

Adaptive Case Management

***Clevere
Unterstützung von
Fachspezialisten in der
situationsbedingten
Fallbearbeitung***

schwach strukturierte
Prozesse abbilden
transparente
Sachverhalte schaffen
Ziele schneller
erreichen

*Termine einhalten
Abläufe transparent machen
Effizienz steigern
Produktivität verbessern
Risiken minimieren
Digitalisierung beschleunigen
Silolösungen abschaffen*

**Nutzen
auf einen
Blick**



«Digitalisierung beschleunigen»

Was ist Adaptive Case Management?

Im Zentrum von Adaptive Case Management steht eine Arbeit mit einem vordefinierten Ziel, die durch einen Fachspezialisten mit dem entsprechenden Know-how ausgeführt wird. Diese hochqualifizierte Wissensarbeit kann nicht einfach an ein BPM-System ausgelagert werden, denn sie folgt nicht klar strukturierten Prozessen. Dieser Typ Arbeit erfordert eine andere Art von Software. Eine, die dem Spezialisten kreativen Freiraum lässt in der Gestaltung seiner Prozesse und ihn dabei wirkungsvoll unterstützt. Ein anpassungsfähiger (adaptiver) Fallbearbeitungs-Prozess ist also gefragt. Und genau das bietet **evidence acm**.

Wann ist ACM sinnvoll?

- schwach oder gänzlich unstrukturierte Prozesse müssen digitalisiert werden
- ein (Teil-)Prozess ist nicht in allen Varianten vorhersehbar und er lässt sich während der Bearbeitung modellieren
- die am Prozess beteiligten Personen sollen aufgrund ihrer Expertise und Kompetenzen selber entscheiden, wann welche Aktivität sinnvoll ist
- es soll eine Lösung eingeführt werden, die permanent "lernt", erfolgreiche Vorgehensweisen dokumentiert und Werkzeuge bereitstellt, mit denen der Spezialist seine Prozesse optimieren kann.

Mögliche Anwendungsfälle

- Jedes Unternehmen kennt unstrukturierte Arbeit wie
- Neukunden, für die bspw. das Risk-Rating kontinuierlich angepasst werden muss
 - Kundenrecovery, mit individueller Vorgehensweise pro Kunde
 - Klientengeschäfte, die je nach Art des Falles, ganz unterschiedlich und flexibel gehandhabt werden müssen

Kurz: alle Tätigkeiten, die ein laufendes Eingreifen in den Prozess erfordern.

Viele weitere mögliche Einsatzgebiete finden Sie auf unserer Website:



Situative Fallbearbeitung mit evidence acm

Der Case

Enthält sämtliche Akten, Dokumente und Vorgänge sowie deren Metadaten. Das Berechtigungs-system erlaubt die automatische, regelbasierte oder explizite Vergabe von Zugriffsrechten und gewährleistet die Einhaltung von Datenschutzrichtlinien.

Dokumenten-Management-System

Sorgt für die Speicherung der Dokumente und einen geregelten Zugriff gemäss Benutzerberechtigungen. Mit Versionskontrolle, Check-in/Check-out-Funktion und Volltextsuche. Inklusive Anbindung von Scannern für eingehende Dokumente.

evidence eDoc

Bietet prozessbezogen die richtige Dokumenten-Vorlage an und ergänzt diese mit Meta-Daten aus dem Case. Word- oder PDF-Dokumente werden direkt aus **evidence acm** dynamisch erzeugt.

Adressverwaltung

Die integrierte Adressverwaltung mit Doppeltenkontrolle genügt auch hohen Ansprüchen: Pro Person und/oder Organisation können mehrere Adressen, Telefonnummern, Email-Adressen u.v.m. verwaltet werden.

Dokumenten-Registrierung

Es können sowohl Papier-Dokumente als auch E-Mails zum Case registriert werden; E-Mails z.B. direkt via Outlook-AddIn.

Reporting

Auswertungen sind über alle im System vorhandenen Daten möglich. Die Ausgabe erfolgt als PDF-Datei.

Anbindung an Um Systeme

evidence acm verfügt über die Standard-Schnittstellen CSV-Import/-Export und Excel-Export. Weitere Systemanbindungen sind im Rahmen eines Integrationsprojektes möglich.

Ihr Nutzen

- **Nachvollziehbarkeit** aller Abläufe; Fachwissen Einzelner wird zugänglich für alle
- **Flexibilität** durch den adaptiven Ansatz (im Gegensatz zu fixer Prozessabwicklung im BPM) und durch die dynamischen, anpassbaren Case-Vorlagen
- **Zusammenarbeit**: Übergreifende Tätigkeiten werden über Systemgrenzen und Abteilungen hinweg kontextbezogen abgewickelt
- **Einfachheit und Mobilität**: Einheitliche Oberfläche für verschiedene Geschäftsfälle auf allen Geräten (Smartphone, Tablet, Laptop, PC)

Vorlagen frei erstellen

Cases basieren auf Vorlagen. Diese können frei definiert und jederzeit wieder angepasst werden. Folgende Inhalte können in einer Vorlage festgelegt werden:

- **Stages**: Die Phasen, in denen der Case in einer definierten Reihenfolge durchlaufen wird.
- **Aktivitäten** in Form von Checklisten wie z.B. Erteilen von Aufträgen und Versenden von Dokumenten zur Stellungnahme oder Information. Die einzelnen Prozessschritte werden dokumentiert. Auswertungs- und Erinnerungsfunktionen sorgen dafür, dass kein Termin vergessen geht.
- **Regeln**: Wenn/Dann-Regeln für die Ausführung von Aktionen wenn eine vorgegebene Bedingung erfüllt ist, z.B.:

Aktivität anlegen, Attributwert setzen, Stage abschliessen/abbrechen, Feld ein-/ausblenden etc.

