SAS Workflow, Business Process Management und SAS Enterprise Case Management

Enterprise Case Management als praktische Umsetzung von Workflow-Elementen in SAS

Stefan Ahrens
Competence Center Analytics
SAS Deutschland
05.10.2010

Copyright © 2010 SAS Institute Inc. All rights reserved.

Was ist SAS Enterprise Case Management?

Eine neue SAS Lösung für die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit bei der Betrugserkennung im Unternehmen mit folgenden Leistungsmerkmalen:

- Verwaltung von Workflows zur Steuerung von Verantwortlichkeiten und Aktivitäten bei Ermittlungsvorgängen
- Bearbeitungsreihenfolgen (Triage) zur Steuerung der Prioritätensetzung bei der Fallbearbeitung
- Anhängen von Dokumenten und sonstige digitale Daten an laufende Ermittlungsfälle
- Verdichtete Darstellung relevanter Kennzahlen in Berichten und Dashboards für das Management
- Fortlaufende Kontrolle der Performance und Effizienz von Ermittlungsaktivitäten

2

Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Nutzen für Ihr Unternehmen

- Eliminieren redundanter Daten und Fallanalyse-Werkzeuge
- Gesamtheitliche Sicht auf Betrugsrisiken
- Mehr Effizienz bei den Ermittlungen
- Verbesserte Kontrolle der Business-Prozesse
- Enthält Repository für unternehmensweite Betrugsanalyse
  - Welche Betrugsattacken erreichen die Organisation über verschiedene Vertriebskanäle, Sparten oder Produkte
  - Wie hoch ist das Gefährdungsanalyse nach Produkt, Sparte oder Vertriebsregion?
  - Welche Prüfregeln generieren die meisten Treffer?

Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Schlüsselkonzepte

Case
Ermittlungsrelevanter Fall verdächtiger Vorgänge im Unternehmen , gestützt auf auffällige Verhaltensmuster, Transaktionen oder sonstige Ereignisse und Aktivitäten

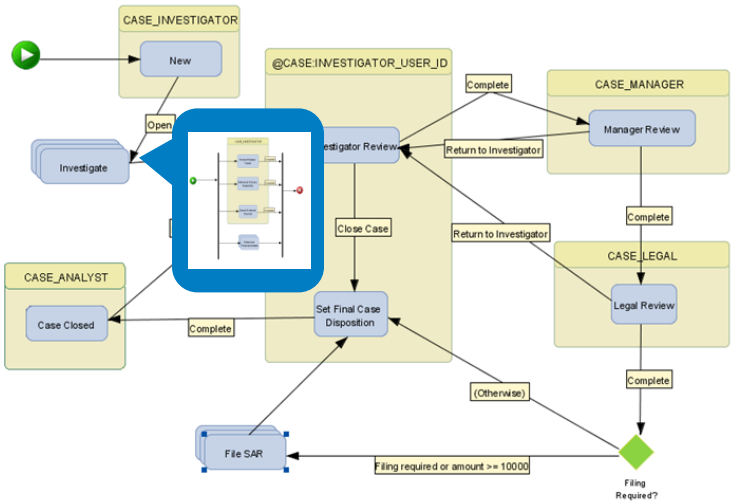
Incident
Über ein bestimmtes System automatisch oder manuell erfasster Einzelvorfall mit einer Auffälligkeit (Transaktion, Kundenverhalten etc.)

Workflow
Vordefinierter Bearbeitungsablauf für die Ermittlungsaktivitäten (kann je nach Case-Typ verschieden sein)

Subject
Eine an einem Incident oder Case beteiligte Person oder Organisation (kann unterschiedliche Rollen haben, z.B. verdächtiger Kunde, Kunde als Opfer, Mitarbeiter …)

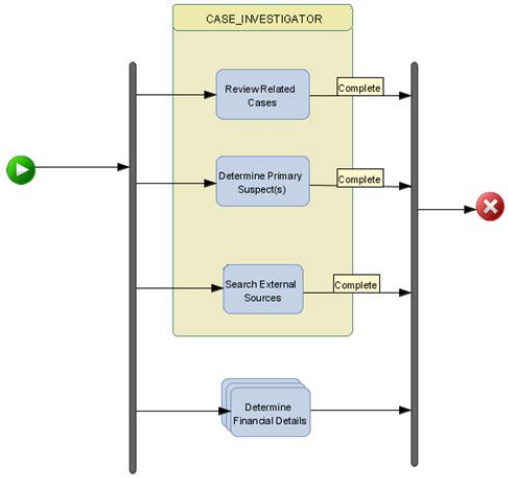
Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Beispiel für komplexen Workflow (1)



