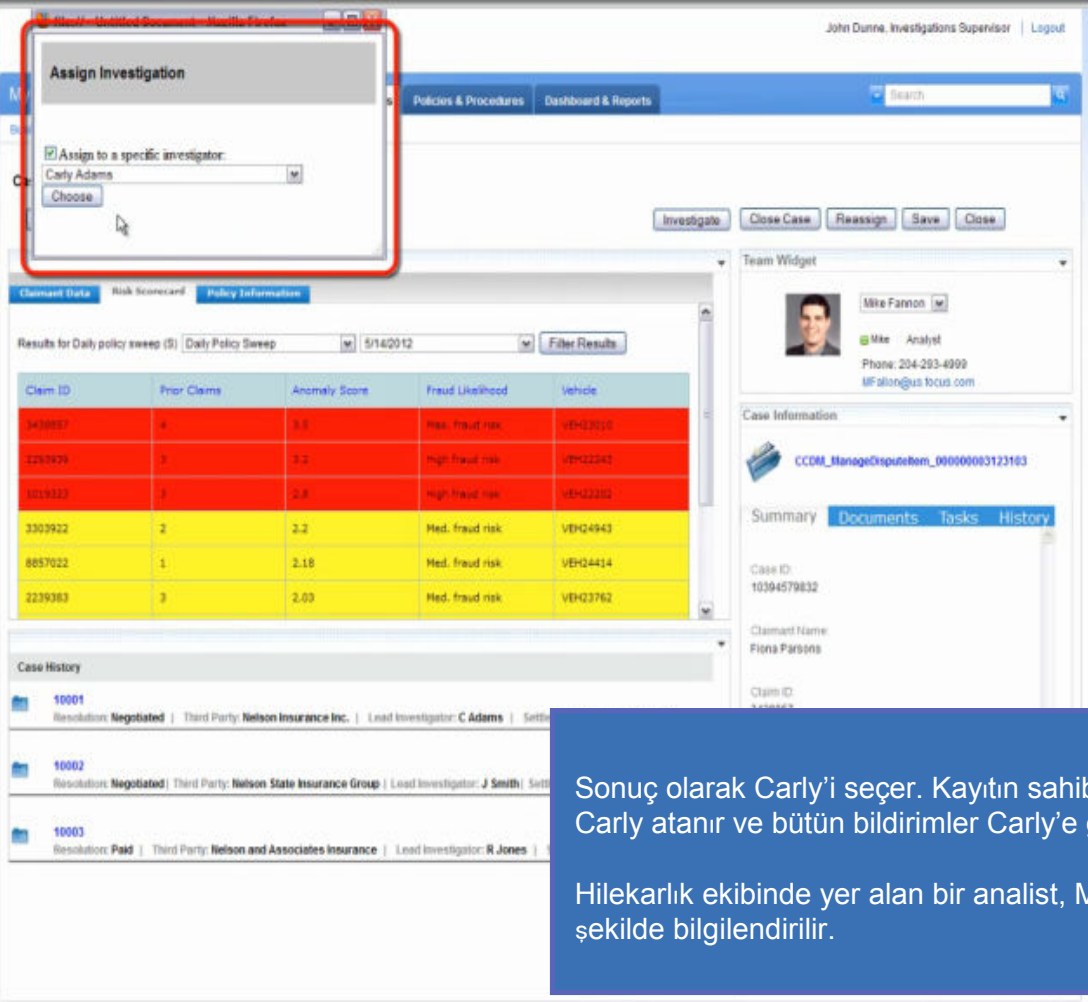
Fiona Parsons

Search Advanced Search

John, kayıtın daha detaylı incelenmesine karar verir ve takımın günlük aktivitesini inceleyerek kime atayacağına karar verir.

Sorgulama Sürecinin Yönetimi (6/6)

1. Introduction
2. Assessing fraud risk
3. Predicting fraud
4. Managing the Investigation
5. Investigating fraud
6. Investigation reporting
7. Summary



Assign Investigation

Assign to a specific investigator:

Carly Adams

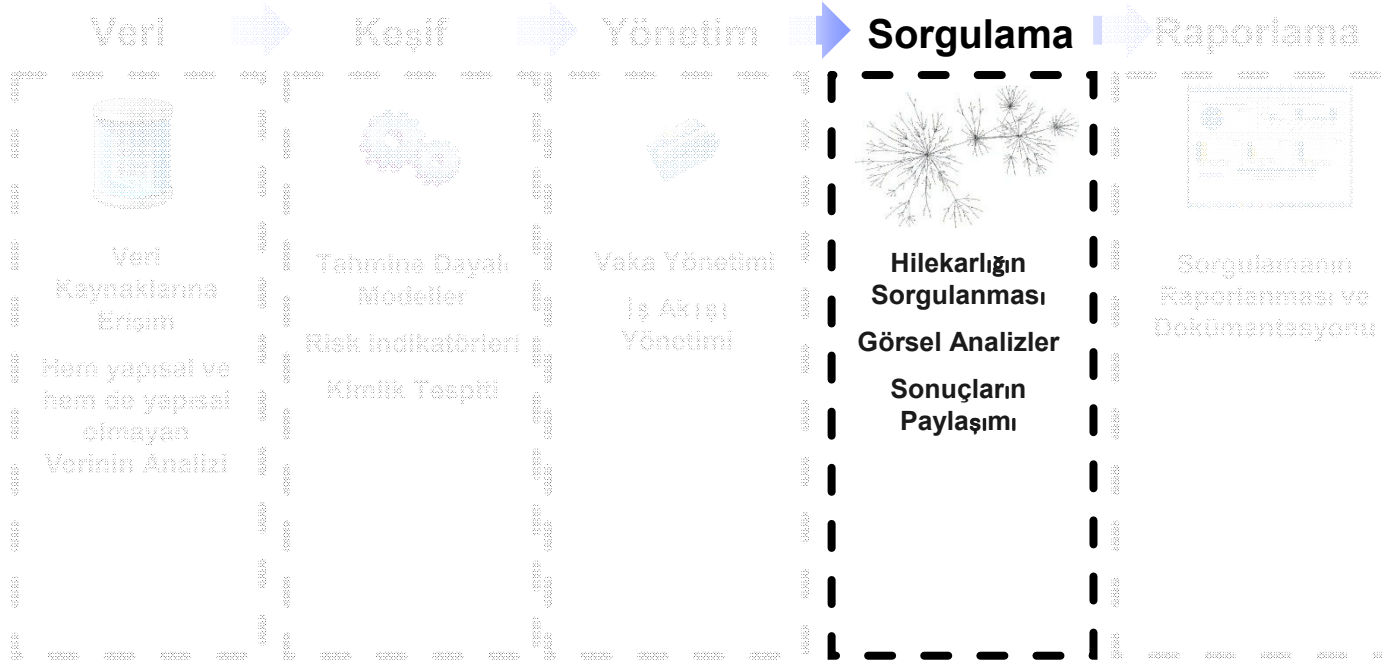
Choose

Claim ID	Prior Claims	Anomaly Score	Fraud Likelihood	Vehicle
948887	4	3.3	High fraud risk	VEH2202
229329	3	3.1	High fraud risk	VEH2241
1029323	3	2.8	High fraud risk	VEH2202
3303922	2	2.2	Med. fraud risk	VEH24943
8857022	1	2.18	Med. fraud risk	VEH24414
229383	3	2.03	Med. fraud risk	VEH23762

