



# Gestion avancée des dossiers

Où la satisfaction du client et l'autonomie  
de l'employé se rencontrent



## Sommaire

---

Le visage changeant de la gestion des dossiers	3
La frustration des travailleurs du savoir et de la connaissance amoindrit la qualité	4
Gestion des dossiers de services, d'incidents et d'enquêtes	5
Le besoin d'une approche plus dynamique et sophistiquée	6
Scénario d'utilisation : Gestion d'une réclamation client	7
Renforcement de la détection et des enquêtes concernant les fraudes	8
Services bancaires	9
Organismes gouvernementaux	10
Santé	11
Assurance	12
Energie et services publics	13
Biens de grande consommation	14
L'approche d'IBM en matière de gestion avancée des dossiers	15



## Le visage changeant de la gestion des dossiers

« Gestion des dossiers » : quel sens cela a-t-il pour vous et quel est son degré d'efficacité dans votre entreprise ?

Votre définition de ce concept va varier en fonction de votre secteur ou domaine fonctionnel. La gestion des dossiers peut correspondre à la résolution de conflits avec des clients, la gestion de crises ou d'incidents, l'analyse et le traitement de demandes, les négociations et l'administration de contrats, le travail social et éducatif, les enquêtes et les audits sur les fraudes, les contrôles d'antécédents criminels, l'accueil et l'intégration de patients ou de clients, la constitution d'un dossier de prêt et l'examen des prêts, etc.

Quels que soient le secteur d'activité et la terminologie, la capacité de votre entreprise à faire face aux charges de travail liées aux dossiers a des répercussions sur son résultat net. La gestion des dossiers affecte les résultats métier, la rentabilité opérationnelle et l'exposition au risque. Elle a un impact sur la satisfaction des clients et sur les recommandations. Elle influence le moral et la rotation des employés et l'efficacité de la lutte contre la fraude et du respect de la conformité. Enfin, elle concerne les performances et la rentabilité dans leur ensemble.

### Points problématiques dans la gestion des dossiers

- **Travailleurs du savoir et de la connaissance surchargés**
- **Applications de gestion non intégrées**
- **Sensibilité aux coûts accrue**
- **Incapacité à suivre/auditer des actions non planifiées**
- **Attentes accrues des clients**
- **Manque de collaboration et de réutilisation**

### Les travailleurs du savoir et de la connaissance en font plus avec moins

De plus en plus de nos spécialistes doivent réaliser une plus grande diversité de tâches avec moins de ressources	61 %
La main d'oeuvre dont nous disposons ayant été réduite, la quantité d'informations gérée par un employé a augmenté	48 %
Notre travail est moins structuré, plus de gestion de tâches ad hoc, d'exceptions et de dossiers basés sur des événements	32 %
Au lieu d'une approche de type chaîne de montage, davantage de nos employés gèrent un dossier du début à la fin	28 %
Notre capacité de prise de décision est prisonnière de la surcharge d'informations et des faibles éclairages sur les processus de travail	26 %

Source : Etude menée par Forrester Consulting pour le compte d'IBM, août 2010.

Plusieurs facteurs contribuent à la réorganisation par les entreprises de la gestion des dossiers.

### Prendre des décisions efficaces est de plus en plus complexe

Les canaux et applications dont sont issues les charges de travail liées à la gestion des dossiers et via lesquels elles sont traitées sont plus nombreux que jamais : e-mail, formulaires en ligne, appels téléphoniques, réunions physiques, messagerie instantanée, courrier postal ; même les médias sociaux en font partie. S'étendant sur plusieurs services, la complexité et le volume des informations requises et générées n'ont jamais été aussi élevés et continuent à augmenter.

### Les attentes des clients/parties prenantes augmentent

Les entreprises sont au défi de satisfaire aux attentes des clients et d'autres parties prenantes en matière de qualité de service, de résolution rapide des problèmes et d'intégration transparente. Les retards et incohérences peuvent ébranler la fidélité, les revenus et l'image de marque et générer des commentaires peu flatteurs sur les médias sociaux.

### Les réglementations évoluent rapidement

Dans des secteurs d'activité comme la santé, les services bancaires, ou les assurances, les entreprises sont confrontées au besoin d'adapter le traitement des dossiers aux réglementations évolutives et de conserver le contenu des dossiers sans limite de durée pour satisfaire les exigences légales et de conformité nationales et internationales et pour que des informations disparates soient disponibles à la demande.

### Les rôles des travailleurs du savoir et de la connaissance évoluent

Alors que l'automatisation a réduit les tâches routinières, les réductions des effectifs ont amené les travailleurs du savoir et de la connaissance à se concentrer de plus en plus sur l'exception ad hoc et sur des dossiers basés sur des événements nécessitant une plus grande souplesse, une prise de décision ad hoc et une gestion de bout en bout. Une enquête de Forrester Research portant sur 155 employés chargés de la gestion des dossiers aux Etats-Unis, en Europe et en Asie a révélé que 61 % doivent faire face à des tâches plus diversifiées avec moins de ressources.

## La frustration des travailleurs du savoir et de la connaissance amoindrit la qualité

Un surplus de technologies et d'informations disparates mine la gestion des dossiers. Un travailleur du savoir et de la connaissance classique peut être amené à se connecter à au moins trois applications d'entreprise pour rassembler les informations afférentes à un dossier. Ces employés peuvent avoir des listes distinctes de contacts et de ressources bloquées sur leurs bureaux. Saisies de données fastidieuses, appels téléphoniques et recherches d'informations prennent beaucoup de leur temps précieux.