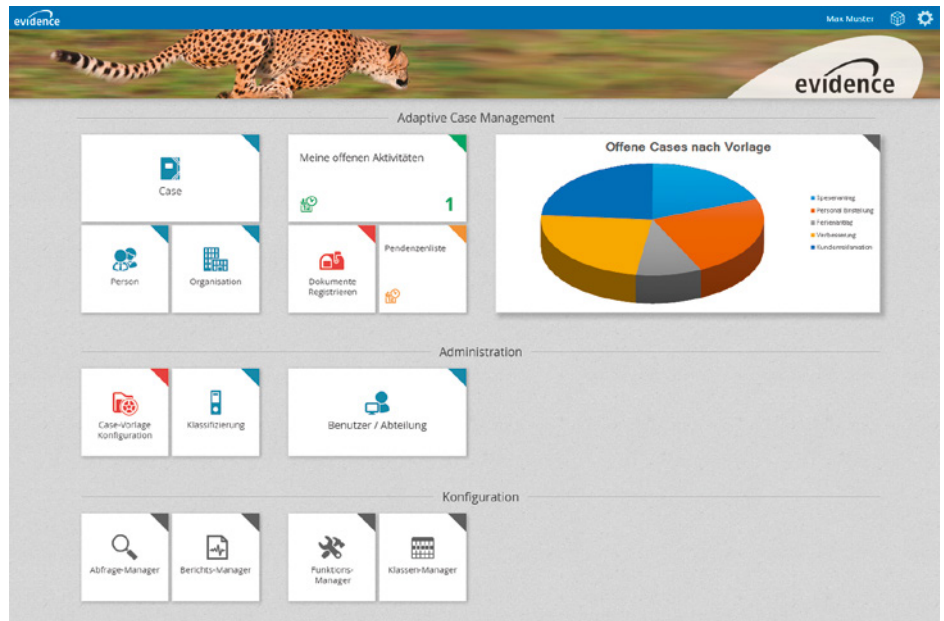
- **Verfügbare Rollen**, über die Personen und Organisationen mit dem Case verbunden werden können.
- **Berechtigungen**: Die für den Case (inklusive Inhalte wie Dokumente, Aktivitäten) angewendeten Berechtigungen können pro Vorlage definiert werden. Bei Bedarf können die Berechtigungen dabei pro Stage (Phase) unterschiedlich sein.
- **Dynamische Felder** können kontextbezogen frei modelliert werden.
- **Workflow**: Analog zu BPM-Systemen können Aufgaben und/oder komplexere Prozesse mit Workflows automatisiert werden.

Kontextbezogene Case-Bearbeitung



Mit **evidence acm** kann ein Prozess jederzeit ad-hoc geändert oder ergänzt werden.

the individual standard



Das Startportal von **evidence acm** lässt sich individuell an die Bedürfnisse der Benutzer anpassen.

Deshalb **evidence acm**

- Geschwindigkeit erhöhen und Digitalisierung nutzen
- Zusammenarbeit über Abteilungen und Lokationen verbessern
- Eine Sicht der Wahrheit durch kontextbezogene Cases bereitstellen
- Vordefinierte Cases verwenden oder selber modellieren
- Workflows anpassen oder modellieren und Abläufe automatisieren
- Altapplikationen ablösen und Kosten sparen
- Mobile Lösungen einführen und Produktivität erhöhen
- Daten über Silos hinweg nutzen und die Qualität der Leistung verbessern

Mobilität total

Mit **evidence acm** genießen die Anwender Mobilität – überall und jederzeit – dank der Wahlfreiheit von Plattform und Geräten. Die Benutzeroberfläche basiert auf HTML5 und bietet deshalb Investitionsschutz durch State-of-the-Art-Technologie.

Hohe Benutzerakzeptanz

Als flexible und innovative Fallbearbeitungs-Lösung ist **evidence acm** auf die Bedürfnisse von Fachspezialisten aller Branchen zugeschnitten. **evidence** Business Software wird seit Jahren erfolgreich im

Markt eingesetzt. Durch die einfache Bedienung und den geringen Schulungsaufwand genießen die Anwendungen eine hohe Benutzerakzeptanz.

Alles aus einer Hand

Bei Glax Soft kümmern wir uns intensiv um unsere Kunden. Diese profitieren von der Nähe zum Hersteller und erhalten alles aus einer Hand: Beratung, Lösung, Projektleitung, Integration und Wartung&Support. Unser Team setzt sich kompetent und sympathisch für unsere Kunden ein. Heute genauso wie in der Zukunft.

evidence funktioniert wie ein Baukasten-System: Aus vorhandenen Standardfunktionen und Basisdiensten bauen wir passgenaue Business-Lösungen. Diese Standards werden schnell und flexibel an die Geschäftsprozesse angepasst. Deshalb auch unser Slogan «the individual standard».

Glax Soft AG
Steigerhubelstrasse 3
CH-3008 Bern
Tel. +41 31 388 10 10
info@glaxsoft.com
www.glaxsoft.com