

# Come creare soluzioni aziendali intelligenti

GUIDA AL CASE MANAGEMENT

UN WHITE  
PAPER DI PEGA



Gli approcci isolati sono poco tollerati. Ciò vale per le persone che svolgono il lavoro così come per i clienti per i quali viene fatto il lavoro. Ma sono stati compiuti passi in avanti nella gestione di tutto questo lavoro. Si tratta del cosiddetto case management.

Ma cos'è esattamente? Il case management è un approccio basato su software per gestire un insieme di processi che raccolgono, monitorano e consolidano i dati per raggiungere i risultati aziendali. L'obiettivo è gestire tutto il lavoro necessario per una determinata pratica, indipendentemente dal tipo. Il risultato, se pienamente integrato, è un ecosistema dinamico del lavoro che riflette gli ambienti in cui viene svolto.

Analizziamo cos'è il case management e come utilizzarlo per ottimizzare le attività aziendali, dal potenziamento dei team e al taglio dei costi, all'abbattimento della complessità e al conseguimento di esperienze fluide. Insieme all'automazione low-code e intelligente, sarete in grado di sviluppare soluzioni basate sulle pratiche seguendo il ritmo delle esigenze aziendali.

## Diamo un'occhiata generale alla pratica

- **Che cos'è una pratica?**  
Il coordinamento di molteplici operazioni e attività pianificate e non pianificate per uno scopo preciso.
- **Come gestisce le pratiche la maggior parte delle aziende?**  
Molte aziende gestiscono le pratiche manualmente o con l'automazione intelligente.
- **Perché il case management è un approccio migliore alla gestione del lavoro?**  
Il case management è un approccio basato su software per gestire, migliorare e sostanzialmente automatizzare il lavoro in modo intelligente. Riduce ridondanza, ripetitività, costi e complessità.
- **Qual è la differenza tra una pratica e un processo?**  
Una pratica è tutto il lavoro da fare. Un processo (o più processi) è il percorso (o i percorsi) per completarlo.
- **In che modo una pratica è diversa da un'operazione?**  
Un'operazione è un compito puntuale.
- **Che cosa significa "ad hoc"?**  
Un'operazione non pianificata, definita nel momento del bisogno ed eseguita in tempo reale anziché qualcosa di appositamente progettato nei sistemi e nelle applicazioni.
- **Che cosa significa "progettare facendo"?**  
Un processo che consente di definire il modello per completare una fase del lavoro mentre si esegue il lavoro stesso e che permette al software di acquisire il processo mentre è in corso.
- **Cos'è un "evento" e perché è importante?**  
Un "evento" è qualsiasi situazione che si verifica. Gli eventi sono importanti perché sono spesso responsabili delle modifiche che devono essere apportate alla pratica.
- **Se decido di adottare il case management, devo sbarazzarmi delle altre applicazioni che già uso?**  
No, con una buona piattaforma di case management è possibile continuare a utilizzare i sistemi esistenti tramite un'architettura basata sui servizi.

## Comprendere la pratica

Una pratica è un lavoro che produce un risultato aziendale significativo per un cliente, un partner o uno stakeholder interno. La pratica contiene tutti i dati e gli elementi necessari per l'elaborazione e generati dall'elaborazione stessa. Si può immaginare come un fascicolo elettronico che include tutte le operazioni, i documenti e le informazioni necessari per completare un lavoro e raggiungere un risultato. A differenza di un fascicolo, però, una pratica ha anche l'intelligenza per recuperare le informazioni necessarie, controllare i processi desiderati, gestire i problemi e le urgenze, rilevare i cambiamenti e prendere le decisioni necessarie per ottenere il risultato desiderato.

Di seguito riportiamo alcuni esempi di lavoro che possono essere gestiti come pratiche:

- Richieste di indennizzo in ambito assicurativo
- Cartelle cliniche dei pazienti
- Richieste di mutuo
- Indagini sui furti di identità
- Richieste dei clienti
- Aggiunta di un nuovo cliente

Inoltre è possibile aprire pratiche all'interno di altre pratiche, come delle matryosche. Ad esempio, i clienti di un istituto finanziario possono essere gestiti come pratiche e la pratica di ciascun singolo cliente può contenere diverse sottopratiche. All'interno di una di quelle pratiche, potrebbe essere aperta una pratica per l'indagine sul furto di identità. Approfondiremo questo argomento più avanti.