Les résultats ? Mauvais. Des informations critiques risquent d'être négligées. Le risque d'erreur et de retard augmente et les indicateurs en matière de résultats et de qualité sont mauvais. L'absence d'un flux de travail bien défini introduit de la confusion sur la responsabilité en matière de prise de décision. De tels environnements frustrants contribuent à une rotation des équipes élevée et coûteuse, ce qui aggrave le problème. Pire encore, les résultats critiques, qu'ils soient liés à l'entreprise ou à des problématiques humaines (comme l'adoption d'un enfant ou la gestion d'un incident météorologique), peuvent être impactés négativement.

Ces difficultés sont accrues par le besoin de coordonner des dossiers au niveau de plusieurs services. Les répondants à l'enquête menée par Forrester l'ont indiqué comme difficulté numéro 1 en matière de gestion des dossiers (suivie par les difficultés d'intégration d'informations disparates). Un manque de collaboration et d'accès aux informations est une source de frustration pour les travailleurs du savoir et de la connaissance, ce qui impacte l'obtention de résultats de qualité.

---

*« Les activités interservices ou le manque de celles-ci, créent souvent des goulots d'étranglement et des suppressions d'informations et nécessitent une activité sans valeur ajoutée comme la saisie de données et les recherches d'informations en raison de systèmes incompatibles. »*

— Forrester Research

---



## Gestion des dossiers de services, d'incidents et d'enquêtes

La gestion des dossiers n'est pas une nouveauté. Depuis l'époque où les dossiers étaient traités sur papier et par téléphone, les entreprises se sont efforcées de fournir des services de qualité et de résoudre rapidement les problèmes. L'étude de Forrester a révélé que 79 % des entreprises disposent d'outils et de processus pour gérer les charges de travail liées aux dossiers ; seulement 19 % avaient une maturité de processus limitée ou nulle.

La nouveauté est que davantage d'entreprises reconnaissent la nécessité de s'adapter aux profonds changements affectant ce domaine. Comme l'indique Gartner : « La gestion des dossiers, un style de processus en grande partie non structuré n'est pas bien comprise et suscite pourtant un intérêt croissant auprès des praticiens en amélioration des processus métier dans plusieurs secteurs d'activité. »

Selon Forrester Research, la gestion des dossiers se divise en trois catégories principales : demandes de services, gestion des incidents et travail d'investigation. Chacune de ces catégories est soumise à des obligations en matière de contrôle des coûts, de gestion des risques et de satisfaction des parties prenantes.

### Demandes de services

Intégration, constitution d'un dossier de prêt, renseignements, délivrance de permis, sinistres d'invalidité, soins aux patients, gestion des organismes payeurs du secteur de la santé

