

Créer des solutions d'entreprise, intelligemment

INITIATION AU « CASE MANAGEMENT »

UN LIVRE BLANC
DE PEGA



Il n'y a aujourd'hui plus moyen de travailler de façon déconnectée. Cela vaut pour les employés qui effectuent le travail comme pour les clients que l'on cherche à satisfaire. Désormais, grâce à de grandes avancées, les entreprises sont à même de gérer leurs activités de bout en bout. Tel est le but du « case management ».

Mais de quoi s'agit-il exactement ? Le *case management* est une approche logicielle qui vise à gérer un ensemble de processus (collecte, suivi et consolidation des données) permettant d'atteindre un résultat opérationnel. L'objectif est de gérer tout le travail nécessaire à accomplir pour traiter un dossier donné, quel qu'il soit. Entièrement intégré, il constitue un écosystème dynamique reflétant les environnements où le travail s'effectue.

Nous étudierons ce qu'est le *case management* et nous vous expliquerons comment l'utiliser pour optimiser vos activités, qu'il s'agisse de donner à vos équipes les outils dont elles ont besoin, de réduire les coûts, de simplifier les processus ou de fluidifier les expériences. En vous appuyant aussi sur le développement low-code et l'automatisation intelligente, vous pourrez construire des solutions à base de dossiers, au rythme de la demande.

Qu'entendons-nous par *case* ou dossier ?

- **Qu'est-ce qu'un dossier ?**
Un dossier permet de coordonner les tâches et activités multiples, planifiées ou non, qu'une organisation effectue pour atteindre un résultat précis.
- **Comment les entreprises gèrent-elles généralement les dossiers ?**
Bien des entreprises procèdent manuellement ou font appel à l'automatisation intelligente.
- **Pourquoi le *case management* facilite-t-il la gestion du travail ?**
Le *case management* est une approche logicielle qui vise à gérer, améliorer et, au final, automatiser intelligemment les étapes à suivre. Ainsi, vous évitez la monotonie et la redondance, tout en réduisant les coûts et la complexité.
- **Quelle est la différence entre un dossier et un processus ?**
Un dossier désigne le travail à accomplir. Un processus désigne le chemin à suivre pour y parvenir.
- **En quoi un dossier diffère-t-il d'une tâche ?**
Une tâche fait référence à une mission à exécuter à un moment précis.
- **Que signifie « ad hoc » ?**
Par « ad hoc », on entend une tâche non planifiée, créée ponctuellement et exécutée en temps réel plutôt qu'une opération délibérément intégrée dans des systèmes et applications.
- **Que signifie « design by doing » ?**
Ce processus consiste à définir le modèle permettant de mettre en pratique une idée dans une situation de travail et de laisser le logiciel capturer le processus au fil de l'eau.
- **Qu'est-ce qu'un « événement » et en quoi est-ce important ?**
Un « événement » désigne tout ce qui se produit. Les événements sont importants car ils sont souvent à l'origine des changements à apporter à un dossier.
- **Si je décide d'adopter le *case management*, devrai-je me défaire de mes applications ?**
Non, une plateforme de *case management* digne de ce nom vous permet d'utiliser les systèmes existants grâce à une architecture orientée service (SOA).

Comprendre ce qu'est un dossier

Un dossier représente tout le travail à effectuer pour atteindre un objectif précis, que ce soit pour un client, un partenaire ou une partie prenante interne. Le dossier contient l'ensemble des données et objets requis aux fins du traitement et générés lors du traitement. Vous pouvez le considérer comme un dossier électronique regroupant l'ensemble des tâches, documents et informations nécessaires pour mener un travail à bien ou atteindre un résultat. Mais contrairement à celui-ci, un « case » peut aussi récupérer les informations dont vous avez besoin, piloter les processus souhaités, gérer les priorités et les remontées, détecter les changements et prendre les décisions nécessaires pour obtenir le résultat escompté.

