



Points clés :

- Contribuer à un traitement et une résolution plus rapide des dossiers, avec davantage d'efficacité.
 - Unifier les informations, les processus et les individus, en produisant une vision à 360° de chaque dossier.
 - Tirer parti d'outils analytiques en vue d'une amélioration de la sécurité publique, en apportant notamment davantage de réactivité et d'efficacité aux groupes d'intervention de sécurité.
 - Faciliter la collaboration pour améliorer la qualité des prestations et la satisfaction des citoyens, tout en permettant aux pouvoirs publics d'assurer leur mission avec une efficacité accrue et un meilleur impact sociétal.
 - Utiliser l'automatisation et les règles métier dynamiques pour simplifier les processus d'évaluation et de règlement et s'adapter plus facilement à des politiques et des réglementations en évolution permanente.
-

Gestion évoluée des dossiers pour une administration publique plus intelligente

Dans un monde de plus en plus interconnecté, clairvoyant et équipé, nous disposons de nombreuses opportunités de bâtir une planète plus intelligente. À tous les niveaux de gouvernance - nationale, régionale ou locale - les démarches convergent : les pouvoirs publics peuvent eux aussi optimiser l'exécution de leur mission grâce à la technologie et aux stratégies envisageables autour de ces dernières.

Unifier les informations, les processus et les individus pour des prestations de services et des programmes mieux gérés et plus efficaces

La gestion optimum des dossiers peut apporter de nombreux avantages aux organismes gouvernementaux, grâce à des outils nouveaux et des approches innovantes. Au-delà des prestations sociales, auxquelles elle est généralement associée, la gestion des dossiers concerne également la sécurité publique, le recouvrement des impôts, les soins de santé, parmi d'autres prestations ou missions des pouvoirs publics, qui nécessitent des processus structurés, et dépendants de l'information, pour gérer différents événements ou incidents. Il peut s'agir notamment de réclamations d'usagers, de dossiers de demandeurs d'emploi ou encore de demandes de permis, de dossiers d'actions en justice ou autres innombrables actions déclenchées volontairement ou non par des particuliers ou des entreprises.

En disposant de ressources adaptées pour gérer efficacement les processus de traitement et les contenus des dossiers, les organismes publics peuvent mieux les résoudre, réduire les coûts de prise en charge et améliorer leurs indicateurs de performance. Cependant, dans le contexte économique actuel, la plupart d'entre eux ne disposent pas des budgets ou des délais nécessaires pour repenser leurs infrastructures ou processus existants et les transformer. Ces organismes sont ainsi conduits à mieux utiliser leurs pratiques et outils existants, en améliorant leurs performances grâce à des solutions et des processus susceptibles de créer davantage de valeur à partir des investissements publics.



Les solutions IBM en matière de gestion évoluée de dossiers ont été créées à cet effet : développer le concept de gestion des dossiers en y adjoignant des fonctionnalités permettant aux organisations de traiter et résoudre plus rapidement et plus efficacement ces derniers. Elles permettent d'unifier les informations, les processus et les individus en proposant une vision à 360° du dossier grâce à différents outils (outils d'analyse intégrés, règles métier, collaboration, applications de réseaux sociaux). Résultat : un traitement des dossiers plus performant et mieux optimisé.

Davantage de sécurité publique grâce aux outils d'analyse évolués

Et s'il était possible d'anticiper les délits et les accidents et de les prévenir au lieu d'avoir à y faire face de toute urgence ? Avec les solutions proposées par IBM en matière de gestion évoluée de dossiers, la question ne se pose plus. Dotées d'outils analytiques avancés, elles permettent de prévoir des événements et d'assurer des interventions proactives ainsi que les affectations de ressources nécessaires, avec pour effet de contribuer à réduire les taux de délinquance et d'apporter davantage de réactivité et d'efficacité aux groupes d'intervention de sécurité.