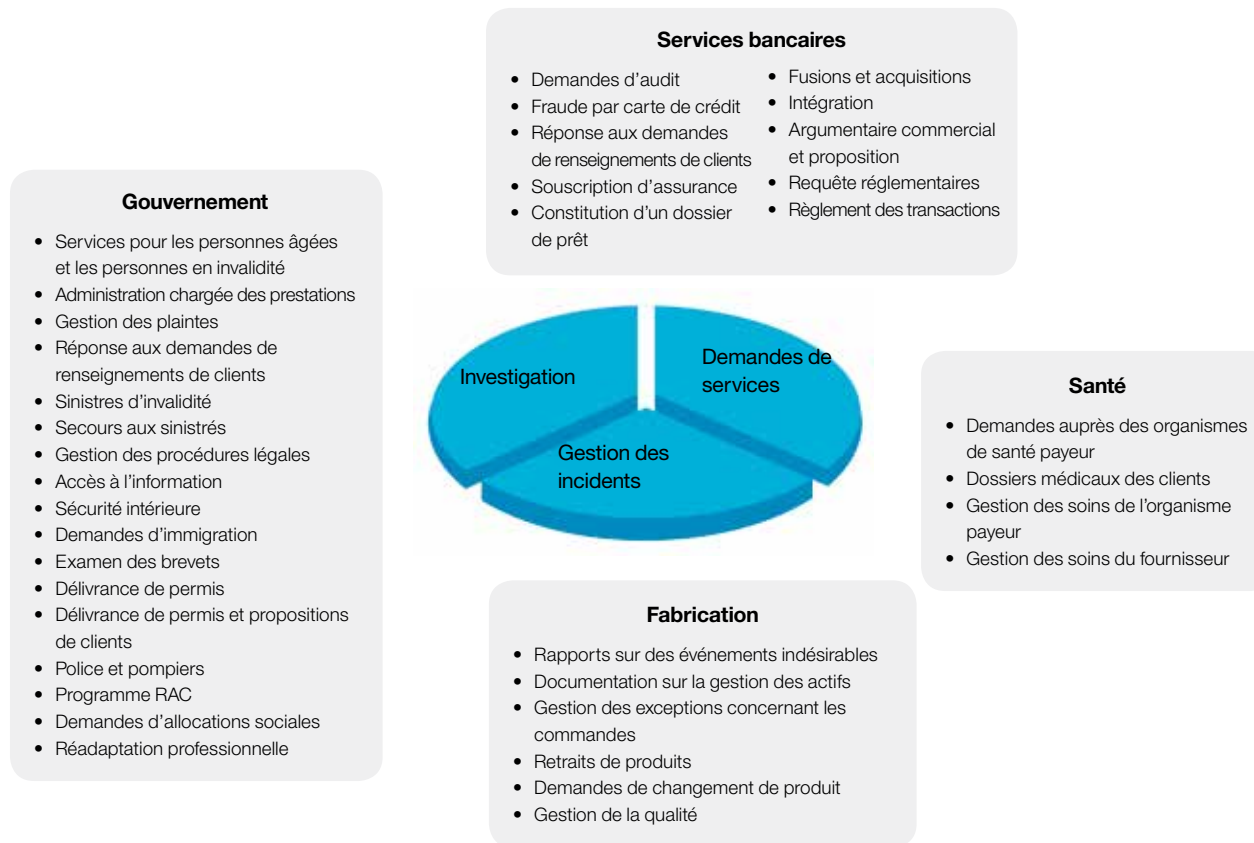
### Gestion des incidents

Réclamations, retraits de produits, résolutions de conflits, police et pompiers, travail social et éducatif, catastrophes et sécurité

### Travail d'investigation

Enquêtes sur les fraudes, souscription, fusions et acquisitions, contrôles des antécédents, audits, délivrance de permis, demandes d'accès à l'information du gouvernement

### Un défi inter-secteur



*Un ensemble de dossiers complexes. La gestion des dossiers couvre les principales catégories de demandes de service de gestion des incidents, de travail d'investigation ; les entreprises étant généralement amenées à en gérer différents types*

Source : Forrester Research.

## Le besoin d'une approche plus dynamique et sophistiquée

Jusque là, la plupart des entreprises se sont axées sur l'automatisation des processus de gestion des dossiers sous un angle de production de masse ou de chaîne de montage. Reposant souvent sur des logiciels de workflows, cette approche n'est pas bien adaptée aux méandres imprévisibles ou non planifiés potentiels d'une charge de travail liée à un dossier. Face à des équipes de plus en plus réduites de travailleurs du savoir et de la connaissance devant endosser de plus en plus de responsabilités en matière de gestion autonome et pratique des exceptions et des dossiers basés sur des événements, une approche plus dynamique et sophistiquée est requise.

Le logiciel de gestion avancée des dossiers intègre les fonctionnalités de workflows et de gestion de contenu d'entreprise. Cette intégration transparente de la gestion du contenu, du workflow et des tâches permet la réalisation automatique d'actions complexes via la configuration et non la codification.

Intégrant collaboration et analyse, la gestion avancée des dossiers unifie l'information, les personnes et les processus pour obtenir une vision à 360° des informations d'un dossier et permet aux utilisateurs d'optimiser les résultats. Cette approche plus intelligente permet d'obtenir de meilleurs éclairages, une réactivité et une souplesse accrues grâce à quatre fonctionnalités clés :

### Conception de solution par le professionnel

Les professionnels peuvent concevoir des actions et des structures sans implication du service informatique, introduisant un contexte métier essentiel et bénéficiant d'une souplesse pratique.

### Contenu des actions

Le contenu actif est un terme utilisé pour indiquer une relation unique existant entre des processus, des tâches et du contenu. Il signifie essentiellement que les actions peuvent être configurées, et non pas codifiées, pour se produire automatiquement en fonction d'événements concernant le contenu, offrant un retour sur investissement significatif en matière de conception et de distribution de solution.

### Création de tâches dynamiques

Les travailleurs du savoir et de la connaissance peuvent facilement créer des tâches dynamiques et des règles métier pour assurer les tâches obligatoires, facultatives ou ad hoc et s'adapter à l'imprévisibilité de la progression d'un dossier dans un environnement collaboratif.

### Analyse

La génération de rapports et l'analyse portant sur du contenu non structuré et sur des données relationnelles offrent aux utilisateurs des éclairages sur la façon d'optimiser les résultats, de détecter des tendances concernant des opérations et les risques liés aux dossiers, ainsi que de mesurer les performances.

### Fonctionnalités clés de la gestion avancée des dossiers :

- Gestion de contenu
- Automatisation du workflow
- Création de tâches dynamiques
- Collaboration
- Analytique
- Archivage et gouvernance
- Possibilité de personnalisation par l'utilisateur



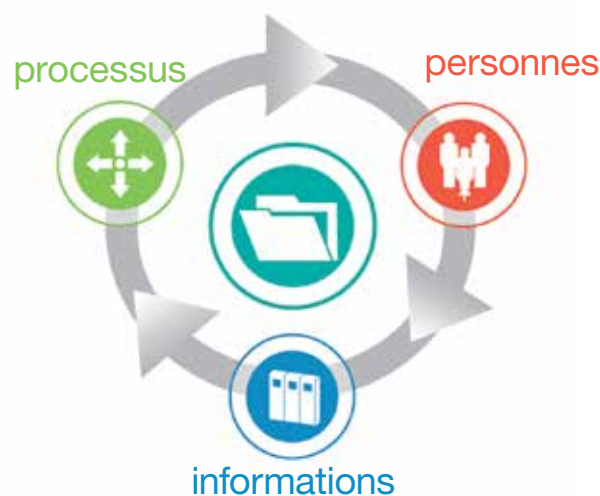
## Cas d'usage : Gestion d'une réclamation client avec la gestion avancée des dossiers

Prenons un scénario d'utilisation classique pour tous les secteurs d'activité, à savoir une réclamation de client arrivant par e-mail, via un formulaire en ligne, par téléphone, par courrier postal ou par fax. Notre entreprise hypothétique dispose de processus et de technologie de gestion avancée des dossiers pour faire face à ce dossier et glaner des informations pour améliorer sa gestion et la qualité des produits et des services.