I processi e le pratiche esistono indipendentemente l'uno dall'altro. Questa è una delle differenze chiave tra il case management e il business process management (BPM) tradizionale, perché nel BPM tradizionale il processo è quasi sempre la "pratica" (il lavoro) e non può essere estrapolato da essa.

Questa separazione tra pratica e processo è il motivo principale per cui il case management è così efficace. Mantenendo questi concetti separati, una pratica può essere gestita come un corpus di lavoro olistico. Con il BPM tradizionale, invece, ciascuno di questi processi verrebbe eseguito in modo distinto e disconnesso. Con un approccio intelligente al case management, tutti questi processi vengono associati alla pratica e lo stesso vale per le sottopratiche e i relativi processi.

La natura compartimentata del lavoro (prima a livello di pratica, poi a livello di processo e infine a livello delle singole fasi di un processo) consente un controllo molto dettagliato su chi svolge il lavoro e sui permessi di visualizzazione delle varie informazioni. Un utente potrebbe essere autorizzato a vedere tutte le pratiche e aprire una sottopratica o un processo per ognuna di esse, mentre un altro utente potrebbe avere l'accesso a una sola pratica oppure alle informazioni di tutte le altre pratiche, ma con l'autorizzazione per eseguire azioni solo su una di quelle sottopratiche.

Una volta definite le fasi, inserite il lavoro da fare. Quel lavoro spesso richiede l'esecuzione di operazioni e processi. Le operazioni sono singoli passaggi della pratica, completati da una sola persona, spesso in un'unica sessione. Se dovete collegare una serie di operazioni in un ordine specifico o volete includere passaggi automatizzati o decisioni in quella fase, è utile definire un processo. Un processo è un insieme di operazioni, attività, materiali e/o flussi di informazioni.

Spesso il software di case management vi permette di utilizzare modelli di processi grafici per definire un insieme di passaggi e poi associare quei processi a una singola fase. Questo consente di mantenere i modelli dei processi concisi e gestibili, mentre utilizzate le fasi della pratica per una visione globale del lavoro dall'inizio alla fine.

## La pratica è meglio per il lavoro di routine o ad hoc?

Un lavoro ad hoc è un'operazione non pianificata, definita nel momento del bisogno ed eseguita in tempo reale anziché qualcosa di appositamente progettato nei sistemi e nelle applicazioni. Dal momento che grandi volumi di lavoro non possono essere automatizzati né guidati, questo tipo di lavoro di solito è chiamato "ad hoc". Essenzialmente, gli utenti aggiungono operazioni e decidono i passaggi successivi man mano che il lavoro avanza.

Se il lavoro è manuale e ad hoc, il case management può ancora avere un ruolo? Sì, supporta il lavoro ad hoc con tre funzioni importanti:

1. **Monitora ciò che accade.** I modi tradizionali di gestire il lavoro ad hoc, come fogli elettronici, e-mail ed elenchi di attività, offrono una scarsa comprensione o visibilità del lavoro. L'applicazione per la gestione delle pratiche fornisce regolarmente report in tempo reale, dando agli stakeholder e ai responsabili una visione coerente dei progressi.
2. **Garantisce continuità.** Se per completare il lavoro devono essere portate a termine determinate operazioni o devono essere acquisite certe informazioni, il sistema verifica che i dati vengano acquisiti e/o che l'operazione venga completata.
3. **Fornisce informazioni per guidare e automatizzare operazioni future.** Avrete visibilità sulla quantità di lavoro manuale svolto e darete la possibilità ai responsabili di capire gli schemi di quel lavoro.