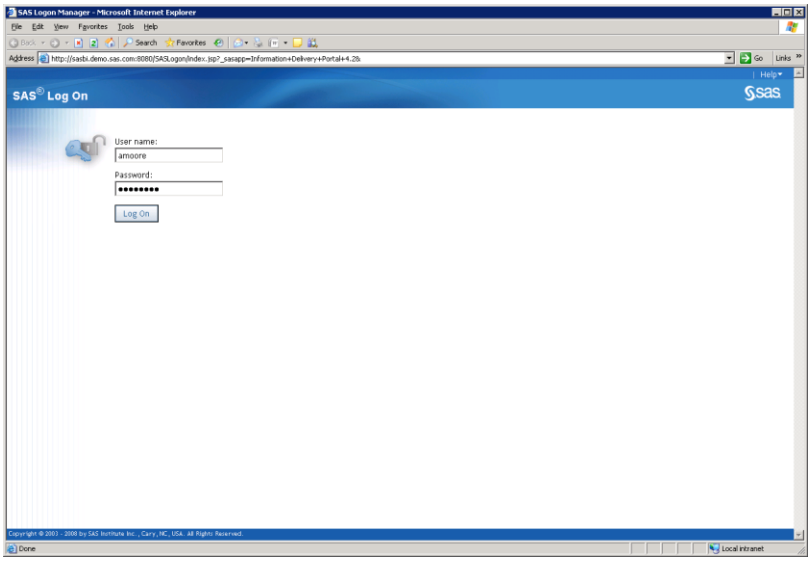
Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Beispiel für komplexen Workflow (2)



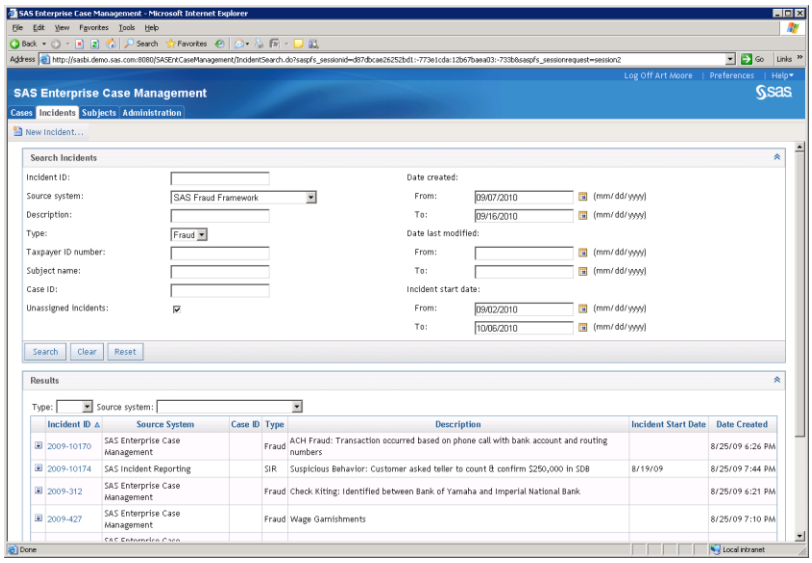
Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Login als Ermittler Art Moore



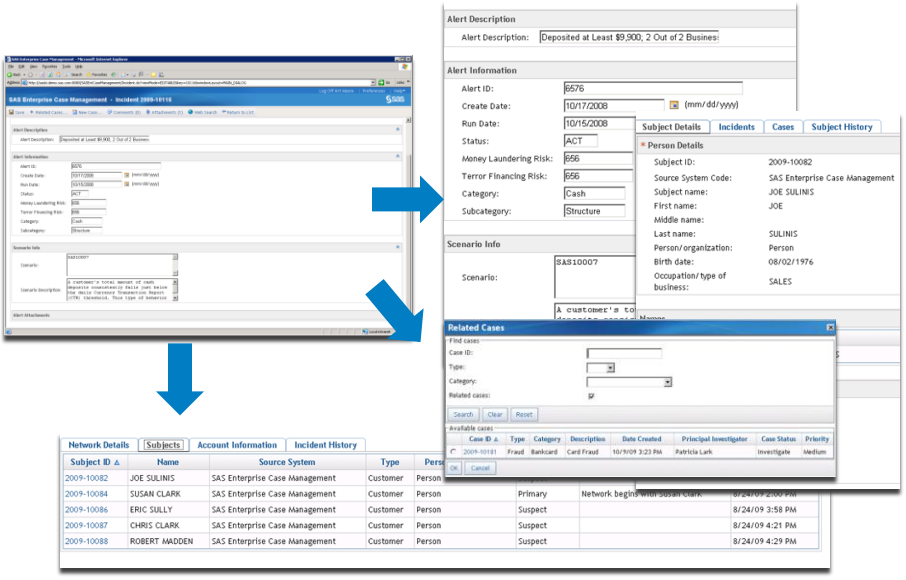
Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Liste und Abfrage von einzelnen Incidents



