



# 9 prácticas recomendadas de Case Management

Si usted es nuevo en Case Management, probablemente tenga muchas preguntas: ¿Qué es exactamente un caso? ¿En qué se diferencia del software de flujo de trabajo o del software de proceso de negocio? Nosotros podemos responder esas preguntas y más.

## ¿Cómo se realiza el trabajo de Case Management?

Case Management consiste en trabajar con los negocios. En dicho contexto, el trabajo hace referencia a las tareas y actividades que la gente realiza cada día en organizaciones grandes y pequeñas. Puede ser el lanzamiento de un nuevo producto, la creación de una nueva cuenta de cliente o la asistencia a un cliente mediante una solicitud. Es dinámico, impulsado por nuevas situaciones, incentivado por nuevas oportunidades y puesto en marcha por personas inteligentes que idean nuevas formas de conseguirlo todo.

Básicamente, Case Management es un enfoque basado en software que gestiona, optimiza y automatiza el trabajo. Permite a los colaboradores de negocio colaborar en tiempo real con los técnicos de informática, lo que proporciona múltiples beneficios:

- Los responsables de negocio obtienen una mayor visibilidad de sus operaciones, dándoles los conocimientos que necesitan para adaptarse, aumentar la productividad y responder a dificultades, cambios en el mercado y escalabilidad.
- Los técnicos y desarrolladores colaboran de forma directa con expertos de negocio para ofrecer aplicaciones que permitan a sus empresas satisfacer las cambiantes demandas del mercado.
- Los clientes y empleados están más comprometidos y capacitados gracias a sistemas que realizan el trabajo pesado sin meterlos en procesos rígidos que no satisfacen sus necesidades.
- La empresa puede escalar rápidamente con la reutilización de los activos tecnológicos y las mejores prácticas.

El recorrido vale la pena el tiempo y el esfuerzo. Case Management es sin duda la mejor manera de trabajar.

## ¿Cómo aprovecha Case Management la inteligencia y la agilidad?

Los clientes demandan un servicio perfecto y sencillo. Cuando no obtienen el servicio que quieren o necesitan, difunden sus opiniones en redes sociales. A medida que las tecnologías crean nuevas formas de comunicarse y hacer el trabajo, los clientes pueden desplazarse entre diferentes canales para ponerse en contacto con usted.

Mientras las organizaciones tratan de cumplir las promesas de los clientes, también tienen importantes necesidades que equilibrar:

- Mantener la continuidad de la empresa y obtener visibilidad en los equipos distribuidos
- Reducir los gastos y capacitar a los empleados para eliminar el trabajo manual
- Responder a las solicitudes de los clientes de forma rápida y eficiente para garantizar que las solicitudes nunca se pierdan
- Moverse con agilidad ante un mundo que está en constante cambio

Aprendimos algunos trucos mientras trabajábamos en proyectos de gestión de cambios.

A continuación presentamos algunas de las prácticas recomendadas más sencillas para ayudar a garantizar el éxito de sus proyectos de Case Management.

# 1

## Revise trabajos anteriores

La mejor manera de entender un caso es examinando un trabajo ya finalizado. El trabajo completado muestra los datos que deben recopilarse, las preguntas a responder y las tareas pendientes. Eche un vistazo a los formularios terminados, los registros de sistemas heredados y las notas de los trabajadores del caso. Los registros de trabajos finalizados previamente son las pistas que necesita para ver cómo deben ser los tipos de casos.

# 2

## Reúna a los encargados de la toma de decisiones

Definir una aplicación de Case Management es un ejercicio de colaboración que utiliza herramientas visuales para reunir a los equipos de TI y de negocios a fin de determinar una solución. Así es como se vive el sueño ágil. Sin embargo, para que este método funcione debe reunir a todos los responsables de la toma de decisiones durante la recopilación de requisitos. Esto permite responder inmediatamente a las preguntas sobre cómo procesar un caso o sobre dónde guardar los datos. Si no tiene a los encargados de la toma de decisiones en la misma sala al definir su solicitud de Case Management, tendrá que esperar aprobaciones y su agilidad se verá comprometida.

# 3

## Observe el trabajo a través de los ojos de sus clientes



Su sistema de Case Management debe reflejar la experiencia de sus clientes. Para garantizar que así sea, examine el trabajo desde la perspectiva de sus clientes. Vea cómo perciben el resultado que usted está tratando de lograr, así como los resultados que ellos quieren alcanzar. Este método a menudo se conoce como adoptar una visión externa o de principio a fin. En algunos entornos es conocido como escuchar la voz del cliente.

Adoptar una perspectiva de principio a fin, centrada en el cliente, asegura que no se están reconstruyendo silos en la aplicación de Case Management. En su lugar, usted está presentando la mejor experiencia posible para el cliente.

