



9 best practice per il case management

Se il Case Management (la gestione dei casi) ti è nuovo, avrai sicuramente tante domande. Cos'è di preciso un "case"? In cosa differisce dai software per il workflow o per la gestione dei processi? Abbiamo le risposte a queste domande (e non solo).

Come funziona il case management?

Il case management consente di portare a termine il “lavoro” aziendale. In questo contesto, per “lavoro” si intendono le attività che le persone svolgono quotidianamente all'interno di piccole e grandi organizzazioni. Può coincidere con il lancio di un nuovo prodotto, la creazione di un nuovo account o l'assistenza a un cliente. È un approccio dinamico, determinato da nuove situazioni, stimolato da nuove opportunità e avviato da persone brillanti in grado di individuare i mezzi più efficaci per realizzare tutto questo.

Sostanzialmente, il case management è un approccio basato sul software per gestire, migliorare e automatizzare le operazioni. Permette alle persone di business di collaborare in tempo reale con i tecnici informatici, il che offre diversi vantaggi:

- I leader aziendali ottengono maggiore visibilità nelle loro operazioni e ciò conferisce loro gli elementi di cui hanno bisogno per adattarsi, incrementare la produttività e rispondere a difficoltà, cambiamenti del mercato e scalabilità.
- Tecnologi e sviluppatori collaborano a stretto contatto con esperti del business per fornire applicazioni che consentano alle loro aziende di soddisfare le mutevoli richieste del mercato.
- Clienti e dipendenti sono più coinvolti e hanno più autonomia grazie a sistemi che alleggeriscono loro il carico, senza ingabbiarli in processi rigidi incapaci di soddisfare le loro esigenze.
- L'impresa può scalare rapidamente attraverso il riutilizzo di risorse tecnologiche e di best practice.

È un percorso che vale ampiamente le energie e il tempo impiegati. Il case management è realmente la soluzione più valida per portare a termine il lavoro.

In che modo il case management si avvale di intelligenza e agilità?

I clienti si aspettano che il servizio sia sempre semplice e fluido. Quando non ottengono il servizio che desiderano o di cui hanno bisogno, pubblicano le loro opinioni sui social media. Inoltre, dato che le tecnologie creano nuovi modi di comunicare e di lavorare, i clienti possono spostarsi da un canale all'altro per contattarvi.

Oltre a cercare di tener fede alle promesse fatte ai clienti, le imprese devono anche preservare un proprio equilibrio fra:

- Mantenere la continuità del business e ottenere visibilità tra team distribuiti
- Ridurre i costi e rendere più autonomi i dipendenti abolendo il lavoro manuale
- Rispondere alle richieste dei clienti in modo rapido ed efficace, per assicurarsi di non farsele mai sfuggire
- Muoversi con agilità in un mondo in rapido cambiamento

Abbiamo imparato qualche trucco lavorando a progetti di change management. Ecco alcune semplici best practice per garantire il successo dei tuoi progetti di case management.

1

Esamina il lavoro svolto in passato

Il modo migliore per comprendere un caso è esaminare il lavoro svolto in passato. In questo modo troverai i dati che devono essere raccolti, le domande a cui bisogna rispondere e i compiti che devono essere svolti. Dai uno sguardo ai documenti completati, ai registri nei sistemi legacy e agli appunti di chi ha lavorato al progetto. Gli archivi del lavoro svolto in precedenza servono da indizi per la forma che devono assumere i vari casi.

2

Riunisci i responsabili delle decisioni

Definire un'applicazione di case management è un esercizio collaborativo che sfrutta strumenti concreti per riunire il team informatico e quello di business, allo scopo di individuare una soluzione. Questo significa vivere l'Agile Dream. Tuttavia, perché questo metodo funzioni, è necessario riunire tutti i responsabili delle decisioni nello stesso ambiente durante la raccolta dei requisiti. In questo modo, le domande sulle modalità di elaborazione di un case o sul posizionamento di un dato troveranno una risposta proprio in quel momento. Se i responsabili delle decisioni non sono presenti durante la definizione dell'applicazione di case management, si resterà in attesa di eventuali approvazioni e l'agilità risulterà compromessa.

3

Guarda il lavoro con gli occhi del cliente



Il sistema di case management deve riflettere l'esperienza dei clienti. Per assicurarti che sia effettivamente così, basta guardare il lavoro dal punto di vista dei clienti. Prova a capire come percepiscono l'obiettivo che cerchi di raggiungere tu e i risultati che loro vogliono ottenere. Questo sistema si basa su una prospettiva esterna che, in alcuni contesti, è nota come il metodo di ascoltare la voce del cliente.

Adottando una prospettiva esterna, incentrata sul cliente, ci si assicura di non dover ricostruire i silos nell'applicazione del case management. Al contrario, si proporrà la migliore esperienza possibile per il cliente.