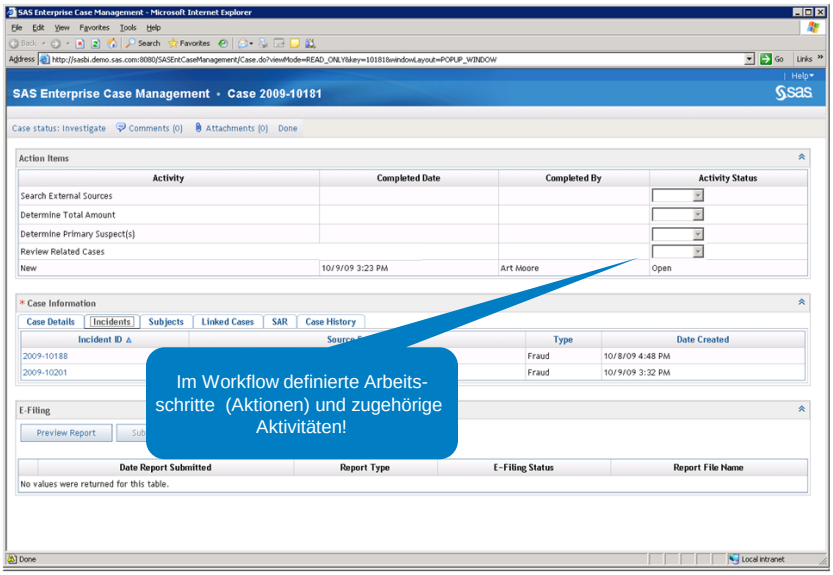
Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Detailanalyse der Ermittlung



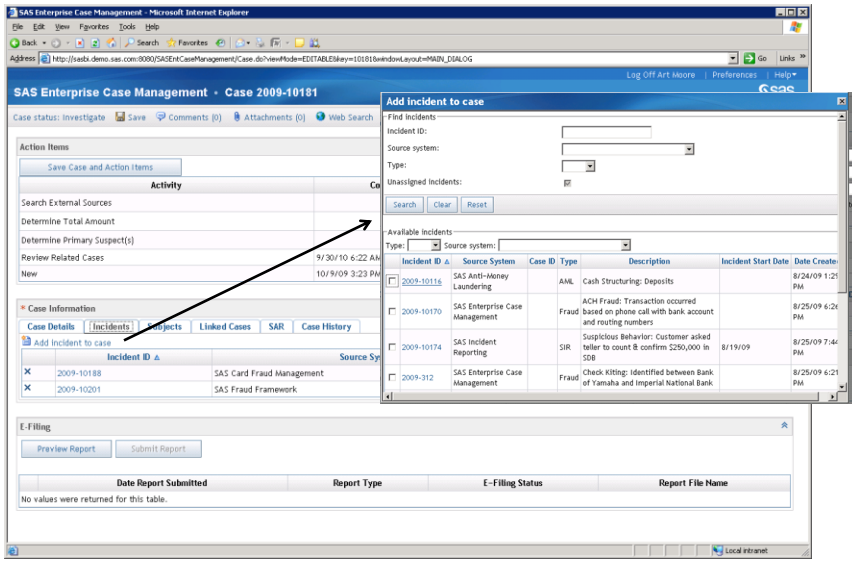
Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Existierender Case mit Workflow



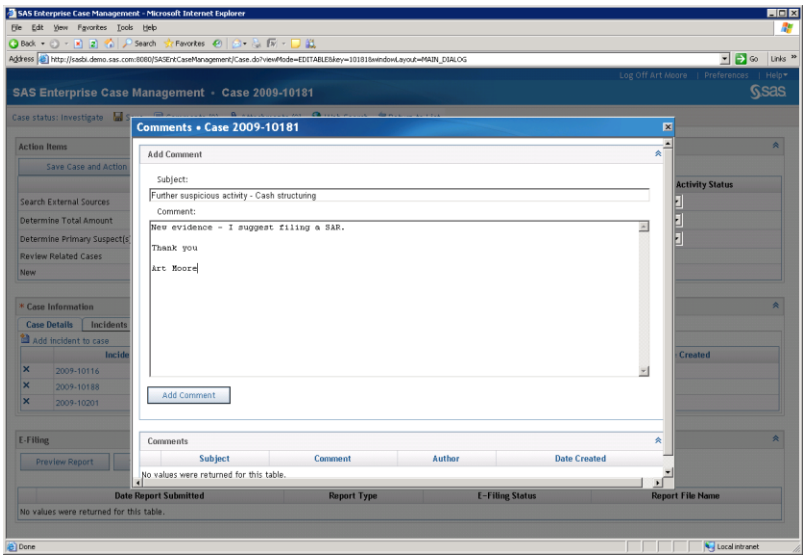
Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Incident an existierenden Case anhängen



