

LISTICLE

Case-Management-Software fördert flexible Prozesse

München, 10. Oktober 2023 – Unternehmen sollten im Case Management nicht nur nach „Schema F“ vorgehen. Agile Workflows eignen sich besser, um mit komplexen und variablen Fällen umzugehen. IT-Dienstleister Consol erklärt, warum flexible Prozesse deutlich effizienter als lineare sind und nennt neun Wege, wie Software bei deren Implementierung hilft.

Kein Fall gleicht dem anderen. Diese universelle Wahrheit trifft auf medizinische, juristische und auch geschäftliche Prozesse zu. Um sie möglichst effizient zu bearbeiten und die individuellen Anforderungen zu erfüllen, benötigen Unternehmen flexible Prozesse. Sie ermöglichen es, das Case Management an unterschiedlichste Fälle anzupassen und auf neue Informationen zu reagieren. Je agiler die Prozessstrukturen, desto schneller und freier können Unternehmen auch Entscheidungen treffen. Agile Workflows erlauben es ihnen zudem, den Fokus auf Kunden zu legen und die Fallbearbeitung auf deren Bedürfnisse auszurichten. Zunächst ist es eine organisatorische Aufgabe, eine flexible Prozessstruktur im Unternehmen zu etablieren. Doch wie in vielen Fällen kann die richtige Software dabei helfen, die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erreichen. Consol hat neun unverzichtbare Funktionen identifiziert, mit denen Case-Management-Software Unternehmen bei der digitalen Abbildung und Steuerung flexibler Prozesse unterstützt:

1. **Benutzerdefinierte Workflows:** Case-Management-Software ermöglicht es Unternehmen, Workflows zu definieren, die den spezifischen Anforderungen und Zielen ihrer Fallbearbeitung entsprechen. Diese Prozesse können sie flexibel gestalten, um verschiedene Schritte und Aktivitäten an den jeweiligen Fall anzupassen.
2. **Automatisierung:** Routineaufgaben und -prozesse zu automatisieren, steigert die Effizienz. Diese Funktionalität von Case-Management-Software hilft Unternehmen, Zeit zu sparen und die Gefahr von menschlichen Fehlern zu minimieren. Gleichzeitig können Nutzer festlegen, wann und wie die Software automatisiert. So bleiben sie in jedem Fall flexibel.

3. **Dynamische Fallakte:** Case-Management-Software ermöglicht es, Fallakten zu erstellen und zu pflegen, die alle relevanten Informationen, Dokumente und Kommunikationsverläufe enthalten. Diese Akten können sich je nach Entwicklung im Fall dynamisch ändern und wachsen, wodurch flexible und umfassende Aufzeichnungen entstehen.
4. **Benutzerdefinierte Felder und Datenmodelle:** Mit der passenden Software können Unternehmen benutzerdefinierte Felder und Datenmodelle erstellen, um spezifische Informationen zu erfassen, die für die jeweiligen Fälle relevant sind. Auf diese Weise können sie ihre Datenstruktur flexibel an die individuellen Anforderungen anpassen.
5. **Integration von Kommunikationstools:** Die Integration von E-Mail, Chat und anderen Kommunikationstools in die Software ermöglicht eine nahtlose Kommunikation und den Austausch von Informationen innerhalb des Case Management. Die Software kann dadurch zudem Informationen in Echtzeit erfassen und verarbeiten.
6. **Dynamische Entscheidungsunterstützung:** Case-Management-Systeme unterstützen Sachbearbeiter bei der Entscheidungsfindung. Dafür enthalten sie Funktionen, die auf den gesammelten Daten sowie vordefinierten Prozessen basieren und automatisiert Empfehlungen für den Fallverlauf geben.
7. **Berichterstattung und Analysen:** Leistungsstarke Berichterstattungs- und Analysefunktionen gehören ebenfalls zum Standardrepertoire von Case-Management-Software. Sie erlauben es Nutzern, Trends zu erkennen, die Effizienz zu überwachen und auf Grundlage von Daten fundierte Entscheidungen zu treffen.
8. **Mobile Zugänglichkeit:** Gute Case-Management-Software unterstützt neue Standard-Arbeitsmodelle wie Homeoffice und Remote Work, indem Nutzer von überall und mit verschiedenen Geräten auf sie zugreifen können.
9. **Zugriffssteuerung und Sicherheit:** Unternehmen sollten darauf achten, dass ihre Case-Management-Software umfassende Zugriffssteuerung und Datensicherheit bietet. So stellen sie sicher, dass sensible Informationen geschützt sind und nur autorisierte Nutzer Zugriff haben.

„Jeder Fall ist anders und bedarf daher einer individuell auf ihn angepassten Lösung“, betont Kai Hinke, Leiter Consol CM bei Consol. „Unternehmen müssen ihre Fallbearbeitung daher flexibel gestalten. Um das auch in die Praxis umzusetzen und lineare Prozessstrukturen in agile Workflows zu transformieren, hilft Case-Management-Software.“

Weitere Informationen unter <https://cm.consol.de/software/workflow-management-software/>

Dieses Listicle und Bildmaterial sind abrufbar unter www.pr-com.de/companies/consol.

Über Consol

Die Consol Consulting & Solutions Software GmbH mit Hauptsitz in München begleitet seit mehr als 35 Jahren lokale und internationale Unternehmen mit passgenauen IT-Lösungen durch den gesamten Software-Lifecycle. High-End-IT-Beratung, agile Software-Entwicklung sowie Betrieb und Support sind die Eckpfeiler des Portfolios, das Consol unter Anwendung von modernsten Technologien ständig erweitert. Dazu zählen Open Source-Projekte wie Quarkus, OpenShift oder Tekton. Das Unternehmen entwickelt und vertreibt auch die Software Consol CM, eine Plattform zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen. Bei der Umsetzung der Digitalisierungsstrategien seiner Kunden macht Consol IT-Umgebungen und Geschäftsprozesse fit für die Herausforderungen von morgen. Mit den Leitmotiven Exzellenz und höchste Qualität folgt Consol dem Ziel, Businesses weiter voranzubringen. Dabei fokussiert Consol Bereiche wie Cloud-native, Container, Microservice-Architekturen oder IT Automation.

Consol ist Red Hat Premier Partner und NGINX Preferred Partner. Strategische Partnerschaften bestehen außerdem zu AWS und Microsoft Azure. Zu den Kunden zählen Großunternehmen wie Haribo, Daimler oder Vodafone. Aktuell beschäftigt Consol rund 260 Mitarbeiter an seinen Standorten München, Düsseldorf, Wien, Krakau sowie San Francisco.

Weitere Informationen unter <https://www.consol.de>, <https://cm.consol.de> und <https://blog.consol.de> sowie auf LinkedIn unter [linkedin.com/company/consol-software-gmbh](https://www.linkedin.com/company/consol-software-gmbh).

Pressekontakt

ConSol Consulting & Solutions Software GmbH
Isabel Baum
St.-Cajetan-Straße 43
D-81669 München
Fon: +49-89-45841-101
E-Mail: Isabel.Baum@consol.de
Web: <https://www.consol.de> und <https://cm.consol.de>

PR-COM GmbH
Nicole Oehl
Sendlinger-Tor-Platz 6
D-80336 München
Fon: +49-89-59997-7
E-Mail: domenik.brader@pr-com.de
Web: www.pr-com.de