Voici quelques exemples de situations pouvant faire l'objet de dossiers :

- Déclarations d'assurance
- Dossiers médicaux
- Demandes de prêt
- Enquêtes sur les usurpations d'identité
- Demandes des clients
- Ajout d'un nouveau client

À l'image d'une poupée russe, un dossier peut contenir d'autres dossiers. Par exemple, les clients d'un établissement financier peuvent être gérés dans le cadre de dossiers, et le dossier individuel d'un client peut renfermer plusieurs dossiers enfants pour chacun de ses comptes. L'un des dossiers imbriqués pourrait servir à enquêter sur une usurpation d'identité. Nous y reviendrons plus en détail ultérieurement.

Les processus et les dossiers sont indépendants les uns des autres. C'est ce qui différencie le *case management* du BPM (gestion des processus métier), car dans le BPM traditionnel, le processus est presque toujours le « dossier », c'est-à-dire le travail, et ne peut pas s'en dégager.

C'est en dissociant le dossier du processus que le *case management* gagne en puissance. En distinguant ces concepts, un dossier permet de gérer le travail de manière plus globale. Avec le BPM traditionnel, chacun de ces processus serait exécuté de façon distincte et déconnectée. Avec une approche intelligente comme le *case management*, tous ces processus sont étroitement liés au dossier, de même que les dossiers enfants et leurs propres processus.

En décomposant le travail, au niveau du dossier d'abord, puis au niveau du processus et enfin, des étapes individuelles du processus, on identifie très précisément les personnes chargées de telle ou telle activité, et les informations auxquelles chacun peut accéder. Un utilisateur pourrait avoir les autorisations nécessaires pour accéder à tous les dossiers et ouvrir des dossiers enfants ou un processus pour chacun d'eux, tandis qu'un autre ne pourrait accéder qu'à un seul dossier enfant, ou encore avoir accès aux informations relatives à tous les dossiers mais l'autorisation d'agir sur un seul des dossiers enfants.

Une fois les phases définies, à vous de préciser le travail à accomplir. Ce travail se décompose souvent en tâches et en processus. Les tâches sont des étapes individuelles d'un dossier, réalisées par une seule et même personne, souvent en une seule fois. Si vous avez besoin d'enchaîner une série de tâches dans un ordre spécifique ou si vous souhaitez intégrer des étapes ou des décisions

automatiques à une phase particulière, il est utile de définir un processus. Un processus est un ensemble de tâches, d'activités, de documents et/ou d'informations. Souvent, le logiciel de *case management* permet d'utiliser des modèles graphiques pour définir un ensemble d'étapes, avant d'associer ces processus à des phases individuelles. Vous obtenez ainsi des modèles de processus concis et faciles à gérer, tandis que les phases du dossier vous apportent une vue globale du travail de bout en bout.

Le *case management* convient-il mieux aux activités régulières ou à un travail ponctuel ?

Un travail ponctuel fait référence à une tâche non planifiée, définie à un moment précis et exécutée en temps réel, plutôt qu'à une opération délibérément intégrée dans des systèmes et applications. De nombreuses activités étant encore impossibles à automatiser ou à piloter, ce type de travail est souvent dit *ad hoc*. De manière générale, on ajoute des tâches et décide des étapes à suivre au fur et à mesure de l'avancement du travail.

Si le travail est manuel et *ad hoc*, le *case management* a-t-il tout de même un rôle à jouer ?

Oui. Il étaye le travail *ad hoc* de trois manières :

1. **Il suit ce qui se passe.** Les méthodes classiques de gestion du travail *ad hoc*, comme les tableurs, les e-mails et les listes de tâches, n'offrent que peu de visibilité. À l'inverse, le *case management* fournit sans cesse des rapports en temps réel, offrant aux responsables et parties prenantes une vision d'ensemble sur les progrès accomplis.
2. **Il assure la cohérence.** Le système s'assure que les données nécessaires sont capturées et que les tâches à accomplir sont menées à bien.
3. **Il fournit des informations essentielles qui permettront de piloter, voire d'automatiser les tâches futures.** Vous gagnerez en visibilité sur la quantité de travail manuel déjà accomplie et aiderez les responsables à comprendre les modèles de travail à l'œuvre.