Quand la réclamation arrive, le client est mis en corrélation avec une base de données de gestion de la relation client, les informations pertinentes étant ajoutées à un dossier nouvellement créé. Une réclamation émanant d'un client à grande valeur ajoutée peut être identifiée comme devant faire l'objet d'un contact immédiat par un chargé de clientèle pour l'informer que sa réclamation est prise en compte. Assisté par des règles métier, un réviseur de centre de support à la clientèle catégorise la réclamation par type (produit, service, facturation, sécurité ou autre), pour l'acheminer aux services appropriés afin qu'elle soit examinée.

Des professionnels ayant conçu la solution, le dossier progresse dans un contexte métier via des mécanismes bien compris. Les parties prenantes dans les services disposent d'une plateforme collaborative accessible aux rôles autorisés pour intégrer dans un dossier la réclamation (même un enregistrement téléphonique), l'historique du client et l'évaluation de valeur, les rapports internes, la correspondance ou de la documentation, comme des reçus ou des factures, et du contenu de médias sociaux issu de Twitter, de Facebook ou de pages web de commentaires sur des produits. Les travailleurs du savoir et de la connaissance peuvent appliquer une analyse pour déterminer par exemple, si d'autres clients ont fait les mêmes réclamations.

### Les trois éléments clé de la gestion avancée des dossiers



*La gestion avancée des dossiers unifie les informations, les personnes et les processus.*

Si un client soumet un suivi inattendu dans les jours suivant la réclamation d'origine, les réviseurs ont toute souplesse pour s'adapter sur-le-champ via des tâches ad hoc dynamiques. En fonction du dossier, un expert peut demander des informations supplémentaires auprès du client ou obtenir du contenu d'autres services. Une fois la documentation regroupée et révisée, une décision finale est prise par une personne ou une équipe et communiquée au client.

Lorsqu'un dossier est clôturé, son contenu reste actif et accessible via la plateforme de gestion des dossiers, au personnel dont les rôles les y autorisent ou à d'autres applications, comme celle de gestion de la relation client. Le dossier peut aussi être partagé avec un comité d'examen de la qualité pour une analyse macro-économique afin d'identifier les problèmes systématiques et les opportunités d'amélioration.

Dans notre exemple, il manque manifestement les faiblesses de la gestion des dossiers de la première génération : informations cloisonnées, retards et mauvaise communication, échange d'e-mail lourd et frustration chez les travailleurs du savoir et de la connaissance et le client.

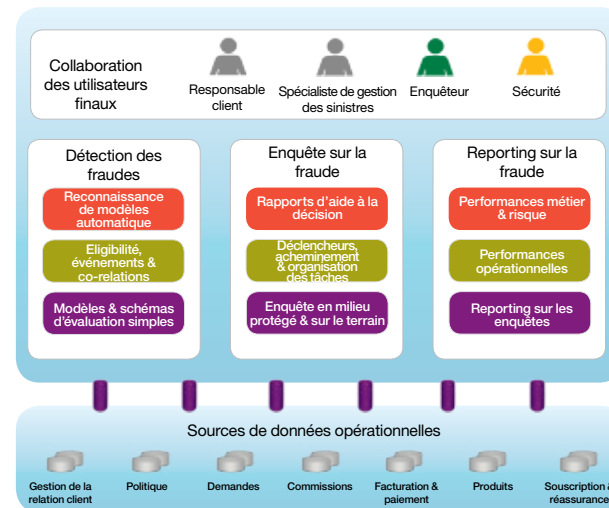


## Renforcement de la recherche et des enquêtes concernant les fraudes

Les fraudeurs devenant de plus en plus rusés et répandus, les organismes gouvernementaux, les assureurs, les banques et les autres organismes se démènent pour coordonner des programmes anti-fraude efficaces. Les silos de données transactionnelles et non structurées en mouvement complexifient la tâche de détection d'anomalies. Des parties prenantes disparates ne disposant pas de la structure requise de collaboration au niveau des processus pour combattre proactivement la fraude, les entreprises restent en mode réactif.

En supprimant les obstacles entre les informations et les enquêteurs sur les fraudes et en fournissant un système d'analyse, la gestion avancée des dossiers permet aux entreprises de renforcer leurs pratiques anti-fraude tout en supportant la dissuasion, les poursuites et la récupération des sommes dues. Elle prend en charge les trois principaux types de gestion de dossiers de fraude, à savoir la détection, l'enquête et la création de rapports, via une plateforme autorisée par rôle pour la collaboration entre les enquêteurs, les spécialistes de gestion des sinistres, les responsables clients et le personnel de sécurité.

### Une approche plus intelligente sur la lutte anti-fraude



*La gestion avancée des dossiers unifie les informations, les personnes et les processus dans la détection des fraudes et les enquêtes afférentes.*

Étudions les implications de la gestion avancée des dossiers au niveau des services bancaires, des gouvernements, du secteur de la santé, des assurances, de l'énergie et des services publics et des biens de grande consommation. Bien que ces secteurs soient des praticiens leaders en gestion des dossiers, des exemples similaires s'appliquent à la fabrication, aux hautes technologies, aux télécommunications, entre autres.