# 4 Informe de sus objetivos

Un sistema de Case Management de nivel empresarial genera parámetros e informes clave de forma automática mientras organiza procesos y soluciona los casos. Debe pulir esos informes durante el proyecto para que pueda ver el progreso hacia el logro de sus objetivos. Independientemente de que su objetivo sea un mejor rendimiento o una mejor puntuación de satisfacción del cliente, informe de ello. Su aplicación de Case Management debe incluir informes de información de tendencias.

# 5 Comience poco a poco y piense a lo grande

Cada proyecto de Case Management debería producir resultados significativos en poco tiempo. Limite su alcance, empiece poco a poco y relacione sus acciones y construcciones con los objetivos específicos de su proyecto. La implementación de cada proyecto debe reflejar el contexto del programa general o la iniciativa de un programa de nivel superior.

Aproveche el poder del Case Management desarrollando y fomentando la reutilización. Es posible que los tipos de casos, los puntos de integración y las reglas de negocio que usted está estableciendo puedan reutilizarse en otras áreas de su organización para otros tipos de trabajo y con otras líneas de productos. También puede reutilizar las reglas y los servicios que otros proyectos crearon. Si piensa a largo plazo y se enfoca en la organización en general, usted tendrá el camino libre para escalar de un proyecto a la transformación de negocio.

# 6

## Evite el uso de tecnicismos

Las soluciones de negocios implementadas en el software suelen degradarse en tecnicismos, lo cual funciona muy bien para los técnicos, pero resulta confuso para los demás. Es importante utilizar el lenguaje de los negocios porque el Case Management está orientado a los negocios, favorece la actividad empresarial y facilita el acceso a los mismos.

Asegúrese de definir sus tipos de casos con un lenguaje que sus usuarios y clientes puedan entender. Utilice nombres reales que sean claros y carezcan de terminología técnica y de procesos, nombres como cotización de seguros, ejecución de pedidos y resolución.



# 7 Incorporar y renovar

Piense en cómo el Case Management puede ampliar sus sistemas existentes y cómo usted puede aprovechar la inversión y el capital intelectual en su entorno actual. Una plataforma de Case Management de calidad permite incorporar sistemas existentes y proporciona construcciones basadas en casos sin necesidad de duplicar o desechar lo que ya posee.

La mayoría de los sistemas heredados se llaman Sistemas de Registro (SOR por sus siglas en inglés). Dichos sistemas realizan transacciones y registran información base, pero son demasiado limitados o complejos para extenderse a sistemas de casos. Las soluciones de Case Management están diseñadas para ayudarle a crear nuevas capacidades, conocidas como sistemas de innovación o sistemas de diferenciación, en combinación con sus sistemas existentes. Céntrese en oportunidades que permitan incorporar los sistemas heredados y renovar su empresa con las capacidades de Case Management.

# 8 Piense digitalmente

La tecnología digital está cambiando la forma en que los empleados y clientes se comprometen con su empresa. Para cumplir con sus expectativas, la aplicación de Case Management debe interactuar con los casos a través de las redes sociales y la colaboración, aprovechar y aprender de grandes sistemas de datos y operar en la nube. Si no incorpora las nuevas tecnologías en sus aplicaciones, es posible que sus proyectos se vuelvan obsoletos antes de empezar.

# 9

## Aprenda con la práctica

No puede convertirse en un experto en Case Management a base de libros, tiene que hacer el trabajo. Cometa errores. Aprenda de ellos. Inténtelo de nuevo.

Si desea poner a prueba el Case Management ahora mismo, tome un trabajo que hace todos los días y divídalo en tipos de casos, etapas y procesos. (Un gerente de productos se sentó con su hija y trazó un diagrama del ciclo de vida de *The Very Hungry Caterpillar*.) Encuentre oportunidades de su entorno y del trabajo que hace y utilícelas en metáforas de Case Management sobre casos, etapas y acontecimientos. Empiece a pensar como un experto en Case Management y pronto se convertirá en uno.





## Conclusión

Estos nueve consejos le ayudarán a tener éxito en todos sus proyectos de Case Management. Combinar inteligencia y automatización permite trabajar más rápido y ampliar las soluciones para satisfacer nuevas demandas del mercado, sin importar los desafíos que se presenten.

**Ponga a prueba su agilidad con Pega.**

**Aprenda cómo el DEFRA de Reino Unido mejoró su rápida respuesta a incidentes.**



Somos Pegasystems, líderes en software de gestión del compromiso del cliente y la excelencia operativa. Nuestro software adaptativo y diseñado en la nube (construido sobre la plataforma unificada Pega Platform™) empodera a las personas para que puedan implementar con rapidez y cambiar fácilmente las aplicaciones para que satisfagan las necesidades estratégicas de la empresa. A lo largo de nuestros 35 años de historia hemos proporcionado capacidades premiadas, tanto en CRM como en la automatización de procesos digitales, con tecnología de inteligencia artificial avanzada y automatización robótica, para ayudar a las marcas líderes de todo el mundo a lograr resultados empresariales extraordinarios.

Para obtener más información, visítenos en [www.pegacom/es](http://www.pegacom/es)