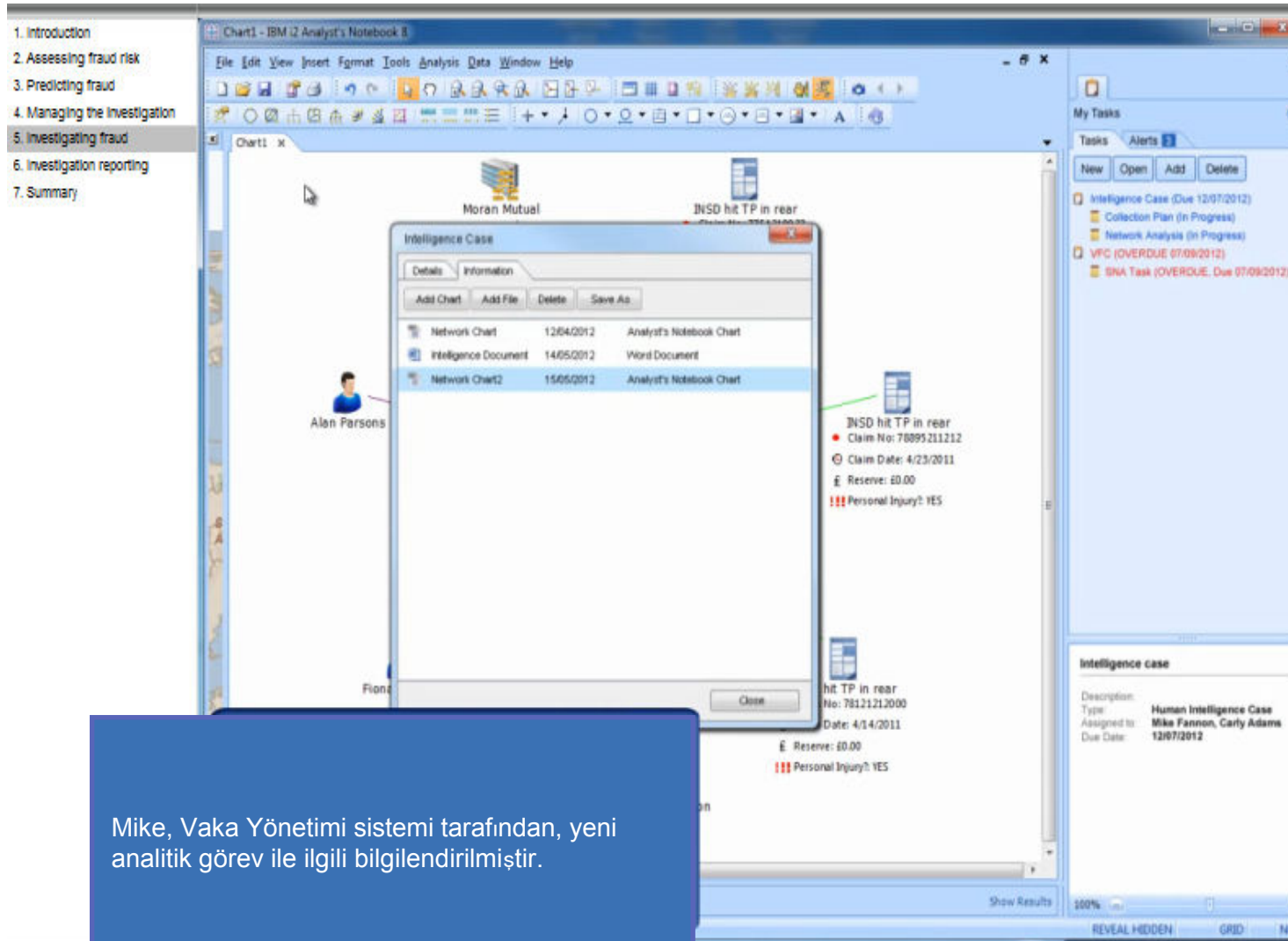
Sonuç olarak Carly'i seçer. Kayıtın sahibi olarak Carly atanır ve bütün bildirimler Carly'e gönderilir.

Hilekarlık ekibinde yer alan bir analist, Mike'da aynı şekilde bilgilendirilir.

Hilekarlığın Sorgulanması



Hilekarlığın Sorgulanması (1/5)



The screenshot displays the IBM i2 Analyst's Notebook interface. On the left, a navigation pane lists steps: 1. Introduction, 2. Assessing fraud risk, 3. Predicting fraud, 4. Managing the Investigation, 5. Investigating fraud (highlighted), 6. Investigation reporting, and 7. Summary. The main workspace shows a network diagram with nodes like 'Moran Mutual' and 'INSD hit TP in rear'. An 'Intelligence Case' window is open, showing a table of items:

Item	Date	Type
Network Chart	12/04/2012	Analyst's Notebook Chart
Intelligence Document	14/05/2012	Word Document
Network Chart2	15/05/2012	Analyst's Notebook Chart

Below the table, details for 'INSD hit TP in rear' are shown:

- Claim No: 78895211212
- Claim Date: 4/23/2011
- Reserve: €0.00
- Personal Injury?: YES

At the bottom of the window, another entry is visible:

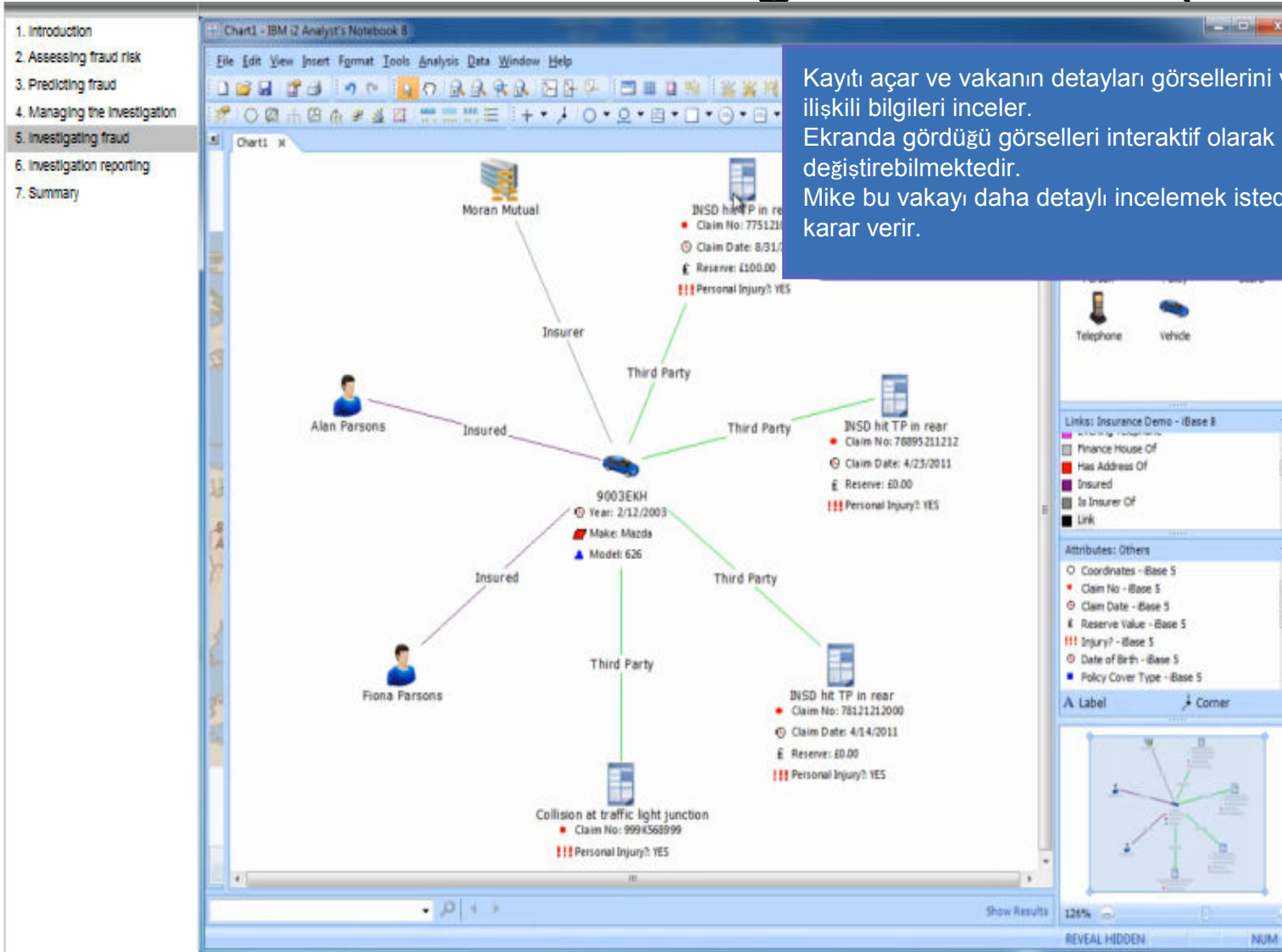
- hit TP in rear
- No: 78121212000
- Date: 4/14/2011
- Reserve: €0.00
- Personal Injury?: YES