## Services bancaires

D'avantage que dans d'autres secteurs, la rentabilité dans les institutions bancaires et les autres institutions de services financiers dépend beaucoup d'une gestion efficace des dossiers. La pratique est essentielle pour instaurer une relation de confiance avec les clients et créer du revenu via un service de qualité, une intégration transparente et une résolution des problèmes satisfaisante sur des douzaines de types de dossiers. La pratique est aussi un élément critique d'un programme de détection et d'enquête efficace concernant les fraudes.

Alors que les institutions financières disposent d'outils et de processus pour gérer les dossiers, avec les solutions de première génération, elles doivent encore faire face aux silos de données et effectuer des tâches manuelles pouvant altérer la qualité du service et réduire la visibilité. Nombreuses sont celles qui ne disposent pas de l'analyse intégrée requise pour créer et évaluer les dossiers individuels et mesurer précisément la performance globale. Une infrastructure fragmentée rend plus difficile le respect de la conformité légale et réglementaire et fait monter en flèche les coûts pour pourvoir les postes de travailleurs du savoir et de la connaissance et les fonctions informatiques requis.

Les dossiers pilotés par les exceptions de processus, notamment les problèmes client, les litiges, les octrois de crédit complexes, les demandes de tarifs spéciaux, la dispense de frais, les transactions frauduleuses et l'usurpation d'identité, nécessitent la collecte et la gestion de tous les documents, données, contenu, collaborations, politiques, règles, analyses et autres informations concernant le dossier tout au long de son cycle de vie. La gestion avancée des dossiers touche aux domaines ci-après.

### Performances des prêts

Les prêteurs peuvent automatiser le flux des procédures d'octroi de prêts et fournir aux équipes commerciales une vue unique et globale des statuts des prêts et du reporting d'exceptions, améliorant les communications entre les filiales et les autres points de service client pour que les prêts adéquats soient rapidement approuvés.

### Amélioration du service

Les banques de détail peuvent améliorer les accords sur les niveaux de service de type résolution en un seul appel et atténuer les risques via une plateforme inter-service couvrant le back-office, les centres d'appel et les filiales avec une gestion du cycle de vie des dossiers et une analyse en temps réel.

### Génération de revenu via la vente croisée

Les institutions peuvent augmenter les revenus par client en dynamisant les ventes croisées et les ventes à plus haute valeur unitaire en fonction d'une vue des clients à 360° accessible aux personnes autorisées dans diverses unités commerciales tout en améliorant le service client.

---

### Instantané d'une réussite : Constitution d'un dossier de prêt et de crédit-bail

En tirant parti des logiciels IBM pour intégrer des processus métier, des formulaires électroniques et des systèmes, une société financière automobile a automatisé son processus de constitution de dossier de prêt et de crédit-bail pour gérer les informations et les demandes client arrivant de plusieurs sources (téléphone, fax, courrier et e-mail). Par le biais d'indicateurs sur les processus, le système crée des rapports quotidiens sur les activités associées des clients et sur les performances globales des processus pour identifier rapidement les domaines pouvant être améliorés.

En vue d'audits et du respect de la conformité, le système enregistre automatiquement le statut des processus clés, ainsi que des principaux participants impliqués dans les révisions et les approbations. L'entreprise a amélioré l'efficacité et la précision de ses processus, et a économisé environ 202 000 dollars US par an. Via une déclaration automatisée des documents, la solution IBM permet de respecter la conformité avec la politique interne concernant les enregistrements.

---



## Organismes gouvernementaux

Les organismes gouvernementaux à l'échelle internationale, nationale, des états et locale gèrent des milliards de dossiers par an, issus de citoyens, d'entreprises, de groupes à but non lucratif et d'autres agences. Dans notre monde connecté numériquement fonctionnant à la demande, les électeurs attendent de plus en plus des organismes qu'ils offrent des niveaux de service élevés comme de nombreuses entreprises commerciales.

Il s'agit d'une tâche complexe. Souvent confrontés à des limites de financement, les organismes peuvent rarement se permettre un remplacement global systématique de leur infrastructure technologique. Les organismes innovants se tournent plutôt vers une gestion avancée des dossiers non invasive pour mieux gérer les réclamations des citoyens, les allocations chômage et les demandes d'allocations, les procédures des services sociaux, les enquêtes sur les fraudes, la sécurité publique, le secours aux sinistrés et bien plus encore. La gestion avancée des dossiers est utilisée dans les domaines ci-après.

### Prévention du crime et secours aux sinistrés

Les organismes de sécurité publique peuvent tirer parti des informations et de l'analytics pour localiser avec précision les zones où des crimes peuvent se produire, permettre une intervention proactive et une allocation optimale de personnel, de véhicules et d'autres ressources, ou de réduire la récidive chez les détenus en liberté conditionnelle en consolidant le contenu et en créant des workflows de gestion des libérations conditionnelles. Les organismes de secours d'urgence peuvent améliorer leur préparation et leur réactivité.

### Impôts et finances

Les gouvernements devant faire face à des insuffisances budgétaires, la pression monte pour assurer la perception de l'impôt et réduire les fraudes. Les organismes fiscaux peuvent automatiser le traitement des dossiers routiniers, appliquer un système d'analyse pour différencier la fraude et les erreurs involontaires, gérer des enquêtes complexes au niveau des organismes et obtenir une vue à 360° des informations sur les dossiers structurées et non structurées.

