



9 bonnes pratiques du case management

Si vous venez tout juste de découvrir le case management, nul doute que vous vous posez de nombreuses questions. De quoi s'agit-il ? En quoi diffère-t-il d'un logiciel de workflow ou BPM ? Nous répondons à toutes vos questions.

Comment fonctionne le case management ?

Le case management, ou gestion des dossiers en français, permet d'optimiser le travail à effectuer. Par travail, on entend toute tâche ou activité réalisée quotidiennement par le personnel de l'entreprise. Ce peut être le lancement d'un nouveau produit, la création d'un nouveau compte client ou la réponse donnée à un client qui a besoin d'aide. Le case management permet des processus dynamiques, des scénarios inédits et des opportunités nouvelles. Il est le fait d'innovateurs qui cherchent sans cesse à améliorer les processus en place.

Dans ses grandes lignes, le case management relève d'une démarche logicielle conçue pour gérer, améliorer et automatiser les tâches. En favorisant la collaboration en temps réel entre les interlocuteurs métier et informatiques, il offre une multitude d'avantages aux entreprises :

- Les responsables métier optimisent leur visibilité sur les opérations de l'entreprise en accédant aux données dont ils ont besoin pour s'adapter, accroître la productivité et réagir rapidement face aux difficultés ou à l'évolution du marché.
- Les ingénieurs et développeurs collaborent directement avec des experts métiers pour concevoir des applications capables de les aider à répondre aux fluctuations de la demande du marché.
- L'engagement et l'autonomie des clients et des employés sont optimisés par des systèmes qui gèrent les tâches répétitives et à faible valeur ajoutée, sans jamais les enfermer dans des processus rigides qui ne répondent pas à leurs besoins.
- L'entreprise peut s'adapter rapidement aux évolutions du marché grâce à la réutilisation des outils technologiques et aux bonnes pratiques.

Le case management demande du temps et des efforts, mais c'est une stratégie payante.

Comment le case management utilise-t-il l'intelligence et l'agilité ?

Les clients veulent des solutions simples et fluides. Quand ils n'obtiennent pas le service souhaité, ils n'hésitent pas à le crier haut et fort sur les réseaux sociaux. Tandis qu'apparaissent de nouvelles plateformes de communication et de travail, les clients peuvent aisément passer d'un canal à un autre pour vous contacter.

Si les entreprises essaient de tenir leurs engagements envers leurs clients, elles ne peuvent pas pour autant négliger leurs propres besoins :

- Maintenir la continuité des opérations et assurer la visibilité parmi des équipes dispersées.
- Réduire les coûts et libérer les employés des tâches manuelles pour leur permettre de se concentrer sur des missions à valeur ajoutée.
- Assurer une prise en charge rapide et efficace des demandes des clients.
- S'adapter avec agilité à l'évolution rapide du contexte international.

Nous avons tiré les leçons des projets de conduite du changement que nous avons menés à bien. Voici quelques exemples de bonnes pratiques que vous pouvez d'ores et déjà mettre en œuvre pour atteindre vos objectifs de case management.

1

Analysez le travail déjà accompli

Le meilleur moyen de comprendre un dossier est de s'intéresser au travail déjà accompli pour savoir quelles données collecter, à quelles questions répondre et quelles tâches exécuter. Examinez les formulaires complétés, les enregistrements des patrimoines historiques et les commentaires des agents pour définir la forme à donner aux différents types de dossiers.

2

Rassemblez les décideurs dans une même pièce

La création d'une application de case management est un exercice de collaboration entre les équipes informatique et métier à l'aide d'outils visuels. C'est la définition même d'une démarche agile. Mais il est essentiel de rassembler les décideurs dans une même pièce pour analyser les besoins et exigences du projet et répondre aux questions les plus pressantes. Comment traiter un dossier ? Où stocker les données ? Si vous commencez à concevoir votre application sans passer par cette étape, vous risquez de devoir attendre longtemps les validations nécessaires et de compromettre votre agilité.

3 Analysez le processus du point de vue du client



Votre système de case management doit refléter l'expérience du client. Vous devez donc vous mettre à sa place pour comprendre comment il perçoit ce que vous essayez d'accomplir et les résultats qu'il cherche à obtenir. Bien qu'on parle d'approche « outside-in » ou « end-to-end », en réalité, il s'agit simplement d'écouter la voix du client.

En adoptant un point de vue entièrement centré sur le client, vous évitez de construire de nouveaux silos dans l'application de case management et vous mettez sur pied la meilleure expérience client possible.