On the right side, a 'My Tasks' panel lists tasks like 'Intelligence Case (Due 12/07/2012)', 'Collection Plan (In Progress)', 'Network Analysis (In Progress)', 'WFC (OVERDUE 07/09/2012)', and 'SNA Task (OVERDUE, Due 07/09/2012)'. Below that, an 'Intelligence case' summary is shown:

Description: Human Intelligence Case
Type: Human Intelligence Case
Assigned to: Mike Fannon, Carly Adams
Due Date: 12/07/2012

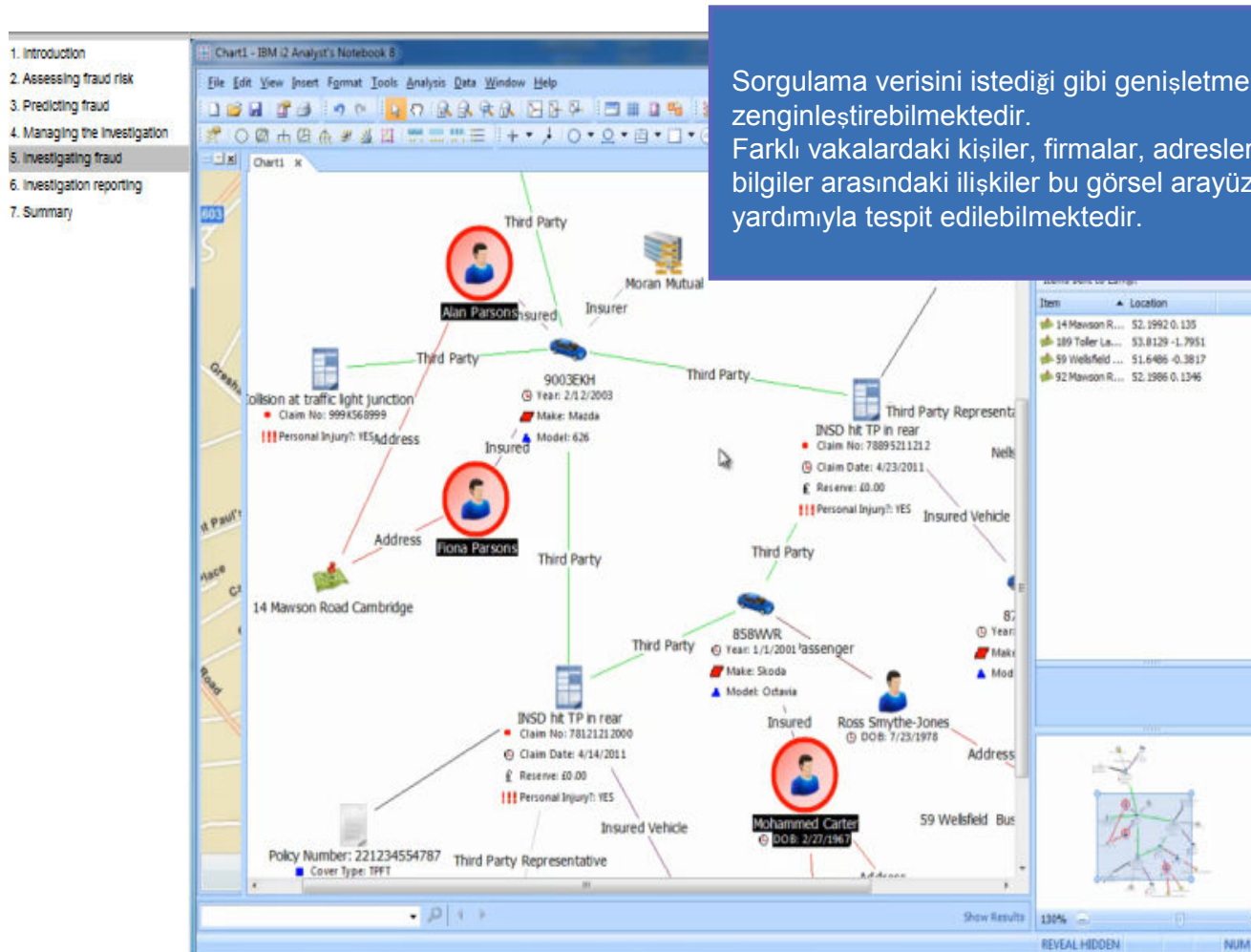
A blue text box at the bottom left of the screenshot contains the text: 'Mike, Vaka Yönetimi sistemi tarafından, yeni analitik görev ile ilgili bilgilendirilmiştir.'

Hilekarlığın Sorgulanması (2/5)



Kayıtı açar ve vakanın detayları görsellerini ve ilişkili bilgileri inceler. Ekranda gördüğü görselleri interaktif olarak değiştirebilmektedir. Mike bu vakayı daha detaylı incelemek istediğine karar verir.

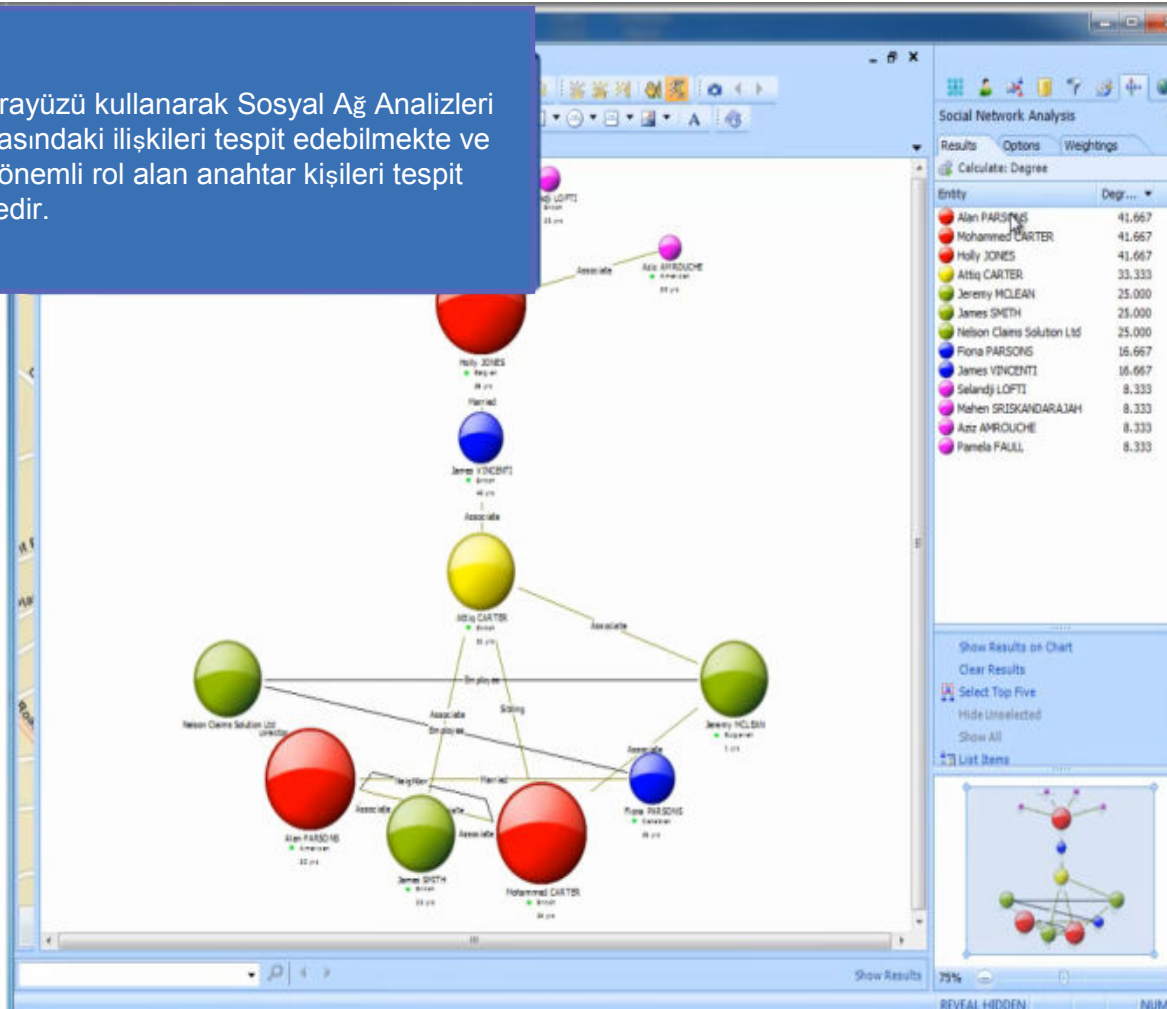
Hilekarlığın Sorgulanması (3/5)