Les actions *ad hoc* existent sur plusieurs plans. D'un côté, on trouve la performance *ad hoc* d'actions définies, comme l'ouverture de nouveaux dossiers enfants ou processus. De l'autre, la création de travail *ad hoc* entièrement nouveau. Il s'agit d'un travail qui n'a pas encore été défini et qui est créé pour traiter les exceptions. La prise en charge de ce type de travail est l'un des atouts majeurs des logiciels de *case management*. En l'absence de logiciel, ces activités se font par e-mail ou téléphone ou lors de réunions ; la performance n'est donc jamais enregistrée.

Qu'est-ce qu'un événement ?

Un « événement » désigne tout ce qui se produit. Un événement est important parce qu'il peut influencer sur la façon de traiter un dossier et ce, que vous connaissiez ou non l'événement. Lorsque vous ne savez rien d'un événement au moment où il se produit, la gestion du dossier restera impactée, mais un peu plus tard.

Un logiciel de *case management* doit pouvoir capturer les événements dès leur apparition. Plus une plateforme de *case management* est réactive, plus le travail reflétera fidèlement la dynamique du dossier. Les événements peuvent servir à informer en générant des messages à destination d'un groupe d'utilisateurs. Ils peuvent contribuer à suivre et à gérer un dossier.

Un véritable gain de productivité

Le *case management* vise surtout à améliorer les résultats opérationnels. D'autres méthodes de gestion du travail, comme le BPM (gestion des processus métier) ou le packaging d'applications, interviennent à un niveau moins général, en gérant soit un processus individuel soit une partie spécifique du dossier. D'autres méthodes encore s'attachent à un type de travail spécifique, en ne prenant en charge que le travail automatisé ou *ad hoc* ou en restant axées sur le contenu.

Pour bien comprendre ce qui distingue le *case management* d'autres approches, essayons de voir ce qu'il n'est pas :

- **Il ne cherche pas à automatiser des processus individuels, même les plus complexes.** Il place ces processus dans le contexte plus large du dossier (passé, présent et futur). Il en est ainsi, que le contexte se rapporte au client ou au conseiller client.
- **Il ne prend pas *simplement* en charge le travail *ad hoc*.** Bien que la prise en charge d'un travail *ad hoc* soit une fonctionnalité importante, tout comme la prise en charge du traitement automatique et d'autres types d'activité, elle n'en demeure qu'un élément.
- **Il ne s'agit pas d'une nouvelle façon d'aborder la gestion de contenu.** Le contenu est certes très important pour le *case management*, mais celui-ci va bien au-delà en termes d'exigences de traitement et de création d'un réseau intelligent de travail.

Les solutions de *case management* se distinguent surtout par leur capacité à prendre en charge **tout** le travail effectué en lien avec le dossier. Elles visent à créer un environnement de travail dynamique et intelligent pour chaque dossier. Une fois ce réseau créé, tous ceux qui en ont besoin peuvent y accéder et le mettre à profit.

Conclusion

La transformation digitale et l'innovation commencent par le *case management*. Celui-ci permet de capturer et de gérer le travail pour toute une variété d'équipes et d'applications. Associé à l'intelligence artificielle et au développement logiciel low-code, il apporte plus de vitesse et d'évolutivité, tout en simplifiant l'expérience.

Découvrez comment le *case management* et l'automatisation intelligente peuvent vous aider à gagner en résilience, à profiter des perturbations pour introduire des changements positifs et à briser le cloisonnement entre vos équipes et vos clients. Pour en savoir plus, rendez-vous sur pega.com/fr/.





Pega est l'éditeur de logiciels cloud leader de l'engagement client et de l'excellence opérationnelle. Nos solutions logicielles basées sur l'IA aident les plus grandes marques internationales à optimiser chaque interaction client sur n'importe quel canal, tout en respectant les promesses de la marque. La plateforme de développement d'applications low-code de Pega permet de créer et de faire évoluer rapidement des applications répondant aux besoins de vos clients et de vos employés, tout en favorisant votre transformation digitale. Depuis plus de 35 ans, Pega aide les entreprises à améliorer la satisfaction client, réduire les coûts et augmenter la valeur vie client.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.pega.com/fr.