

DYNAMIC CASE MANAGEMENT

Il termine “caso” assume significati diversi a seconda dei settori. Nel settore sanitario, ad esempio, un caso può fare riferimento a un paziente. Gli operatori sanitari seguono diverse procedure per capire perché una persona è malata, raccogliendo informazioni, eseguendo esami medici e sfruttando la loro conoscenza per trovare una terapia.

Il termine “caso” può anche riferirsi a un articolo, ad esempio un paio di scarpe ordinate e mai arrivate. Quando si chiama il servizio clienti, il rappresentante con cui si parla deve poter raccogliere informazioni sufficienti per capire cosa è successo e definire la linea di azione migliore.

Indipendentemente dal settore o dalle circostanze, il denominatore comune è la natura dinamica delle interazioni tra persone, processi e dati. Il Case Management aiuta a unificare queste interazioni per mantenere il controllo e prendere decisioni migliori, più rapide e più intelligenti.

Panoramica

Problemi principali

Le tecnologie moderne ci hanno cambiato: consentendo ai clienti di accedere a maggiori informazioni rispetto al passato, hanno dato vita a nuovi comportamenti online e sui dispositivi mobili. Le aziende che vogliono adattarsi a questa nuova realtà, dinamica e sempre più automatizzata, dovranno imparare a sfruttare le conoscenze e l'intuito dei propri dipendenti.

Per farlo, dovranno innanzitutto esaminare i propri processi. Poiché un'azienda non è in grado di prevedere tutti gli scenari e le sfide che potrebbe trovarsi ad affrontare, non può definire a priori un processo adatto a gestire qualsiasi situazione. Pertanto, le soluzioni basate puramente sui processi non consentono di far fronte in modo efficace a necessità comuni quali l'elaborazione delle richieste di servizi, la gestione degli incidenti o la conduzione di indagini.

In una realtà in continuo cambiamento come quella attuale, le aziende che integrano i workflow tradizionali con le tecnologie moderne, specialmente quelle che combinano processi e automazione e le conoscenze e l'intuito del personale, si evolveranno più velocemente e miglioreranno in modo significativo i propri risultati di business.

Soluzione

Il Case Management rende possibile tutto questo, poiché combina i workflow, la conoscenza e la collaborazione attorno a un record di dati. Le attività possono essere svolte seguendo un percorso non sequenziale, che consente di gestire i cambiamenti dell'ambiente lavorativo, mentre la collaborazione e i processi, manuali o automatizzati, vengono registrati nelle cronologie dettagliate degli audit. Il Case Management offre una soluzione potente a tutte le aziende che devono affrontare continui cambiamenti.

I processi non sono sufficienti

Il presupposto di base delle tecnologie workflow tradizionali è che tutte le interazioni di business possono essere fatte rientrare automaticamente in flussi di processo organizzati. Sebbene alcuni processi siano prevedibili, molti possono presentare imprevisti e anomalie. Le aziende tradizionalmente li isolano e rimuovono, nella loro ricerca verso l'efficienza e il miglioramento continuo. Tuttavia, in una realtà in cui i social media possono portare all'attenzione mondiale un incidente isolato, è necessario rivalutare le modalità di gestione degli eventi che non possono essere previsti.

Cercare di prevedere la natura imprevedibile del comportamento umano, e della realtà in generale, non è realistico e non porterà ai risultati desiderati. Le aziende dovrebbero invece mettere a disposizione dei propri dipendenti conoscenze e strumenti di collaborazione che li aiutino a comprendere meglio il contesto di questi eventi. In secondo luogo, devono contemporaneamente confidare che i loro dipendenti gestiscano gli eventi ad hoc in modo rapido e nel migliore interesse dell'organizzazione. Infine, dovrebbero automatizzare i processi laddove possibile per aumentare l'efficienza e consentire ai dipendenti di dedicarsi ai casi più complessi.

Il contesto di business attuale richiede soluzioni per la gestione dei workflow che non mettano al centro della realtà solo i processi, ma che sfruttino la conoscenza e l'esperienza umana per superare le incertezze e garantire che ogni interazione porti al raggiungimento di un obiettivo aziendale. A tal fine, le piattaforme che combinano le migliori tecnologie di workflow e automazione con la conoscenza umana sono le più equipaggiate per ottenere risultati soddisfacenti.