Le azioni ad hoc appartengono a uno spettro. Da una parte abbiamo l'esecuzione ad hoc di azioni definite, come l'apertura di nuove sottopratiche o processi. Dall'altra abbiamo la creazione di lavoro ad hoc completamente nuovo. Si tratta di lavoro che non è stato ancora definito in alcun modo e viene creato per gestire eccezioni. Il supporto di questo tipo di lavoro è una delle funzionalità chiave del software di case management. In assenza del software, disolito questo lavoro viene gestito via e-mail, con telefonate e riunioni, senza alcuna traccia della sua esecuzione.

## Cos'è un evento?

Un evento è qualsiasi situazione che si verifica. Gli eventi sono importanti perché possono influire sul modo in cui viene gestita una pratica. Ciò è vero sia nel caso siate a conoscenza dell'evento o meno. Se non siete a conoscenza dell'evento nel momento in cui si verifica, la gestione delle pratiche sarà comunque influenzata, anche se in seguito.

Uno degli obiettivi del software di case management è essere in grado di rilevare gli eventi mentre si verificano. Più una piattaforma di case management è reattiva, più il lavoro rifletterà accuratamente le dinamiche della pratica. Gli eventi possono essere utilizzati per tenere informate le persone attivando l'invio di messaggi a un gruppo di utenti, fornendo uno strumento di monitoraggio e gestione di una pratica.

## Portare a termine il lavoro

L'obiettivo del case management è migliorare i risultati aziendali. Altri metodi per la gestione del lavoro, come il tradizionale business process management (BPM) o i pacchetti applicativi, si occupano di un livello inferiore sia nella gestione di un singolo processo o di una specifica parte della pratica. Altri approcci si focalizzano sul tipo di lavoro e supportano solo il lavoro automatizzato, solo il lavoro ad hoc o solo il lavoro incentrato su volumi elevati di informazioni.

Un altro modo per capire la differenza tra case management e altri approcci al lavoro è evidenziare cosa non è:

- **Non è un'automazione di singoli processi, anche se complessi.** Inquadra tali processi in un contesto più ampio di pratica: presente, passato e futuro. Ciò è valido sia che il contesto si riferisca al cliente sia a un operatore del servizio clienti.
- **Inoltre non supporta *solo* il lavoro ad hoc.** Il supporto del lavoro ad hoc è una funzionalità chiave, come il supporto dei processi automatizzati e molti altri tipi di lavoro, ma è solo uno degli elementi.
- **Non è un altro modo di parlare di content management.** Certamente il contenuto è molto importante per il case management, ma va ben oltre in termini di requisiti per il processo e per la creazione di una rete intelligente di lavoro.

Il tratto distintivo del software che supporta il case management è la sua capacità di supportare **tutto** il lavoro da svolgere per la pratica, creando un ecosistema dinamico e intelligente del lavoro che è la pratica. Una volta creata la rete, può essere resa visibile e utilizzabile da parte di tutti coloro che vi hanno accesso.

## Conclusione

La trasformazione digitale e l'innovazione iniziano con il case management, che aiuta ad acquisire e gestire il lavoro tra più applicazioni e persone. E una volta unito all'intelligenza artificiale e allo sviluppo di software low-code, mette a portata di mano velocità, scalabilità ed esperienze fluide.

Scoprite come il case management e l'automazione intelligente possono aiutarvi a diventare più resilienti, trasformare una crisi in un cambiamento positivo ed eliminare la divisione tra team e clienti. Per ulteriori informazioni, visitate [pega.com/it](http://pega.com/it).





Pega è un'azienda leader nel software cloud per il customer engagement e l'eccellenza operativa. I brand più noti al mondo si affidano al software di Pega basato su IA per ottimizzare ogni interazione con i clienti a prescindere dal canale e mantenere le promesse del brand. La piattaforma di sviluppo di applicazioni low-code consente alle imprese di implementare e sviluppare le app rapidamente per rispondere alle esigenze di clienti e dipendenti e consentire la trasformazione digitale su scala globale. Da oltre 35 anni Pega assicura una maggiore soddisfazione dei clienti, la riduzione dei costi e l'aumento del customer lifetime value.

Per ulteriori informazioni, visita la pagina [www.pega.com/it](http://www.pega.com/it)