4

Crea report sui tuoi obiettivi

Un sistema di case management di classe enterprise genera automaticamente report e metriche chiave mentre coordina i processi e risolve i casi. Bisognerebbe affinare questi report durante lo svolgimento del progetto, in modo da poter visualizzare i progressi nel raggiungimento degli obiettivi. Se il tuo obiettivo è incrementare la produttività o aumentare la soddisfazione del cliente, crea un report su questo. L'applicazione per il case management dovrebbe includere report informativi sui trend.

5

Inizia con poco, ma pensa in grande

Ogni progetto di case management dovrebbe fornire rapidamente risultati concreti. Limita il tuo raggio d'azione, inizia con poco, e metti in relazione azioni e sviluppi con gli obiettivi specifici del progetto. L'implementazione di un progetto deve riflettere sempre il contesto del programma più ampio o dell'iniziativa di un programma di livello superiore.

Sfrutta la potenza del case management facendo leva sul riutilizzo. È possibile che i tipi di casi (Case-type), i punti di integrazione e le regole di business che crei possano essere riutilizzati in altre aree dell'impresa per altri tipi di lavoro e con altre linee di prodotti. O forse puoi riutilizzare le regole e i servizi creati per altri progetti. Ragionando a lungo termine e pensando all'impresa nella sua globalità, sarà possibile scalare dalla trasformazione pertinente al singolo progetto alla trasformazione dell'intero business.

6 Evita il gergo tecnico

Le soluzioni aziendali implementate nel software spesso si abbandonano al gergo informatico, che è ottimo per i tecnici, ma non viene colto da tutti gli altri. Poiché il case management si rivolge all'azienda, è importante utilizzare un linguaggio aziendale.

Assicurati di definire i case-type con un linguaggio che sia utenti che clienti possano comprendere. Usa espressioni reali (come "preventivo di assicurazione", "evasione dell'ordine" e "risoluzione") che siano chiare e non contengano gergo tecnico.



7

Ingloba e rinnova (Wrap & Renew)

Pensa a come il case management possa ampliare i sistemi esistenti e a come puoi sfruttare l'investimento e il capitale intellettuale nel tuo ambiente di lavoro. Una piattaforma di qualità per il case management consente di inglobare i sistemi esistenti e fornisce costrutti basati sui casi senza duplicare o eliminare ciò che già possiedi.

La maggior parte dei sistemi legacy vengono chiamati SOR (System of Record). Questi sistemi trattano e registrano le informazioni di base, ma sono troppo limitati o complessi per essere estesi a sistemi basati sui case-type. Le soluzioni di case management vengono progettate per aiutare a creare nuove funzionalità, note come sistemi di innovazione o sistemi di differenziazione, in combinazione con i sistemi esistenti. Concentrati sulle opportunità di inglobare i sistemi legacy e rinnovare l'impresa con le funzionalità del case management.

8

Pensa in digitale

La tecnologia digitale sta cambiando il modo in cui dipendenti e clienti si relazionano con la tua attività. Per andargli realmente incontro, l'applicazione di case management deve interagire con i casi attraverso i social media e le collaborazioni, alimentarsi e imparare dai grandi sistemi di dati e operare nel cloud. Se non incorpori le nuove tecnologie alle applicazioni, potresti scoprire che i tuoi progetti sono obsoleti prima ancora che nascano.

9 Impara dall'esperienza

Non pretendere di diventare un esperto di case management solo leggendo un libro: devi mettere le mani in pasta. Commetti errori. Impara da questi. Riprovaci.

Per provare subito il case management, prendi un lavoro che svolgi quotidianamente e suddividilo in case-type, ognuno con le sue fasi e passaggi. (Un product manager si è seduto a tavolino con la figlia e ha trasformato in diagramma il ciclo di vita della favola *Il piccolo Bruco Maisazio*). Scova le opportunità nel mondo in cui vivi e nel lavoro che svolgi, e inseriscile in metafore di casi, fasi e obiettivi. Comincia a ragionare come un esperto di case management, e presto lo sarai.



Conclusione

Questi nove suggerimenti ti aiuteranno ad avere successo con tutti i progetti di case management. Unendo intelligenza e automazione, potrai svolgere il lavoro più rapidamente e scalare le soluzioni per le nuove esigenze del mercato, indipendentemente dalla natura delle sfide che dovrai affrontare.

Rendi la tua agilità a prova di futuro grazie a Pega.

Scopri come il DEFRA (dipartimento governativo britannico per gli affari rurali) ha migliorato la risposta rapida agli incidenti.



Pegasystems è leader nella produzione di software per l'ingaggio dei clienti e l'eccellenza operativa. Il nostro software adattivo e basato su cloud, costruito sulla piattaforma unificata Pega Platform™, consente di implementare rapidamente e modificare senza problemi applicazioni concepite per rispondere a qualsiasi esigenza aziendale strategica. In 35 anni di attività, Pega ha progettato funzionalità pluripremiate in ambito CRM e automazione dei processi digitali, grazie all'intelligenza artificiale e all'automazione robotica, per aiutare i brand leader nel mondo a raggiungere ragguardevoli risultati commerciali.

Per ulteriori informazioni, visita la pagina www.pega.com/it