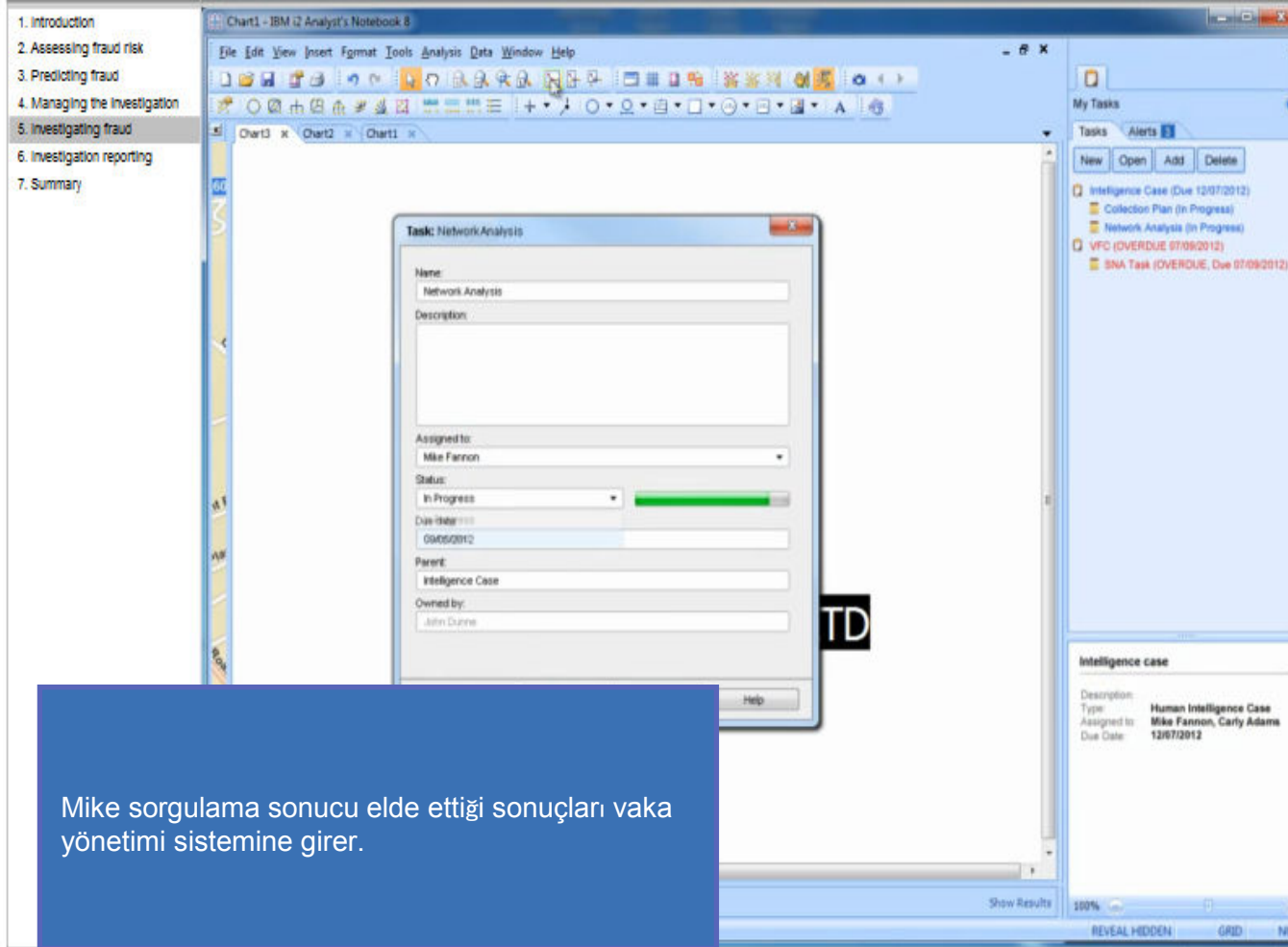
Sorgulama verisini istediği gibi genişletmekte ve zenginleştirebilmektedir. Farklı vakalardaki kişiler, firmalar, adresler vb. bilgiler arasındaki ilişkiler bu görsel arayüz yardımıyla tespit edilebilmektedir.

Hilekarlığın Sorgulanması (4/5)

Mike aynı arayüzü kullanarak Sosyal Ağ Analizleri ile kişiler arasındaki ilişkileri tespit edebilmekte ve hilekarlıkta önemli rol alan anahtar kişileri tespit edebilmektedir.



Hilekarlığın Sorgulanması (5/5)



The screenshot displays the IBM i Analyst's Notebook 8 interface. On the left, a navigation pane lists seven steps: 1. Introduction, 2. Assessing fraud risk, 3. Predicting fraud, 4. Managing the Investigation, 5. Investigating fraud (highlighted), 6. Investigation reporting, and 7. Summary. The main workspace shows a 'Task: NetworkAnalysis' dialog box with the following details:

- Name: Network Analysis
- Description: (Empty text area)
- Assigned to: Mike Fannon
- Status: In-Progress (with a green progress bar)
- Due Date: 09/05/2012
- Parent: Intelligence Case
- Owned by: John Durne

On the right side of the interface, there is a 'My Tasks' panel with buttons for 'New', 'Open', 'Add', and 'Delete'. Below it, a list of tasks is shown, including 'Intelligence Case (Due 12/07/2012)', 'Collection Plan (In-Progress)', 'Network Analysis (In-Progress)', 'VFC (OVERDUE 07/09/2012)', and 'SNA Task (OVERDUE, Due 07/09/2012)'. At the bottom right, an 'Intelligence case' summary is visible, showing 'Description: Human Intelligence Case', 'Type: Mike Fannon, Carly Adams', and 'Due Date: 12/07/2012'. A blue text box at the bottom left of the screenshot contains the text: 'Mike sorgulama sonucu elde ettiği sonuçları vaka yönetimi sistemine girer.'