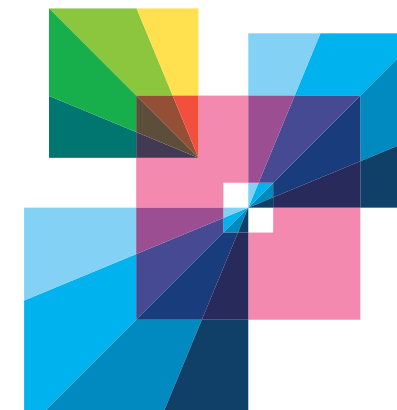
### Allocations et services sociaux

De l'assistance-chômage à l'aide au logement, des coupons alimentaires à la rétribution des employés, les organismes peuvent capturer des documents et des informations critiques et partager collaborativement des dossiers et des contenus pour accélérer le traitement et détecter des anomalies pouvant signaler un abus du système. Le contenu archivé peut rester accessible pendant des années, et l'analyse macro-économique peut identifier des modèles permettant des ajustements au niveau politique ou législatif.

### Résumé d'une réussite : Agence de protection de l'enfance

Une agence d'état américaine qui traite les dossiers des services sociaux concernant les enfants et la famille se débattait avec des systèmes et des informations disparates tout en menant des contrôles d'antécédents criminels sur certains demandeurs. Des processus longs et des manques d'informations ont introduit des retards et des risques de négligence d'incidents criminels.

Avec IBM Case Manager, l'agence a pu pour la première fois traiter efficacement et en toute sécurité ses contrôles d'antécédents criminels, ce qui a réduit considérablement le délai de prise de décision et a permis d'obtenir des résultats de qualité et d'assurer la sécurité des enfants. La solution IBM fournit une plateforme souple pour la prise en charge des besoins futurs et l'intégration potentielle à des agences connexes.



## Santé

Le secteur de la santé fait face à des difficultés telles que l'augmentation des coûts, la pénurie de personnel et l'accroissement de la demande des consommateurs d'accéder 24h/24 et 7j/7 à des fonctionnalités en libre-service comme le contrôle des demandes de prestations, l'examen des dossiers médicaux et le règlement des factures. Dans l'intervalle, la réforme du secteur de la santé le transforme en lui imposant des obligations comme la coordination multipartite pour améliorer la qualité des soins aux patients et le passage aux dossiers médicaux électroniques.

Pour faire face à ces difficultés, les prestataires de santé, notamment les hôpitaux, les médecins, les assureurs, les organismes payeurs et les organismes publics, doivent organiser, assimiler et analyser des informations issues de diverses sources internes et externes à grande échelle, vitesse et avec une grande précision. La gestion avancée des dossiers permet aux organismes du secteur de la santé de transformer les informations sur les patients, de type clinique et financier en actifs stratégiques pour de meilleures prises de décision et évolutions de l'état de santé des patients, enfin, pour assurer rentabilité et avantage concurrentiel. Exemples :

### Soins aux patients

La qualité des soins est améliorée via un accès simplifié à des dossiers patients disparates, permettant d'obtenir une vue complète et en temps réel de l'historique du patient, déclenchant des conseils rapides et précis, l'acheminement des recommandations des médecins, une sélection de médicaments, des affectations de personnel, une facturation, etc.

### Analyse des populations

Grâce à l'analytique, la gestion avancée des dossiers permet aux organismes du secteur de la santé, des organismes gouvernementaux aux réseaux régionaux en passant par les fabricants de produits pharmaceutiques, de prévoir les populations à haut risque, d'implémenter des programmes de bien-être, de prendre en charge la recherche épidémiologique et de réagir rapidement aux menaces émergentes.

### Assureurs et payeurs

Le contenu et l'analyse intégrés permettent aux organismes payeurs d'accélérer le traitement des demandes de prestations, de gérer les exceptions, de détecter et de traiter les cas de fraude, de gérer efficacement les réclamations, de rapprocher précisément la facturation sur plusieurs parties et d'améliorer la qualité et l'efficacité opérationnelles.

### Résumé d'une réussite : Evangelical Lutheran

Située à Sioux Falls, dans le Dakota du Sud, l'Evangelical Lutheran Good Samaritan Society (ELGSS) utilise la gestion avancée des dossiers IBM pour analyser des schémas de données afin d'améliorer les processus métier et les soins aux patients dans 240 villes de 24 états. La gestion avancée des dossiers est au centre de la stratégie de l'organisation consistant à gérer des augmentations à grande échelle au niveau de la complexité des processus, des types et des volumes de données et des réglementations évolutives.

Avec la technologie IBM et un accès amélioré aux informations critiques, ELGSS permet à son personnel, des médecins aux infirmières en passant par les équipes chargées de la facturation, d'assumer un contrôle pratique accru concernant la prise de décision et l'optimisation des processus. L'analyse des données des patients structurées et non structurées permet par exemple à ELGSS d'identifier les modifications indiquant qu'un patient a de grands risques de faire une chute et de mettre en oeuvre une intervention appropriée.



## Assurance

La pression sur les marges bénéficiaires des assurances continue sur un marché économiquement difficile. Avec des revenus généralement stationnaires, de nombreux assureurs veulent trouver des moyens de réduire les coûts et d'améliorer les marges. Les déclarations de sinistre génèrent de loin les dépenses les plus importantes pour les assureurs, consommant jusqu'à 70 %, voire plus, des revenus. Parallèlement, la résolution de ces déclarations constitue l'une des fonctions du service client la plus importante, des études montrant que la satisfaction des clients à ce niveau constituait le facteur numéro 1 qui poussait les clients à rester chez un assureur et à le recommander autour de lui.