Pour prendre un exemple, une municipalité américaine utilise la gestion évoluée des dossiers pour anticiper les délits, ce qui permet d'améliorer la sécurité de la communauté tout en maîtrisant le budget municipal. Grâce à l'analyse de volumes importants de données d'affectation, de niveaux de priorité et d'informations géographiques, les services de la ville peuvent prévoir et cibler des zones d'intérêt pour les services de police.



La gestion évoluée des dossiers permet aux organismes publics chargés de la sécurité de disposer d'outils analytiques similaires pour la gestion des risques. Il serait ainsi possible, par exemple, d'inscrire dans des programmes gouvernementaux de prévention des auteurs de délits à forte probabilité de récidive, identifiés par l'analyse de cas identiques.

En outre, les outils d'analyse composant ces solutions apportent aux organismes concernés des informations sur la gestion de leurs ressources (personnel, véhicules, fournitures), leur permettant ainsi de disposer des moyens nécessaires lorsqu'ils en ont besoin.

Mieux gérer les coûts liés aux services sociaux et les risques grâce à la collaboration

Imaginez les avantages dont pourraient bénéficier les usagers si les bonnes informations entre différents organismes sociaux étaient mutualisées plutôt que stockées dans les systèmes cloisonnés de chaque service. Avec une stratégie de gestion évoluée des dossiers, les organismes publics peuvent mieux collaborer et partager fichiers et contenus, tout en protégeant ces informations de tout accès illicite.

Pour citer un exemple, les informations concernant un usager inscrit pour des prestations d'aide au logement pourraient être partagées avec d'autres organismes sociaux. Avec une seule inscription, les droits de cet usager pourraient être automatiquement évalués, pour établir s'il est éligible ou non à d'autres prestations sociales (aide alimentaire, garde d'enfants, etc.) Grâce à la flexibilité des solutions de gestion évoluée des dossiers, un changement des règles d'éligibilité pour un avantage social se traduit par une modification rapide et dynamique des règles de traitement. Ces fonctionnalités collaboratives et automatisées améliorent la qualité des prestations et la satisfaction des citoyens, tout en permettant aux pouvoirs publics d'assurer leur mission avec une efficacité accrue et un meilleur impact sociétal.

En outre, la gestion évoluée des dossiers permet aux organismes concernés de transmettre des indicateurs de performances clés et des informations l'étant tout autant aux responsables des politiques gouvernementales chargés de la gestion des programmes et des services. Grâce aux outils analytiques, il est possible de valider l'efficacité de ces programmes et d'identifier les besoins de financement futurs.

Améliorer les recettes grâce à des processus flexibles et automatisés et des règles dynamiques

Le recouvrement des recettes (impôts, redevances, permis, entre autres) par l'administration publique est essentiel pour lui permettre d'assurer sa mission et rester efficace. Le recouvrement des charges va ainsi continuer à s'avérer vital pour permettre aux organismes publics d'assurer des prestations de qualité auprès des usagers. Dans ce contexte, comment l'administration publique peut-elle concilier l'optimisation de ses recettes et les demandes des citoyens ?

Une approche intelligente de l'administration publique permet de mieux informer les citoyens sur leurs obligations : formulaires de paiement en ligne, rappels automatisés et prolongation des délais ou encore négociations d'échéanciers pour les règlements tardifs ou non effectués. Avec la gestion évoluée des dossiers, les organismes de recouvrement collectent davantage de recettes tout en disposant de moyens plus limités. Ces solutions permettent de simplifier les processus d'évaluation et de règlement grâce à l'automatisation et aux règles métier dynamiques, en s'adaptant plus facilement à des politiques et à des réglementations en évolution permanente.

La gestion évoluée des dossiers permet également d'éviter des opérations frauduleuses en reliant les différents organismes publics grâce à des outils de collaboration et de réseaux sociaux. Il est ainsi possible d'éviter toute fraude fiscale susceptible de réduire le volume des recettes, aussi bien pour les particuliers que pour les entreprises.