Sorgulamanın Raporlanması Sürecinin Yönetimi



Sorgulaman ın Raporlanmas ı (1/8)

1. Introduction
2. Assessing fraud risk
3. Predicting fraud
4. Managing the Investigation
5. Investigating fraud
6. Investigation reporting
7. Summary

Carly Adams, Fraud Claims Investigator | Logout

Focus Insurance

My Cases
Home
My Workspace
My Cases
Policies & Procedures
Resources
My Tasks

In-Basket

Filter No filter condition is selected


Items 1-1 Previous | Next

Assigned Date	Case Work Item	Customer Name	Description
May 15, 2012	investgate	Fiona Parsons	Potential Fraud

My Active Cases

10001

Case Type: Fraud Investigation | Case State: Investigating | Assigned to: me | Finality Date: Pending


Mike Fannon

Analyst
 Phone: 204-293-4099
 MFannon@fus.focus.com

Case Information

CCDM_ManageDisputeItem_009000003123103

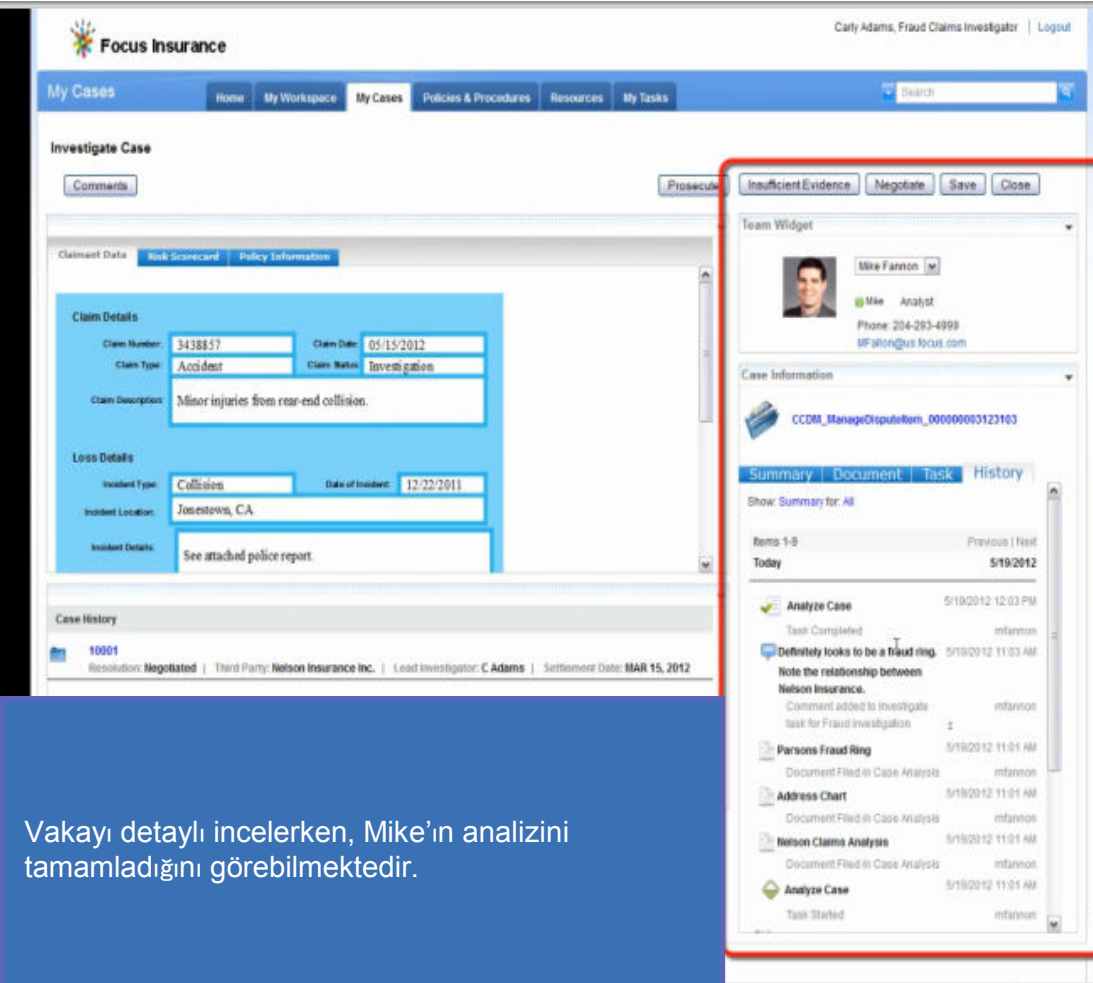
Summary
Documents
Tasks
History

Display summary information about this case.

Carly Özel sorgu departmanında sorgulama departmanında uzman olarak çalışmaktadır. Sorgulanmakta olan vaka ile ilgili en son detayları görüntüler.

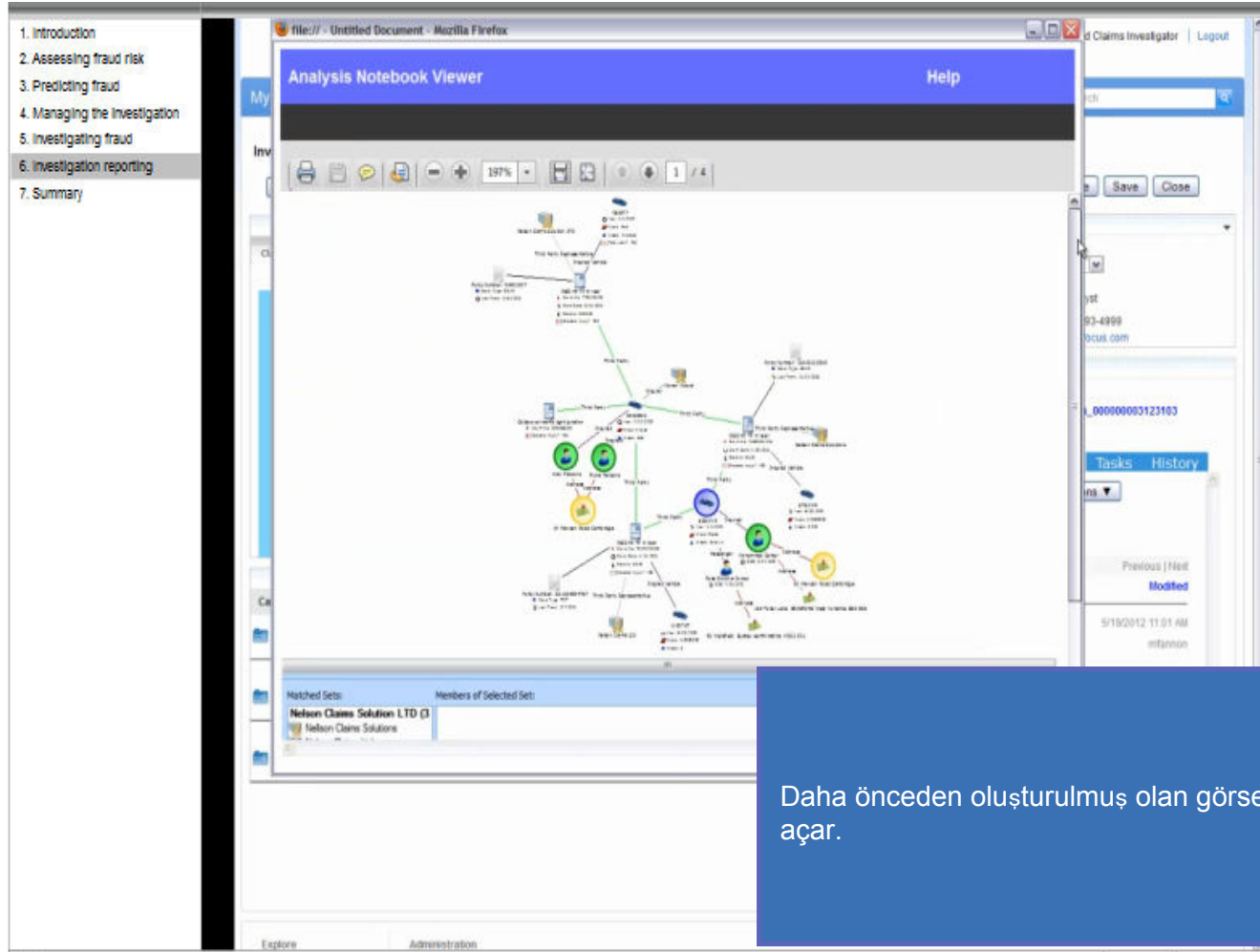
Sorgulaman ın Raporlanmas ı (2/8)

1. Introduction
2. Assessing fraud risk
3. Predicting fraud
4. Managing the investigation
5. Investigating fraud
6. Investigation reporting
7. Summary



Vakayı detaylı incelerken, Mike'ın analizini tamamladığını görebilmektedir.

