

5 KEY-FAKTOREN FÜR ERFOLGREICHES ADAPTIVE CASE MANAGEMENT

HERAUSFORDERUNG

LÖSUNG MIT evidence[©] acm

UNPLANBARKEIT

Fälle sind dynamisch, d.h. unvorhersehbar und unplanbar. Sie basieren auf menschlichen Entscheidungen und Ermessensspielräumen.



- Mitarbeitende sollen selbst entscheiden können, was als nächstes getan wird
- Zusätzliche Aktivitäten zur Laufzeit
- Fortschritt von Fällen durch Ereignisse

WISSEN

Wissen ist an unterschiedlichen Orten dokumentiert oder nur in den Köpfen der Fachspezialisten vorhanden. Somit nicht für alle zugänglich, bzw. beim nächsten ähnlichen Fall nicht verfügbar. Fallspezifische Daten können nicht erfasst werden.



- Der Case beinhaltet und zentralisiert alle relevanten Informationen und Dokumente zu einem Sachverhalt
- So wird das Wissen des Fachspezialisten transparent und für Andere verfügbar gemacht
- Fachspezifische Ergänzungen von strukturierten Daten können selber vorgenommen werden

SICHERHEIT

Nicht nachvollziehbare Entscheidungen und Dokumentationen, unbefugter Zugriff, nicht genehmigte Änderungen auf Fällen und Daten bergen grosse Risiken.



- Nachvollziehbare Datenmutationen mittels Auditlog
- Schutz der Daten durch hohe Security-Massnahmen auf Ebene Code, Betrieb und Zugang

EFFIZIENZ

Mitarbeiter müssen zwischen verschiedenen Systemen hin- und herwechseln und verlieren viel Zeit. Es fehlt eine Übersicht, mit der Prozesse leichter kontrolliert und Trends erkannt werden können.



- Produktivität erhöhen durch mobile Lösung
- einzigartige Abläufe frei modellieren
- ähnliche Aufgaben automatisieren
- Datensilos abschaffen
- Laufende Visualisierung und Optimierung von Entscheidungsprioritäten

DIGITALISIERUNG

Prozesse laufen mit Medienbrüchen und nicht vollständig elektronisch ab. Bessere Automatisierung der digitalen Prozesse und Prozessschritte ist nicht möglich.



- dynamische Prozesse werden nachvollziehbar abgebildet
- Das Wissen der Fachspezialisten wird transformiert und in wiederverwendbaren Vorlagen gespeichert