

La gestione intelligente delle informazioni in un mondo sempre più complesso

Con le soluzioni IBM di Advanced Case Management



Sommario

- 1 Riconoscere il case management come funzione importante dell'organizzazione aziendale
 - 2 Rispondere alle mutevoli esigenze di business con un nuovo approccio
 - 2 Velocizzare i processi di case management e migliorare i risultati
 - 4 Adottare soluzioni di advanced case management per ottenere risultati migliori
-

Executive summary

Quanto aumenterebbe la produttività e quanto si ridurrebbero i costi se poteste automatizzare l'iter delle pratiche per potervi dedicare con efficienza alle sole eccezioni?

E se poteste migliorare il servizio clienti, realizzando opportunità di cross-selling e up-selling con una visione unica di tutte le transazioni di un cliente - da tutte le sedi e da tutti i reparti dell'azienda?

Quanto tempo e denaro risparmiereste se foste in grado di limitare gli interventi di audit a quelli effettivamente necessari?

L'Advanced case management consente di trasformare tutti questi scenari - e molti altri - in realtà. Rappresenta un modello operativo nuovo e più efficiente per la gestione delle pratiche, che si tratti di contratti, cause legali, contestazioni, istanze o richieste di prestazioni sociali.

Il presente documento tratta la gestione delle pratiche e spiega come la gestione tradizionale non sia più adeguata per rispondere alle esigenze delle aziende chiamate a fronteggiare le sfide del mondo odierno. Illustra quindi il concetto di case management avanzato e presenta la strategia IBM per ottimizzare i risultati della gestione delle pratiche.

Riconoscere il case management come funzione importante dell'organizzazione aziendale

Che si tratti di gestire sinistri, prestiti, contratti, interventi di auditing o indennità previdenziali, oppure progetti complessi, quasi tutte le aziende hanno nei propri processi una qualche forma di case management. Trattandosi di settori diversi, le aziende si riferiscono a questi processi con terminologia differente: gestione sinistri, iscrizione soci, gestione contratti, risoluzione delle dispute, istruttoria prestiti e successiva esamina, accettazione pazienti o clienti, amministrazione servizi sociali, project management, indagini antifrode e molti altri.



Le aziende che processano pratiche raccolgono enormi quantitativi di informazioni nel corso del ciclo di vita di una pratica. Tutti questi contenuti vanno organizzati e resi accessibili, in modo che la persona preposta alla gestione del caso possa individuare rapidamente la migliore soluzione per la pratica in questione ma anche per quelle future. Per utilizzare al meglio le informazioni, c'è bisogno di strumenti appropriati e di accesso immediato alle conoscenze specialistiche, in modo da assumere decisioni rapide, ma soprattutto corrette. È per questo che sempre più aziende pensano di adottare approcci e soluzioni di case management specifici per la gestione dei casi e per la soluzione dei problemi di business.

Rispondere alle mutevoli esigenze di business con un nuovo approccio

Sono tante le ragioni che indicano che questo è il momento giusto per pensare a un'evoluzione dei processi di case management.

Aspettative dei clienti più elevate

Le aziende che vogliono rimanere competitive devono offrire un servizio clienti di qualità per conquistare e fidelizzare i clienti. Un ottimo servizio clienti, infatti, fidelizza la clientela e incrementa i guadagni. E la corretta gestione degli inconvenienti - come reclami o contestazioni - fornisce al cliente un eccellente servizio e tutela l'azienda in caso di escalation del problema.

In azienda si devono gestire documenti cartacei - lettere, fax e contratti - così come e-mail e comunicazioni elettroniche di vario tipo, quali l'instant messaging, per ottenere una visione a 360° del caso di un cliente. Con la continua crescita delle informazioni, è bene che le aziende considerino l'opportunità di adottare un approccio al case management che consenta di far arrivare le informazioni alle persone giuste al momento giusto al fine di migliorare il servizio.

Crescente numero dei casi che fanno eccezione

L'automazione ha ridotto il lavoro ripetitivo, pertanto i responsabili in azienda si trovano a gestire casi meno strutturati e più specifici, che richiedono maggiori competenze e più interazione con specialisti ed esperti. Spesso, si ha un quadro complessivo del processo gestionale di un caso soltanto una volta ultimato. Serve, invece, un modello dinamico da applicare al caso quando questo è

ancora in corso. Una strategia di case management flessibile e dinamica può consentire alle aziende di gestire un maggior numero di casi e di eccezioni (senza ricorrere a più personale) attraverso una migliore gestione dei processi associati al case management.