Sorgulaman ın Raporlanmas ı (3/8)



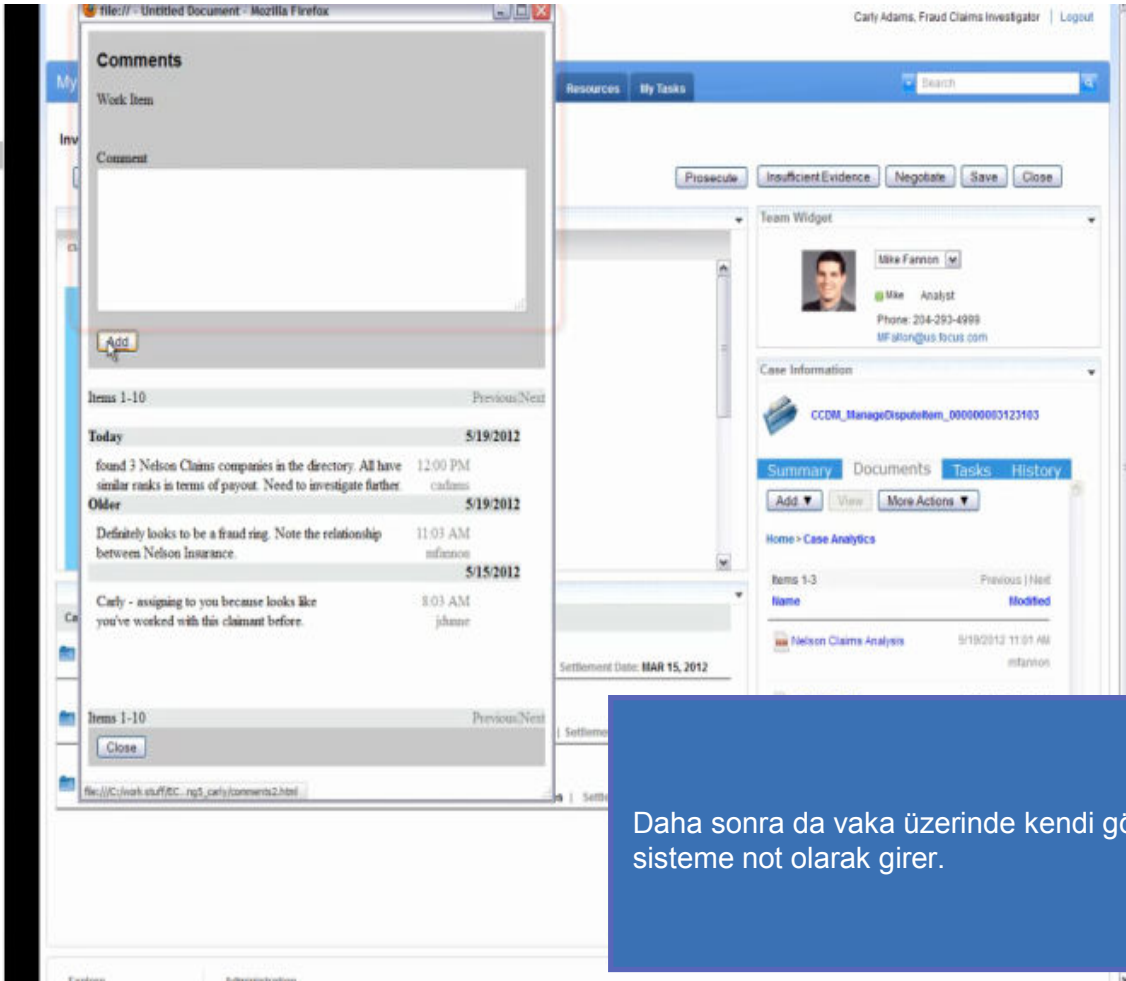
The screenshot displays the 'Claims Investigator' software interface. The main window is titled 'Analysis Notebook Viewer' and shows a complex network diagram with various nodes and connections. A sidebar on the left contains a navigation menu with items like '1. Introduction', '2. Assessing fraud risk', '3. Predicting fraud', '4. Managing the Investigation', '5. Investigating fraud', '6. Investigation reporting', and '7. Summary'. A table in the bottom right of the sidebar shows 'Matched Sets' and 'Members of Selected Set'.

Matched Sets	Members of Selected Set
Nelson Claims Solution LTD	
Nelson Claims Solutions	

A blue text box at the bottom right of the screenshot contains the text: 'Daha önceden oluşturulmuş olan görsellerden birini açar.'

Sorgulaman ın Raporlanmas ı (4/8)

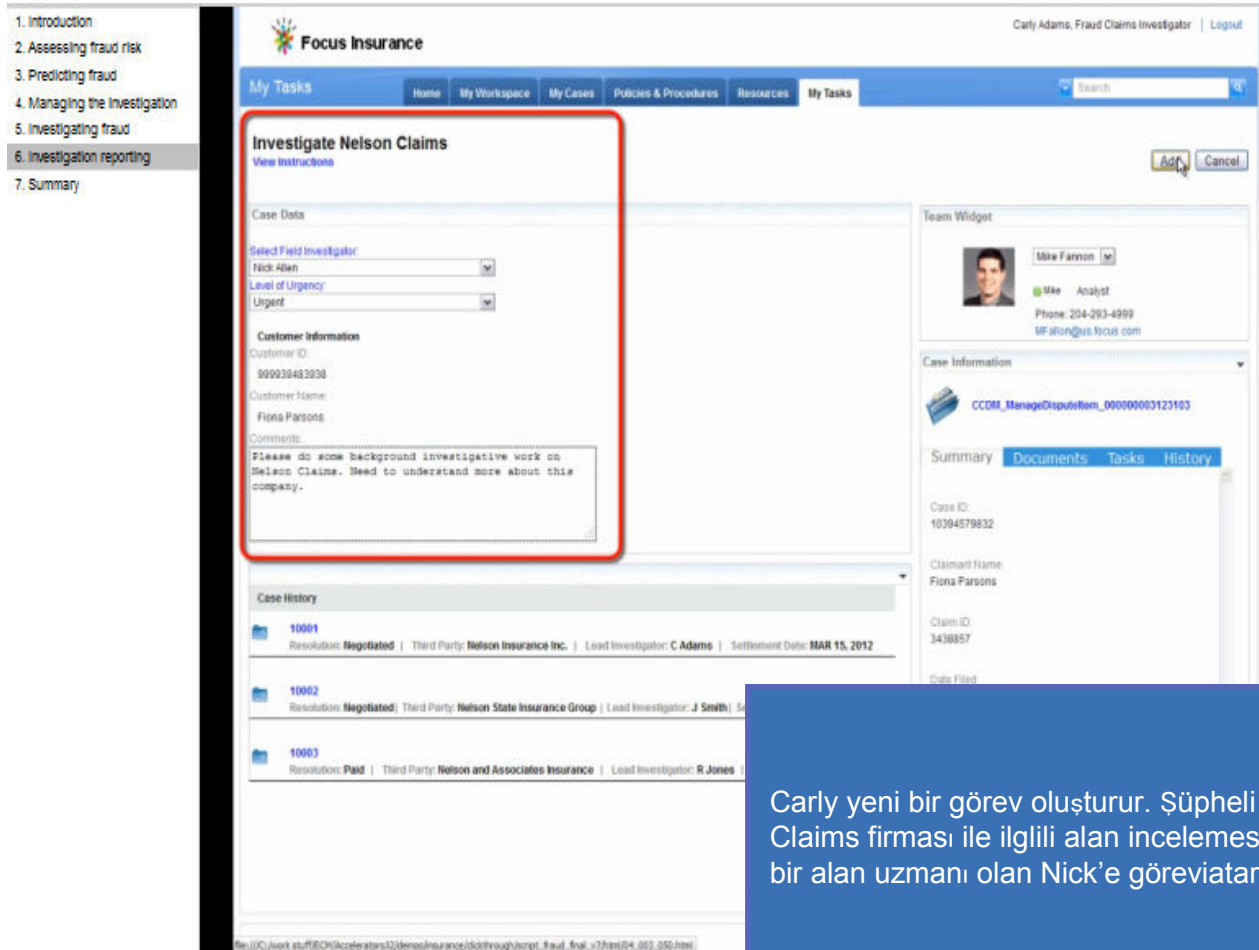
1. Introduction
2. Assessing fraud risk
3. Predicting fraud
4. Managing the Investigation
5. Investigating fraud
6. Investigation reporting
7. Summary



