

ДИНАМИЧЕСКИЙ CASE MANAGEMENT PEGA

РАБОТА ДОЛЖНА БЫТЬ ВЫПОЛНЕНА

ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

ЗАДАЧИ:

Повысить эффективность рабочих процессов и удерживать ее на оптимальном уровне в любых ситуациях, возникающих при взаимодействии с партнерами и клиентами.

РЕШЕНИЕ:

Динамический Case Management (DCM) — новый уровень зрелости и совершенства для программного обеспечения корпоративного класса. DCM соединяет людей и информацию, которые необходимы для быстрого и правильного решения всех возникающих в бизнесе задач — и структурированных, и неструктурированных.

Встроенные в Pega DCM мобильные и социальные возможности упрощают взаимодействие сотрудников через любое устройство и по любому каналу. В мире возрастающей сложности и динамики Pega DCM обеспечивает простоту и эффективность управления всей работой в вашей организации.

Уникальная технология Pega Build for Change полностью исключает необходимость программирования, что для традиционных бизнес-приложений служит якорем, мешающим быстро их адаптировать к изменениям в продуктовой линейке, каналах сбыта, географии и правилах регулирования рынка.

«Наша инициатива по созданию глобальной платформы динамического Case Management станет главным драйвером увеличения ROE в 2015 году».

Вице-президент,
Senior Information Officer концерна AIG

ЛИДЕР РЫНКА DCM

Повторяемые рабочие процессы поддерживаются технологиями workflow и BPM. Непредсказуемые бизнес-ситуации требуют быстрого мышления и постоянного принятия решений. Чтобы учитывать все обстоятельства бизнес-кейса, эффективно управлять инцидентами и реагировать на нестандартные ситуации, сотрудники должны иметь возможность быстро и удобно оценивать проблему, получать доступ к нужным системам и данным и взаимодействовать с коллегами, где бы они ни находились. Рассчитывать только на аккуратность и внимательность людей было бы неадекватно: человеческий фактор приводит к ошибкам, задержкам, переделкам, упущенным возможностям, низкой удовлетворенности клиентов и медленному развитию предприятия.

Чтобы избежать всего этого, в основу деятельности предприятия нужно положить информационную систему нового поколения — DCM. Лидирующая на рынке наиболее функционально полная и единая платформа Динамического Case Management от Pega обеспечивает единый подход для управления всеми задачами, возникающими в вашей организации, возможность использования большого числа каналов взаимодействия, социальную и мобильную поддержку, прогнозную и адаптивную аналитику для поддержки принятия решений, «движок» бизнес-правил и интеграцию с ECM.

В отличие от традиционного BPM, где каждый процесс должен жестко следовать по predeterminedенному пути, не способному учесть все возможные обстоятельства, Pega DCM мгновенно адаптируется к любой ситуации и помогает автоматизировать и полностью выполнить весь жизненный цикл как стандартного, так и нестандартного бизнес-кейса. Руководители используют Pega DCM, чтобы следить за соответствием операционной работы бизнес-стратегии своего предприятия и гарантировать выполнение бизнес-целей. Пользователи Pega свидетельствуют, что с помощью нашей платформы они выводят на рынок новые предложения и продукты на 30% быстрее.



Pega DCM соединяет людей и информацию, которые необходимы для полного и правильного выполнения работы и достижения нужного бизнес-результата

ДИНАМИЧЕСКИЙ CASE MANAGEMENT PEGA

ОСОБЕННОСТИ PEGA

Упрощает и автоматизирует рабочие кейсы

- Пользователи системы видят незавершенные кейсы, назначают задачи, управляют специальными (ad hoc) кейсами, создают новые кейсы и суб-кейсы, проводят исследования, сотрудничают и управляют статусами кейсов в течение всего жизненного цикла кейса.
- Pega DCM использует аналитику и бизнес-правила для автоматического разрешения кейсов, когда это возможно, и, когда требуется, откладывает выполнение до вмешательства человека.
- Система автоматически в контексте кейса подтягивает нужные данные и документы.
- Инструмент для социального сотрудничества Pega Pulse™ способствует решению проблем сотрудников, партнеров и клиентов в рамках кейса — с полной безопасностью и контролируемостью.
- Технология Design by Doing™ превращает встретившиеся однажды специальные (ad hoc) кейсы в приемы лучшей практики, которые повторно используются в подобных ситуациях.

Улучшает управляемость

- Жизненный цикл кейса полностью визуализирован: от наступления бизнес-ситуации до ее маршрутизации, отчетности, исследования, реагирования и разрешения.
- Информационные панели в режиме реального времени отображают уровни прохождения кейса и качество выполняемой работы.
- Система распределяет или передает работу среди сотрудников и команд.

Привлекает пользователей по различным каналам

- Проектирование дизайна один раз и его развертывание везде: интерфейс Pega Omni-Channel UX™ сокращает время и затраты на проектирование и развертывание современных многоканальных (мультимедийных) приложений.
- Экранные формы автоматически адаптируются к используемой платформе и размеру экрана. Пользовательские настройки автоматически подстраиваются к используемому устройству и каналу.
- Мобильные пользователи могут работать с функциями родных устройств: местоположение, видео, фото и захват подписи.

Автоматически адаптируется к разным клиентам, продуктам, географии и правилам

Политика и процедуры регулируют работу в широких пределах. Создавать для каждого случая отдельный процесс не назовешь ни практичным, ни экономически эффективным. Pega Situational Layer Cake™ решает эту проблему, так что вы можете создавать автоматизирующие приложения быстрее и с меньшими затратами:

- Захватывает для общего и распределенного кейса типы, решения, формы и способы обработки данных.
- Конкретизирует элементы в соответствии с типом клиента, продуктом, каналом сбыта, подразделением организации, географией, языком или временем.
- Автоматически собирает экраны, процессы, решения и кейсы в соответствии с имеющейся ситуацией.

Обеспечивает приложения корпоративного класса

- «Федеративный» Case Management позволяет обмениваться кейсами и информацией по любому количеству независимых систем Pega DCM.
- Pega Zero-Disruption Architecture упрощает исполнение и поддержку высокоуровневых приложений.
- Pega Live Data упрощает интеграцию корпоративных данных с вашей SOA. Кэширование повышает производительность и снижает нагрузку на внешние системы. Слабое связывание процесса и слоев представления позволяет гибко изменять источники данных.
- Все эти преимущества доступны в Pega Cloud™ или при стопроцентном перенесении в корпоративный центр обработки данных.