Normative in rapida evoluzione

Per alcune aziende, si impone in misura crescente la necessità di gestire le informazioni importanti (con relativi processi, decisioni e documentazione) per motivi legali o di conformità. Alcune normative, stabilite dalle autorità di governo o altri enti, prevedono infatti che le informazioni su pratiche o istanze, sia in corso che già archiviate, siano prontamente disponibili agli auditor o al pubblico. Poiché le informazioni si presentano spesso in formati diversi, come lettere, fax, contratti, e-mail e messaggi in tempo reale, metterle a disposizione può rivelarsi difficile e costoso e può esporre le società a rischi. Si tratta, inoltre, di un processo spesso inefficiente e dispendioso in termini di tempo e costi.

Per meglio gestire i rischi e rispondere ai requisiti di conformità, le aziende devono affidarsi ad una soluzione o strategia di case management che consenta di automatizzare i processi di gestione delle normative e che copra l'intero ciclo di vita del caso, dall'apertura all'archiviazione e alla gestione della documentazione.

Velocizzare i processi di case management e migliorare i risultati

Per vincere le sfide delle organizzazioni che si occupano di case management, IBM offre una strategia che amplia i concetti del case management aggiungendo funzionalità, studiate per velocizzare e migliorare i processi di gestione aziendali. La strategia di advanced case management di IBM raggruppa informazioni, processi e persone con lo scopo di fornire una visione a 360°. Si avvale di informazioni, processi, strumenti di analisi avanzati, regole di business, collaborazione e social computing per contribuire al conseguimento di risultati ottimizzati e di maggiore successo. Inoltre, le soluzioni di case management avanzato consentono di racchiudere in framework e template le best practice del settore per dare agli utenti nuovi strumenti di conoscenza e accelerare il ROI.

Le soluzioni di case management avanzato proposte da IBM sono concepite per aiutare ad apportare miglioramenti chiave al case management: conoscenze approfondite, capacità di risposta accresciute, flessibilità, servizio clienti migliore e conformità alle normative.

Conoscenze approfondite

Le soluzioni di case management avanzato di IBM permettono di approfondire tutti gli aspetti di un caso, offrendo così una micro- e macro-ottimizzazione di tutte le procedure gestionali.

Scendendo nel livello di dettaglio, il case management avanzato permette di assegnare le priorità e di basare il processo decisionale su informazioni in tempo reale e sugli indicatori chiave di performance (KPI). Mette a disposizione le informazioni giuste con cui gestire e risolvere un caso, il che - a sua volta - si traduce in un'ottimizzazione dei risultati. Ad esempio, acquisendo conoscenze approfondite dalla documentazione relativa a una richiesta di indennizzo, un claim manager potrebbe dare la priorità alle richieste che hanno maggiore probabilità di soddisfare gli indicatori KPI relativi all'erogazione del servizio.

Sempre in dettaglio, il case management avanzato permette di trarre vantaggio dal patrimonio di informazioni provenienti da più fonti per operare scelte migliori sui casi futuri. L'analisi dei contenuti può anche fornire conoscenze cruciali sui prodotti o servizi che danno spesso origine a casi particolari. Le aziende possono di conseguenza migliorare i risultati gestionali, nonché le prestazioni di business, attraverso provvedimenti proattivi, decidendo - ad esempio - di ridistribuire le risorse, di coinvolgere maggiormente gli esperti e di migliorare le informazioni di supporto e la formazione.

Capacità di risposta

L'ambiente di lavoro della pratica è collaborativo e richiede una modalità di lavoro dinamica, che impone il sistematico coordinamento delle persone che lavorano su un caso o una pratica. Le soluzioni di case management avanzato di IBM supportano la collaborazione ad hoc, permettendo ai responsabili di consultare in tempo reale gli esperti e le risorse che dispongono di competenze cruciali. Questa strategia consente di risolvere i casi in modo rapido ed efficiente sfruttando le competenze e le esperienze presenti in azienda, contribuendo al tempo stesso al controllo dei costi e al miglioramento del processo decisionale.

L'advanced case management supporta tutte le interazioni attraverso un approccio orientato al cliente. Interagire con il cliente attraverso più canali aiuta ad assicurare un esito positivo, ed è per questo che le soluzioni di advanced case

management di IBM supportano praticamente tutte le sorgenti informative, offrendo una visione a 360°. È un approccio che permette di acquisire tutte le informazioni necessarie, migliorando nel contempo il servizio al cliente e ottimizzando i risultati di gestione.