The screenshot displays a web application interface for a fraud claims investigator. On the left, a sidebar menu lists seven steps: 1. Introduction, 2. Assessing fraud risk, 3. Predicting fraud, 4. Managing the Investigation, 5. Investigating fraud, 6. Investigation reporting (highlighted), and 7. Summary. The main content area is split into two panes. The left pane shows a 'Comments' window with a text input field and an 'Add' button. Below it, a list of comments is displayed, including one from 'cadams' at 12:00 PM on 5/19/2012 stating 'found 3 Nelson Claims companies in the directory. All have similar ranks in terms of payout. Need to investigate further', and another from 'mfarion' at 11:03 AM on 5/19/2012 stating 'Definitely looks to be a fraud ring. Note the relationship between Nelson Insurance'. The right pane shows 'Case Information' for 'CCDM_ManageDisputeRem_00000003123403', with tabs for 'Summary', 'Documents', 'Tasks', and 'History'. A 'Team Widget' shows 'Mike Farnon' as an Analyst with contact details. A 'Settlement Date' of 'MAR 15, 2012' is also visible.

Daha sonra da vaka üzerinde kendi görüşlerini sisteme not olarak girer.

Sorgulaman ın Raporlanmas ı (5/8)



The screenshot displays the Focus Insurance system interface. On the left, a navigation menu lists steps from 1 to 7, with '6. Investigation reporting' highlighted. The main content area shows a task creation form titled 'Investigate Nelson Claims'. The form includes fields for 'Selected Field Investigator' (set to Nick Allen), 'Level of Urgency' (set to Urgent), and 'Customer Information' (Customer ID: 000030483038, Customer Name: Fiona Parsons). A comments box contains the text: 'Please do some background investigative work on Nelson Claims. Need to understand more about this company.' Below the form is a 'Case History' table with three entries:

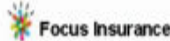
Case ID	Resolution	Third Party	Lead Investigator	Settlement Date
10001	Negotiated	Nelson Insurance Inc.	C. Adams	MAR 15, 2012
10002	Negotiated	Nelson State Insurance Group	J. Smith	
10003	Paid	Nelson and Associates Insurance	R. Jones	

On the right side of the form, there is a 'Team Widget' showing a profile for Mike Farnon (Analyst) and a 'Case Information' section with a case ID of 10394579832 and a claimant name of Fiona Parsons. A blue text box at the bottom right of the screenshot contains the following text:

Carly yeni bir görev oluşturur. Şüpheli bulunan Nelson Claims firması ile ilgili alan incelemesi talep eder ve bir alan uzmanı olan Nick'e göreviatar.

Sorgulaman ın Raporlanmas ı (6/8)

1. Introduction
2. Assessing fraud risk
3. Predicting fraud
4. Managing the Investigation
5. Investigating fraud
6. Investigation reporting
7. Summary


Carly Adams, Fraud Claims Investigator | Logout

My Cases
Home
My Workspace
My Cases
Policies & Procedures
Resources
My Tasks

Investigate Case

Comments Prosecute Insufficient Evidence Negotiate Save Close

Claimant Data Risk Scorecard Policy Information

Claim Details

Claim Number: 3438837 Claim Date: 05/15/2012

Claim Type: Accident Claim Make: Investigation

Claim Description: Minor injuries from rear-end collision.


Loss Details

Incident Type: Collision Date of Incident: 12/22/2011

Incident Location: Jonestown, CA

Incident Details: See attached police report.

Team Widget



Mike Fannon

Mike Analyst
Phone: 204-283-4999
mfannon@us.focus.com

Case Information

CCDM_ManageDisputeItem_00000003123163

Summary Document Task History


Show Summary for: All

Items 1-15 Previous | Next

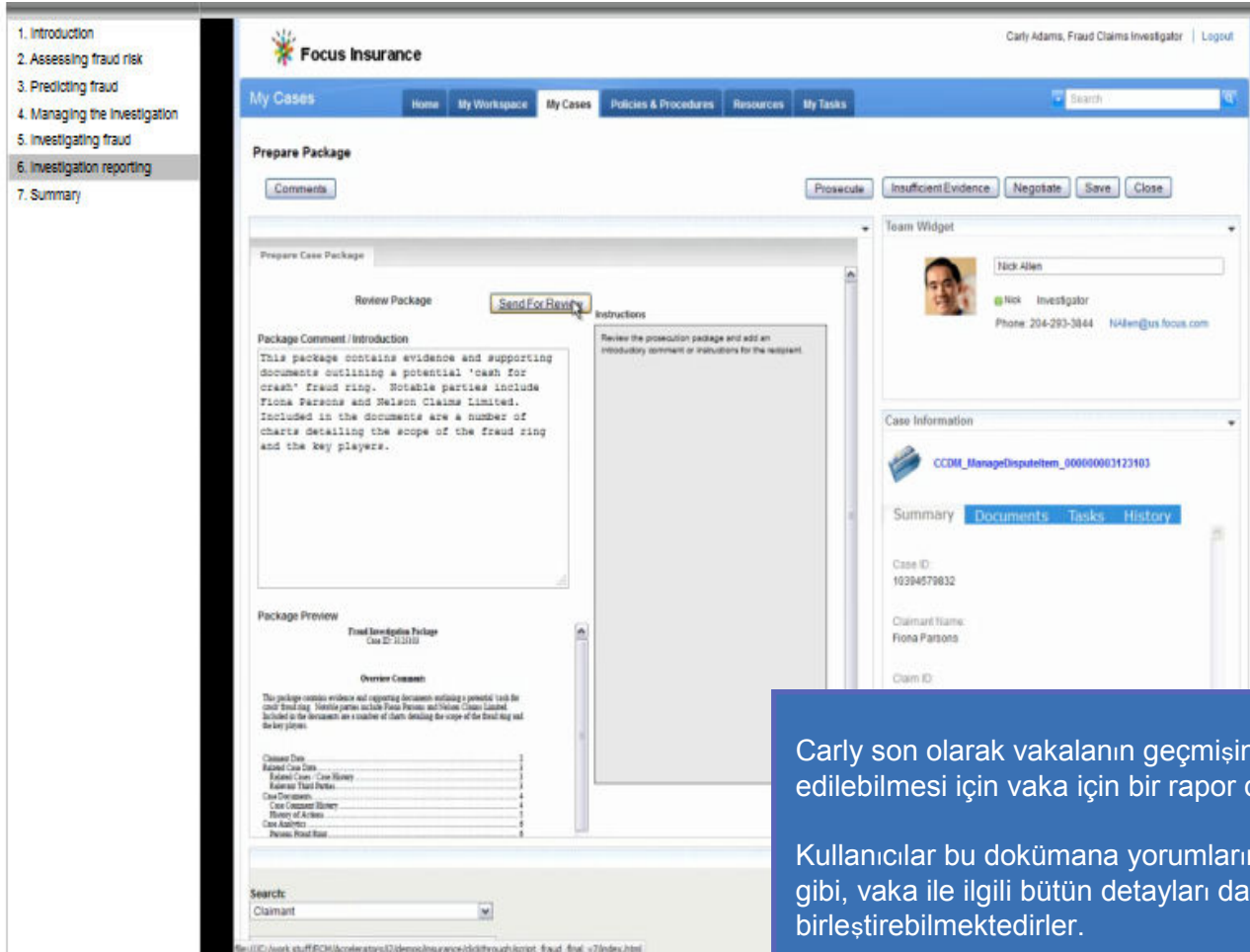
Today 5/19/2012

- Investigate Nelson Claims 5/20/2012 12:03 PM
Task Completed mlfannon
- Interview notes 5/20/2012 12:03 PM
Document Filed in Evidence mlfannon
- Field Report 5/20/2012 12:03 PM
Document Filed in Evidence mlfannon
- Nelson Claims HQ picture 5/20/2012 12:03 PM
Document Filed in Evidence mlfannon
- Investigate Nelson Claims 5/19/2012 5:55 PM
Task Completed cadams
- Found 3 Nelson Claims companies... 5/19/2012 12:00 PM
Comment added to Analyze... cadams
- Analyze Case 5/19/2012 12:03 PM
Task Completed mlfannon

Daha sonra ise Nick'in vakaya bazı dosyalar yüklediğini görür.