Elementi fondamentali del Case Management

Il Case Management nasce dall'evoluzione e dalla convergenza delle tecnologie per affrontare sfide aziendali sempre dinamiche. Per gestire in modo efficace un'ampia varietà di interazioni, il Case Management deve includere:

Business Process Management (BPM)

Il BPM è un elemento importante del Case Management, ma non l'unico, che garantisce il rispetto delle regole e delle policy al momento di prendere decisioni importanti.

Automazione

La maggior parte dei processi può essere automatizzata indipendentemente dal tipo di caso, che sia strutturato oppure ad hoc. Il Case Management stesso, infatti, è uno degli elementi dell'automazione completa, assieme al workflow, alla Robotic Process Automation (RPA), all'intelligenza artificiale (IA) e alle regole decisionali. L'automatizzazione dei diversi processi nell'ambito di un caso riduce gli errori, migliora l'efficienza e permette ai dipendenti di concentrarsi sulle attività più complesse e sui risultati positivi.

Data Discovery

Per facilitare l'adozione di decisioni informate, il Case Management dovrebbe riunire le informazioni provenienti da sistemi diversi in un unico record, offrendo ai dipendenti una vista completa degli aspetti di un caso e consentendo di comprenderne il contesto rispetto agli obiettivi aziendali di più ampio respiro.

Collaborazione

I dipendenti devono poter collaborare sui casi senza difficoltà, scambiandosi opinioni professionali e giungendo rapidamente alle conclusioni. Senza una stretta collaborazione, è facile perdere di vista il contesto, che è importante tanto quanto le informazioni.

Attività ad hoc

Il Case Management dovrebbe prevedere attività ad hoc, consentendo ai dipendenti di creare, assegnare e portare a termine i singoli compiti di un caso senza dover rispettare una sequenza di eventi predefinita.

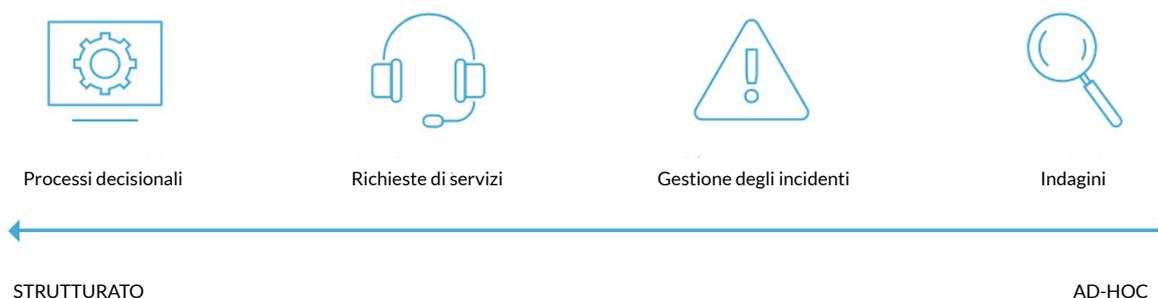
Audit Trail

Il Case Management non dovrebbe limitarsi a registrare gli eventi di un processo, ma dovrebbe anche fornire la relativa cronologia, insieme a quella dei contenuti e delle collaborazioni che rientrano nel contesto del caso. Un software di Case Management dovrebbe riunire questi elementi in una soluzione completa.

Tipi di Case Management

I tipi di Case Management non sono tutti uguali. Tipi diversi attribuiranno un'importanza diversa alle varie funzionalità di una soluzione di Case Management.

I quattro più comuni sono i processi decisionali, le richieste di servizi, la gestione degli incidenti e le indagini. Questi tipi includono casi altamente strutturati, come i processi decisionali incentrati sul BPM, e casi più specifici e meno prevedibili, come le indagini. Tuttavia, ciascuno utilizza in misura variabile le principali funzionalità del BPM, dell'automazione, della discovery dei dati, della collaborazione, delle attività ad hoc e degli audit trail.



I tipi di Case Management possono essere definiti anche in base al livello di conoscenza del contesto rispetto agli obiettivi dell'organizzazione. Nei processi decisionali, il contesto è ben noto fin dall'inizio, a differenza di altri tipi in cui non è chiaro o è sconosciuto, con il risultato che gli addetti alle indagini scopriranno l'impatto del caso sugli obiettivi aziendali nel corso dello stesso.