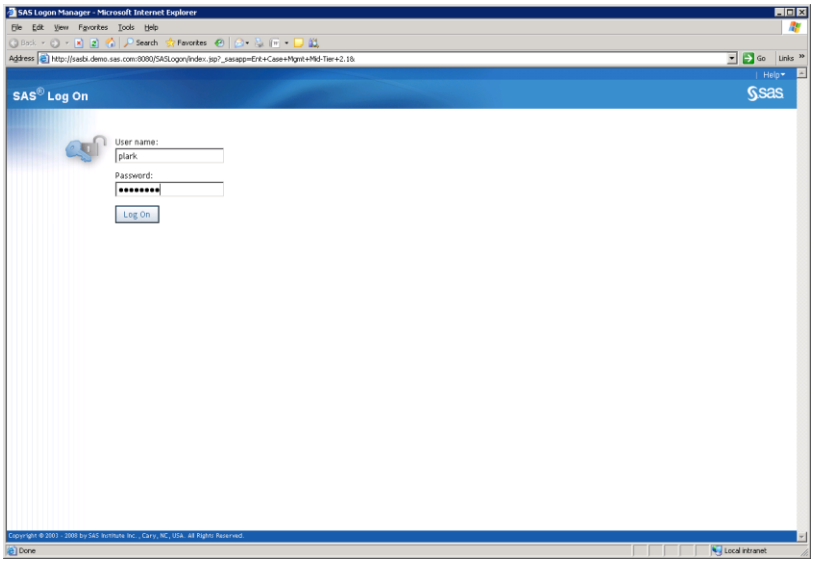
Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Kommentarvergabe zur Dokumentation



Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

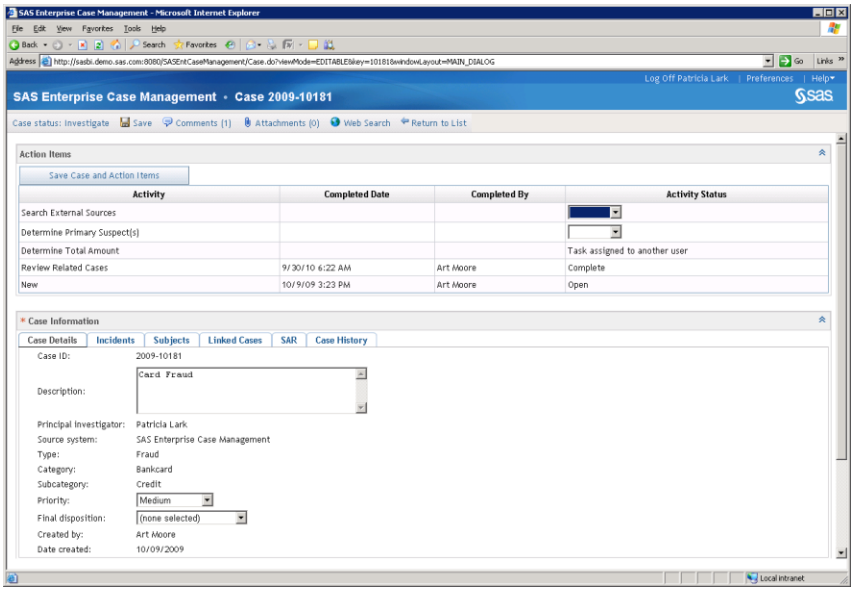
Login - Case-Verantwortliche (Patricia Lark)



13

Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Case mit geändertem Bearbeitungsstatus



14

Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Fazit – Enterprise Case Management

- Ermöglicht effiziente unternehmensweite Zusammenarbeit von Betrugsermittlern
- Strukturierung der Bearbeitungsvorgänge durch einheitliche Workflows
- Visualisierung der mit Workflow Studio erzeugten Workflows über grafische Oberfläche
- Erste produktive SAS Lösung mit neuer Workflow Technologie (Workflow Studio etc.)

Copyright © 2010, SAS Institute Inc. All rights reserved.

Stefan Ahrens
SAS Deutschland
Email: stefan.ahrens@ger.sas.com

Thank you

Copyright © 2010 SAS Institute Inc. All rights reserved.