Les points forts des solutions IBM de gestion évoluée des dossiers :

- Efficacité des programmes : gagner en qualité de traitement et de résolution des dossiers.
 - Productivité et efficacité des gestionnaires de dossiers : administrer davantage de dossiers avec une gestion intelligente des ressources.
 - Résolution optimale des dossiers : améliorer la sécurité, réduire les coûts et accroître les recettes.
 - Amélioration des prestations pour les usagers : protéger et accompagner chaque citoyen, tout en allant vers l'autonomie.
 - Efficacité des processus : promouvoir l'automatisation lorsqu'elle est sereinement envisageable et se concentrer sur les exceptions.
 - Conformité et visibilité : gérer les risques et respecter les obligations légales de conformité, ceci à moindre coût.
-

Investir dès maintenant et pour demain

Avec les solutions IBM de gestion évoluée des dossiers, les organismes publics se donnent les moyens, à tous les niveaux, d'améliorer leurs prestations, de réduire les coûts et les risques et d'optimiser la résolution des dossiers. À court terme, ces solutions sont très intéressantes au regard des questions de dépenses publiques, tout en suscitant le soutien et l'adhésion des usagers. À plus long terme, ces solutions permettent à un organisme de mettre en œuvre une stratégie pertinente de rentabilisation des connaissances et des investissements existants, tout en bâtissant l'intelligence nécessaire demain.

C'est pour répondre aux besoins émanant de nombreux secteurs d'activités et organismes publics qui cherchent des approches plus intelligentes et intégrées pour le traitement de volumes croissants de dossiers toujours plus complexes, avec cependant des ressources de plus en plus limitées, qu'IBM a conçu sa stratégie de gestion évoluée des dossiers : des solutions performantes et des pratiques reconnues au service d'organisations du monde entier en matière de gestion de dossiers.

En s'appuyant sur des logiciels conçus pour bâtir une planète plus intelligente, les organismes publics disposent de nouveaux moyens de mettre en lumière leur potentiel. Et pour cela, ils ont besoin de solutions élaborées à travers une expertise, créées pour s'adapter au changement et immédiatement opérationnelles. C'est ce que vous propose aujourd'hui IBM.

Pour de plus amples informations

Pour en savoir plus sur la manière dont les solutions de gestion évoluée des dossiers peuvent contribuer à une résolution plus rapide des dossiers et avec davantage d'efficacité, contactez votre représentant commercial IBM ou un partenaire commercial IBM, ou consultez le site à l'adresse suivante :

ibm.com/software/data/advanced-case-management

Participez aux discussions en ligne à l'adresse suivante :

ibm.com/blogs/acm



Compagnie IBM France

17 avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex
France

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse : ibm.com/fr

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. L'association d'un symbole de marque déposée (® ou ™) avec des termes protégés par IBM, lors de leur première apparition dans le document, indique qu'il s'agit, au moment de la publication de ces informations, de marques déposées ou de droit coutumier aux États-Unis. Ces marques peuvent également être des marques déposées ou de droit coutumier dans d'autres pays. Une liste actualisée des marques déposées IBM est accessible sur le Web sous la mention « Copyright and trademark information » à l'adresse ibm.com/legal/copytrade.shtml

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être les marques de services de tiers.

Ces informations concernent les produits et les services commercialisés par IBM France et n'impliquent aucunement l'intention d'IBM de les commercialiser dans d'autres pays.

Les références aux produits, programmes et services IBM n'impliquent pas que seuls ces produits, programmes et services peuvent être utilisés. Tout produit, programme ou service équivalent peut être utilisé.

Cette publication est fournie à titre d'information uniquement. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Pour en savoir plus sur les dernières informations produits et services IBM, contactez votre représentant commercial ou votre revendeur IBM.

IBM ne donne aucun avis juridique, comptable ou d'audit financier et ne garantit pas que ses produits ou services soient conformes aux lois applicables. Les clients sont responsables de la conformité à la législation en vigueur applicable en matière de sécurité.

Les photographies présentées sur ce document peuvent représenter des maquettes.

© Copyright IBM Corporation 2010
Tous droits réservés.



Veillez recycler