Flessibilità

L'advanced case management consente alle aziende di modificare le regole di business, che possono essere create ed estrapolate per creare un efficace meccanismo di instradamento condizionale basato sulle stesse. Estrapolando e gestendo le regole di business, si rende possibile un processo decisionale basato sui contenuti automatizzato e flessibile da applicare ai sistemi soggetti a regole complesse, variabili e in continua evoluzione. Il risultato è una maggiore efficienza dei processi e la riduzione dei costi di manutenzione dei sistemi.

L'advanced case management offre modelli operativi più intelligenti permettendo agli esperti di business di gestire e convalidare, senza ricorso alla funzione IT, la logica decisionale. Le aziende possono così rispondere rapidamente ai cambiamenti interni ed esterni - ad esempio quelli normativi o di altro tipo - e favorire la conformità alle regole.

L'advanced case management nel mondo reale: una storia di successo

Dovendosi destreggiare fra normative spesso nuove e l'introduzione di nuovi requisiti e criteri di idoneità, un ente previdenziale faticava a erogare le prestazioni agli aventi diritto in modo rapido e organico. Inoltre, le informazioni sull'idoneità dei cittadini richiedenti le prestazioni erano conservate in uffici diversi, il che rendeva quasi impossibile stabilire con precisione e correttezza quali soggetti rispondessero effettivamente ai criteri previsti.

L'ente previdenziale ha implementato una soluzione di case management di IBM per riuscire a modificare le proprie regole di business con la stessa rapidità dei cambiamenti normativi. La soluzione ha unificato la sorgente dei dati sui cittadini, consentendo all'ente di erogare i servizi agli aventi diritto con parità di criteri e tempistiche.

Adottare soluzioni di advanced case management per ottenere risultati migliori

IBM ha creato la sua strategia di advanced case management per venire incontro alle esigenze delle organizzazioni di un modello più integrato e intelligente con cui fare fronte a volumi di dati sempre più voluminosi e complessi e a risorse sempre più limitate. Avvalendosi di soluzioni all'avanguardia e di best practice comprovate, IBM ha tutti gli strumenti per aiutare le aziende in qualsiasi scenario e in tutti i settori.

Il software sta aiutando il pianeta a diventare più intelligente, e le aziende hanno maggiori opportunità di realizzare il proprio potenziale. A questo scopo, hanno bisogno di software che sia basato su conoscenze specialistiche, pensato per il cambiamento e pronto subito. Esattamente come il software di IBM.

Per saperne di più

Per saperne di più sulle soluzioni di advanced case management, contattate il rappresentante IBM o Business Partner IBM di zona, oppure visitate il seguente sito Internet: ibm.com/software/data/advanced-case-management

Continuiamo a parlarne su: ibm.com/blogs/acm



IBM Italia S.p.A.

Circonvallazione Idroscalo
20090 Segrate (MI)
Italia

La home page IBM è disponibile all'indirizzo ibm.com/it

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi o marchi registrati della International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Se, la prima volta che compaiono nella presente pubblicazione, questi e altri termini commerciali IBM sono contrassegnati con un simbolo commerciale (® o ™), indicano un marchio registrato negli Stati Uniti o un marchio di fatto di proprietà di IBM all'atto della pubblicazione del presente documento. Tali marchi possono anche essere marchi registrati o marchi di fatto in altri Paesi.

L'elenco aggiornato dei marchi di fabbrica IBM è disponibile nella sezione "Copyright and trademark information" all'indirizzo Web ibm.com/legal/copytrade.shtml.

I nomi di altre società, prodotti e servizi potrebbero essere marchi registrati o marchi di servizio di altri.

I riferimenti contenuti in questa pubblicazione a prodotti, programmi e servizi IBM non implicano che IBM intenda renderli disponibili in tutti i Paesi in cui opera.

Qualunque riferimento a prodotti, programmi o servizi IBM non implica l'utilizzo esclusivo di prodotti, programmi o servizi IBM. Prodotti, programmi o servizi funzionalmente equivalenti possono essere utilizzati.

La presente pubblicazione è fornita esclusivamente a titolo informativo. Le informazioni sono soggette a modifica senza preavviso. Per informazioni aggiornate sui prodotti e i servizi IBM, contattare l'ufficio vendite o il rivenditore IBM di zona.

IBM non fornisce consulenza in materia legale, contabile o di auditing, né dichiara o garantisce che i propri prodotti e servizi siano conformi alle prescrizioni di legge. È responsabilità del cliente osservare le disposizioni di legge e i regolamenti in materia di mercati finanziari, incluse le normative nazionali.

Le immagini potrebbero fare riferimento a modelli di progettazione.

© Copyright IBM Corporation 2010
Tutti i diritti riservati.



Si prega di riciclare