De plus, les compagnies d'assurances renforcent leur vigilance vis-à-vis de la fraude. Grâce à la gestion avancée des dossiers, les assureurs disposent d'un moyen éprouvé d'organiser et de gérer des ressources d'informations de grande envergure requises pour atteindre des objectifs métier stratégiques dans les domaines ci-après.

### Optimisation des déclarations de sinistres

Les assureurs peuvent automatiser les tâches routinières et offrir aux travailleurs du savoir et de la connaissance une gestion pratique des exceptions pour accélérer le traitement des déclarations, réduire les coûts et améliorer la satisfaction clients.

### Fraude et conformité

La gestion avancée des dossiers fournit une analyse sur du contenu structuré et non structuré pour détecter les anomalies pouvant indiquer une fraude et génère des archives d'informations pouvant faire l'objet d'audits pour la conformité interne et externe.

### Souscription

La gestion avancée des dossiers peut permettre de réduire la complexité de la souscription en fournissant un accès rapide à de nouvelles informations issues des demandeurs et à des informations sur les changements de taux issues des compagnies d'assurances, ainsi qu'en permettant une collaboration entre les parties prenantes clés dans le processus.

---

### Résumé d'une réussite : Une grande compagnie d'assurances

Une grande compagnie d'assurances américaine comptant plus de 11 000 travailleurs du savoir et de la connaissance a pour but de réaliser des économies annuelles de 2,6 millions de dollars US en remplaçant ses structures existantes personnalisées et en consolidant des systèmes disparates, améliorant à la fois la vitesse et la qualité de l'accès aux informations. Reposant sur IBM Case Manager, l'initiative est aussi censée améliorer l'atténuation des risques afin de réaliser des gains de l'ordre d'un million de dollars USD par an.

L'assureur a tiré parti de la possibilité de personnalisation d'IBM Case Manager pour accélérer les temps de cycle liés au développement et à la modification des applications via un environnement de développement qui ne nécessitait qu'une personnalisation de 20 % pour répondre aux besoins de l'entreprise.

---



## Energie et services publics

Pour satisfaire les demandes du marché, les entreprises du secteur de l'énergie et des services publics doivent trouver un meilleur moyen de gérer les outils et les processus métier, ainsi que les documents, les schémas, les e-mails et autres contenus dont dépendent leurs activités. Toutefois, les services publics reposent sur plusieurs processus et systèmes isolés dans des domaines comme la gestion des actifs et des contrats, la gestion des transmissions, l'ingénierie, le service client, la maintenance, la gestion des matériaux, les demandes de permis, les réglementations et les audits.

La gestion avancée des dossiers permet aux services publics de travailler de façon plus intelligente par le biais d'une meilleure intégration, d'une collaboration accrue et d'éclairages plus importants, ce qui peut permettre aux employés de prendre des décisions plus informées afin de réduire les coûts, le gaspillage et d'accroître l'efficacité et la satisfaction clients. Les domaines clés nécessitant une amélioration sont les suivants :

### Gestion et optimisation des actifs

Les entreprises du secteur de l'énergie et des « utilities » peuvent automatiser la gestion des changements d'actifs et l'acquisition de nouveaux actifs et mettre à disposition les données sur les actifs aux bonnes personnes et au bon moment. L'analyse permet aux entreprises du secteur « utilities » de gérer et d'allouer des ressources ; la documentation sur les actifs fournissant des enregistrements à la demande pour réduire le temps d'indisponibilité et les coûts.

### Réactions aux incidents et prévention

Grâce à l'accès aux informations, à la collaboration et aux workflows facilitant les réponses et les escalades, les entreprises du secteur « utilities » peuvent réagir plus efficacement aux incidents comme les pannes, les réclamations de clients et les litiges avec des tiers. L'analyse permet aux fournisseurs d'identifier les causes premières et d'éviter que des problèmes ne se reproduisent.

### Conformité aux réglementations, aux normes d'atténuation des risques et gestion des dossiers concernant les taux

Les entreprises du secteur « utilities » peuvent faire face aux réglementations industrielles évolutives et se préparer aux dépositions concernant les taux à appliquer tout en atténuant les risques via des modèles de gestion des dossiers recommandés mettant en relation les personnes et les normes de conformité, et des processus de workflow pour gérer les enregistrements et fournir une trace d'audit.

### Résumé d'une réussite : Un producteur d'énergie métropolitain

Un producteur d'énergie d'une grande ville américaine utilise IBM Case Manager pour intégrer de nouveaux employés et fournisseurs afin d'assurer la conformité avec les exigences de la NERC (North American Electric Reliability Corporation) en matière de sécurité de l'usine physique, des systèmes électroniques et de la propriété intellectuelle. En tant que base pour l'environnement de gestion du cycle de vie des employés, cette solution fournit un accès utilisateur commun et un référentiel unique de tous les enregistrements, documents, tâches et décisions concernant l'accès aux actifs.

Avec IBM Case Manager, le producteur d'énergie a réduit considérablement le travail requis pour suivre précisément l'accès des employés et des fournisseurs à son infrastructure physique et électronique, améliorant la sécurité, réduisant les risques et permettant une conformité avec les demandes de rapports d'audit de la NERC.



## Biens de grande consommation

Les entreprises du secteur des biens de grande consommation doivent prendre des décisions informées reposant sur des données portant sur un vaste ensemble de scénarios complexes – intégration de fournisseurs et de distributeurs, négociations de contrats, service client, gestion de la marque, etc. La dépendance vis-à-vis de processus ad hoc et de sources de données disparates réduit l'efficacité au niveau de la chaîne de valeur des biens de grande consommation, mettant en péril la rentabilité et la réputation de la marque.