Sorgulaman ın Raporlanmas ı (7/8)

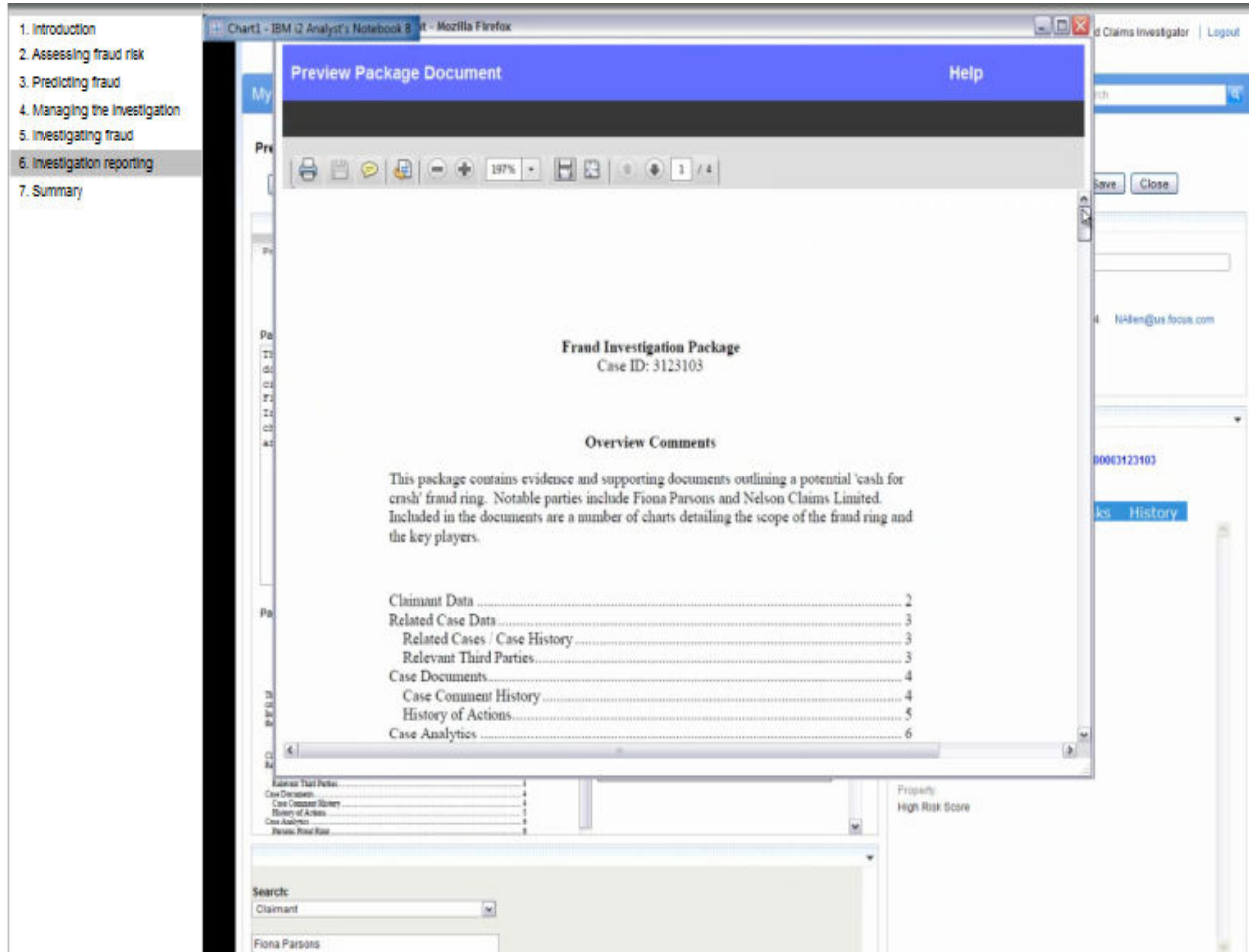


The screenshot displays the 'Focus Insurance' web application interface. On the left, a sidebar menu lists seven steps: 1. Introduction, 2. Assessing fraud risk, 3. Predicting fraud, 4. Managing the Investigation, 5. Investigating fraud, 6. Investigation reporting (highlighted), and 7. Summary. The main content area is titled 'Prepare Package' and features a 'Send For Review' button. Below this, there is a 'Package Comment / Introduction' section with text describing a 'cash for crash' fraud ring involving Fiona Parsons and Nelson Claims Limited. A 'Package Preview' section shows a table of documents. On the right, a 'Team Widget' displays a profile for Nick Allen, an Investigator, with contact information. Below that, 'Case Information' shows the case ID 'CCDM_ManageDisputeItem_0000000123103' and a 'Summary' section with tabs for 'Summary', 'Documents', 'Tasks', and 'History'. The 'Summary' section lists 'Case ID: 10304579032', 'Claimant Name: Fiona Parsons', and 'Claim ID:'. A search bar at the bottom left contains the text 'Claimant'.

Carly son olarak vakalanın geçmişinin takip edilebilmesi için vaka için bir rapor dokümanı hazırlar.

Kullanıcılar bu dokümana yorumlarını ekledikleri gibi, vaka ile ilgili bütün detayları da bu dokümanda birleştirebilmektedirler.

Sorgulaman ın Raporlanmas ı (8/8)



The screenshot displays the IBM Claims Investigator interface. A 'Preview Package Document' window is open, showing the following content:

Fraud Investigation Package
Case ID: 3123103

Overview Comments

This package contains evidence and supporting documents outlining a potential 'cash for crash' fraud ring. Notable parties include Fiona Parsons and Nelson Claims Limited. Included in the documents are a number of charts detailing the scope of the fraud ring and the key players.

Claimant Data	2
Related Case Data	3
Related Cases / Case History	3
Relevant Third Parties	3
Case Documents	4
Case Comment History	4
History of Actions	5
Case Analytics	6

At the bottom of the window, there is a search bar with the text 'Fiona Parsons' and a 'High Risk Score' indicator.

IBM Hilekarlık Çözümü Faydaları

- Hilekarlık ihtimalini işlem anında hesaplanması
- Hilekarlık riskinin hesaplanması için tahmine dayalı analitik algoritmalarının kullanılması
- Bu algoritmaların IBM'in sektör deneyimleri ile elde ettiği risk göstergeleri ile entegre edilmesi ve ortak bir skor elde edilmesi
- Son derece esnek bir görsel arayüz ile vaka sorgularının yapılması, kişilerin ve olayların ilişkilendirilmesi
- Sorgulama sürecini etkin ve şeffaf bir şekilde yönetilmesi
- Hilekarlık durumlarını ortak bir çalışma ortamında sorgulanması
- Vaka inceleme sonuçları ile ilgili raporların üretilmesi ve dokumante edilmesi



Çözümler Zirvesi 2013

Geleceği Şekillendiren Teknolojiler

TEŞEKKÜRLER

THANK YOU

IBM