Processi decisionali

I processi decisionali, come l'elaborazione degli ordini, di solito seguono un percorso prevedibile e affidabile, dove il contesto in relazione agli obiettivi aziendali è ben noto. Tuttavia, anche se sono altamente strutturati, si possono verificare delle eccezioni non prevedibili che richiedono attività ad hoc e la collaborazione con i clienti, i fornitori e i responsabili della gestione degli ordini.



Richieste di servizi

Le richieste di servizi sono altamente strutturate, ma nelle fasi iniziali il contesto non è chiaro. A differenza di uno scenario semplice come quello della gestione degli ordini, la varietà delle richieste dei clienti non consente di definirle a priori. Per scoprire l'impatto di una richiesta su un obiettivo aziendale, i dipendenti devono esaminare i dati disponibili, comunicare con i clienti e svolgere attività ad hoc quando necessario. Ad esempio un cliente potrebbe chiedere informazioni su un prodotto acquistato e rivelatosi difettoso. Per risolvere questa richiesta di servizio, sarà necessario esaminare il prodotto e scoprire le cause del problema.



Gestione degli incidenti

Nella gestione degli incidenti, il contesto è ancora meno noto nelle fasi iniziali rispetto alle richieste di servizio. Mentre queste hanno origine da un fattore conosciuto, ad esempio un cliente, gli incidenti possono verificarsi in seguito a qualsiasi evento, possono essere di qualsiasi tipo e prima che si verifichino il contesto non è noto. I dipendenti devono seguire un processo di alto livello per identificare e risolvere l'incidente nel momento in cui si verifica. Prendiamo come esempio una persona che si lamenta sui social media della scarsa qualità dei prodotti dell'azienda. Questa identifica gli eventi in modo indiretto, monitorando i social media, ma non conosce l'identità dell'utente. Tuttavia, il procedimento per la risoluzione è analogo a una richiesta di servizio, poiché prevede l'identificazione, la gestione e la soluzione del caso.



Indagini

Le indagini si basano su pochi processi predefiniti (o nessuno) e un contesto poco chiaro, mentre l'obiettivo aziendale è noto. Prendiamo come esempio un'azienda che analizza il potenziale di un nuovo prodotto. Di che cosa si tratta? Come soddisferà le esigenze dei clienti? Come genererà fatturato? Le risposte verranno scoperte nel corso dell'indagine. I processi strutturati vengono adottati esclusivamente in ambiti isolati, su richiesta specifica degli addetti alle indagini, quando iniziano a disporre di maggiori informazioni sul contesto del caso.

Conclusioni

Le organizzazioni che si trovano ad affrontare sempre più spesso cambiamenti e imprevisti per conseguire risultati di business specifici scelgono il Case Management per risolvere i problemi in modo efficiente. Grazie al software di Case Management, nemmeno gli eventi inattesi impediscono di raggiungere un obiettivo aziendale.

La piattaforma di automazione low-code di Appian offre alle organizzazioni le funzionalità di cui hanno bisogno per gestire tutti i tipi di Case Management. La facilità d'uso consente di creare processi automatici, record, attività ad hoc e audit trail in modo rapido e intuitivo. Inoltre, ogni applicazione per il Case Management realizzata con Appian eredita una potente architettura enterprise che la rende estremamente sicura e adattabile. Secondo la società di analisi Forrester, Appian è il leader nel Dynamic Case Management (DCM):



“ **Appian offre una piattaforma flessibile che accelera la produttività del programmatore con potenti opzioni cloud.** ”

The Forrester Wave™: Cloud-Based Dynamic Case Management, Q1 2018



Visita it.appian.com/CaseManagement per maggiori informazioni.

Appian

Appian fornisce una piattaforma di automazione low-code che accelera la creazione di applicazioni aziendali ad alto impatto. Molte tra le più grandi organizzazioni al mondo utilizzano le applicazioni Appian per migliorare l'esperienza del cliente, raggiungere l'eccellenza operativa e semplificare la gestione globale del rischio e la compliance.

Per maggiori informazioni, visita www.appian.it