Les entreprises leader du secteur des biens de grande consommation se tournent vers la gestion avancée des dossiers pour fournir un référentiel unique d'informations concernant des dossiers et une structure de processus collaboratifs pour accroître la visibilité et accélérer l'obtention de résultats positifs. Les meilleures solutions permettent aux travailleurs du savoir et de la connaissance de partager des informations au-delà des limites des services et d'aligner les parties prenantes sur des objectifs stratégiques, en fournissant des processus reproductibles pouvant assurer le bon déroulement des activités dans les années à venir. Les scénarios d'utilisation sont énoncés ci-après.

### Gestion des contrats

IBM Case Manager permet de gérer des négociations, d'échanger et de mettre à jour des informations et de la documentation connexes aux contrats créés et exécutés. Associé à Emptoris, IBM fournit la fonctionnalité de gestion de contrats côté achat et/ou vente la plus complète du marché.

### Intégration des fournisseurs et des distributeurs

Les entreprises du secteur des biens de grande consommation peuvent créer un environnement piloté par des processus pour ajouter ou retirer des fournisseurs et des distributeurs, réduire les risques d'ajout de partenaires non voulus et renforcer les négociations de contrat grâce à un accès global aux informations pertinentes.

### Gestion de la marque et des produits

La gestion avancée des dossiers peut dynamiser le marketing concernant la marque, les promotions auprès des détaillants et le suivi de la marque sur les médias sociaux, tout en donnant au développement produit l'accès à du contenu disparate, notamment au contenu issu des médias sociaux pour créer et affiner des biens.

### Service client et résolution des réclamations

Les entreprises peuvent gérer des problèmes complexes liés au service client comme des réclamations ou des litiges, organiser des réponses et des escalades, et diriger des informations analytiques vers des domaines problématiques pour améliorer les produits, les services et la satisfaction des clients.

### Résumé d'une réussite : Une filiale d'une grande entreprise du secteur des biens de grande consommation

Une filiale internationale d'une grande entreprise du secteur des biens de grande consommation américaine a déployé IBM Case Manager pour remplacer ses processus papier existants de gestion des fournisseurs, des employés et des clients, éliminant ainsi les tâches manuelles improductives, obtenant une visibilité critique pour éviter les mauvaises décisions et renforçant la conformité avec les normes internes.

Le personnel du service juridique de la filiale tire parti d'une interface conviviale pour créer des règles métier afin d'automatiser les workflows concernant les contrats des fournisseurs, qui lui permet de s'axer sur les exceptions et les exigences spéciales. La gestion du cycle de vie des contrats est prise en charge par un référentiel de contenu unique permettant une extraction rapide des informations par des membres d'équipes autorisés et un suivi automatisé des révisions des contrats au niveau des métadonnées.



## L'approche d'IBM en matière de gestion avancée des dossiers

IBM Case Manager est un produit de gestion avancée des dossiers qui unifie l'information, les personnes et les processus pour obtenir une vision à 360° des informations d'un dossier et optimiser les résultats. En donnant un contrôle pratique aux travailleurs du savoir et de la connaissance sur la conception des solutions, IBM Case Manager permet aux professionnels de concevoir des actions sans implication du service informatique, introduisant un contexte métier essentiel et bénéficiant de souplesse pour s'adapter au développement de dossiers imprévisibles.

Avec IBM Case Manager, les travailleurs du savoir et de la connaissance peuvent extraire des informations concernant des dossiers critiques via des règles métier intégrées, la collaboration et l'analyse. Cet accès aisé aux informations améliore la prise de décision et mène à de meilleurs résultats au niveau des dossiers. IBM Case Manager permet aussi de capturer les bonnes pratiques du secteur dans des structures et des modèles pour mettre les professionnels aux commandes et accélérer le retour sur investissement.

*« IBM peut se targuer d'obtenir les meilleurs scores dans les trois catégories de scénarios d'utilisation de la gestion dynamique des dossiers : prospective, demande de service et gestion des incidents, ce qui reflète la puissance et le caractère exhaustif de son portefeuille global qui combine la gestion des processus métier; la gestion de contenu d'entreprise et l'analyse. »*

— Forrester Research





---

**Compagnie IBM France**

17 Avenue de l'Europe  
92 275 Bois-Colombes Cedex

L'adresse de la page d'accueil IBM est :

**ibm.com**

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp. déposées dans de nombreuses juridictions réparties dans le monde entier. Les autres noms de produit et de service peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse : [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Le présent document contient des informations qui étaient en vigueur et valides à la date de la première publication et qui peuvent être modifiées à tout moment par IBM. Toutes les offres ne sont pas disponibles dans tous les pays dans lesquels IBM est présents.

LES INFORMATIONS DE CE DOCUMENT SONT DISTRIBUÉES « TELLES QUELLES » SANS AUCUNE GARANTIE NI EXPLICITE NI IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats.

<sup>1</sup> Forrester Research, « The Next Generation of Knowledge Worker Processes Will Dominate Enterprises » Octobre 2010.

<sup>2</sup> Forrester Research, « The Next Generation of Knowledge Worker Processes Will Dominate Enterprises » Octobre 2010.

<sup>3</sup> Gartner, « The Case for Case Management » juin 2012.

<sup>4</sup> Forrester Research, « Forrester Wave: Dynamic Case Management, 1er trimestre 2011 »

© Copyright IBM Corporation 2014



Merci de recycler ce document.