4 **Élaborez des rapports pour suivre vos objectifs**

Un système de case management d'entreprise génère automatiquement des métriques et rapports clés, tout en orchestrant les processus et en faisant avancer les dossiers. Pensez à affiner ces rapports pendant le projet afin de savoir où vous en êtes par rapport à vos objectifs. Que vous souhaitiez améliorer la performance ou le score de satisfaction client, élaborez systématiquement un rapport, votre application de case management devant inclure des rapports sur les tendances.

5 **Commencez à petite échelle, mais voyez grand**

Chaque projet de case management doit déboucher rapidement sur des résultats concrets. Limitez le champ d'application, commencez à petite échelle et établissez un lien clair entre vos actions et les objectifs du projet. Chaque réalisation du projet doit refléter le contexte global du programme.

Tirez parti des avantages du case management en le dotant de capacités de réutilisation. Les types de dossier, points d'intégration et règles métier que vous élaborez sont peut-être réutilisables ailleurs dans l'entreprise, pour d'autres types de missions et d'autres gammes de produits. Peut-être pouvez-vous réutiliser les règles et services créés par d'autres projets. En pensant sur le long terme et à l'échelle de toute l'entreprise, vous aurez la possibilité d'opérer une véritable transformation de l'entreprise, en partant d'un projet à petite échelle.

6 Évitez le jargon

Les solutions d'entreprise implémentées sous forme logicielle ont la fâcheuse tendance à se transformer en jargon informatique que seuls les techniciens comprennent. Le case management étant destiné aux utilisateurs métier, il est important d'utiliser un langage accessible.

Pensez à définir vos types de dossiers dans un langage que vos utilisateurs et vos clients comprendront. Employez des termes concrets (devis d'assurance, exécution de commande, résolution, etc.) et évitez l'usage du jargon technique.



7

Intégrez et renouvelez

Demandez-vous en quoi le case management s'inscrit dans le prolongement de vos systèmes actuels et comment vous pouvez tirer parti de vos investissements et de votre capital intellectuel dans votre environnement actuel. Une plateforme de case management de qualité peut intégrer vos systèmes existants et fournir des éléments basés sur les dossiers, sans dupliquer les travaux déjà réalisés ni les mettre à la corbeille.

La plupart des patrimoines historiques sont des systèmes d'enregistrement. Ils traitent et enregistrent les informations de base, mais sont trop limités ou complexes pour être intégrés aux systèmes à base de dossiers. Les solutions de case management sont conçues pour vous aider à créer des capacités nouvelles, également appelées systèmes d'innovation ou systèmes de différenciation, en combinaison avec vos systèmes existants. Essayez donc d'intégrer vos systèmes existants et de renouveler votre entreprise grâce aux capacités du case management.

8

Pensez digital

Le digital transforme la façon dont les employés et les clients interagissent avec votre entreprise. Pour aller à leur rencontre, votre application de case management doit utiliser les réseaux sociaux et les outils de collaboration, alimenter et exploiter les systèmes de big data, et fonctionner dans le cloud. Si vous n'intégrez pas les nouvelles technologies à vos applications, vous courez le risque de vous retrouver avec des projets obsolètes avant même leur lancement.

9 Privilégiez l'apprentissage par la pratique

On ne devient pas expert du case management en lisant. Lancez-vous ! Apprenez de vos erreurs et recommencez !

Pour vous lancer dès maintenant, prenez une tâche que vous exécutez tous les jours et décomposez-la en types de dossier, phases et processus. (Un chef de projet a même représenté avec sa fille le cycle de vie de la comptine *La Chenille qui fait des trous*.) Appliquez le case management à des situations professionnelles ou de tous les jours, et décomposez-les en dossiers, en phases et en jalons. Commencez à penser comme un expert du case management, et vous en serez bientôt un !



Conclusion

Ces neuf conseils vous aideront à mener à bien tous vos projets de case management. En associant intelligence et automatisation, vous pouvez accélérer vos processus et adapter vos solutions à la demande du marché, quels que soient les obstacles rencontrés.

Pérennisez votre agilité avec Pega.

Découvrez comment le ministère britannique de l'Environnement, de l'Alimentation et des Affaires rurales (DEFRA) a amélioré sa réactivité face aux incidents.



Pega est l'éditeur de logiciels leader dans le domaine de l'engagement client et de l'excellence opérationnelle. Depuis plus de 35 ans, les grandes marques internationales font confiance à Pega pour accroître la satisfaction client, réduire les coûts et augmenter la valeur vie client. Les solutions logicielles Pega basées sur l'IA optimisent chaque interaction sur tous les canaux tout en respectant les promesses de la marque. Avec la plateforme de développement d'applications low-code Pega, les entreprises créent et font évoluer leurs applications en fonction des besoins de leurs clients et de leurs employés et favorisent la transformation digitale au sein de l'entreprise.

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