

## Marco Bonasoro

Case Management: trattare efficientemente le informazioni in un ambiente dinamico di gestione dei processi e procedimenti





# Cosa serve ai “knowledge workers”?

“The new generation of *information workers* must collaborate and juggle an ever-increasing set of tasks.”<sup>1</sup>

“Older process automation approaches based on *old mass-production concepts* are no longer adequate.”<sup>2</sup>

“Business processes must increasingly *tackle smart jobs*—those encompassing more skilled workers who must accomplish a greater variety of tasks with relatively fewer resources.”<sup>3</sup>



## **Feedback dalle aziende :**

*Occorre consentire agli analisti di business di progettare soluzioni, che possano successivamente essere gestite con semplicità dall'IT.*

<sup>1,2</sup>Forrester, “Dynamic Case Management—An Old Idea Catches New Fire,” December 2009.

<sup>3</sup>Forrester, “Next Generation of Knowledge Worker Processes Will Dominate Enterprises,” October 2010.

# Esistono una varietà di procedimenti...

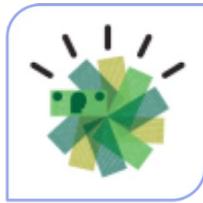
Reclami, Audit, Investigazioni, Contratti, Fatture, Qualifica fornitori, Customer Care, Progetti, Eccezioni, Incidenti, Offerte, etc...

## Assicurazioni



- Sottoscrizioni polizze
- Reclutamento Agenti
- Pratiche di rimborsi
- ...

## Banche



- Assegnazione prestiti
- Gestione patrimoni
- Dispute su transazioni carte di credito
- Investigazioni frodi
- ...

## Sanità



- Diagnosi e prescrizioni
- Acquisizione informatori
- Esenzioni
- ...

## Pubblica Amm.



- Servizi al cittadino
- Prestazioni sociali
- Imposte
- ...

## Utility

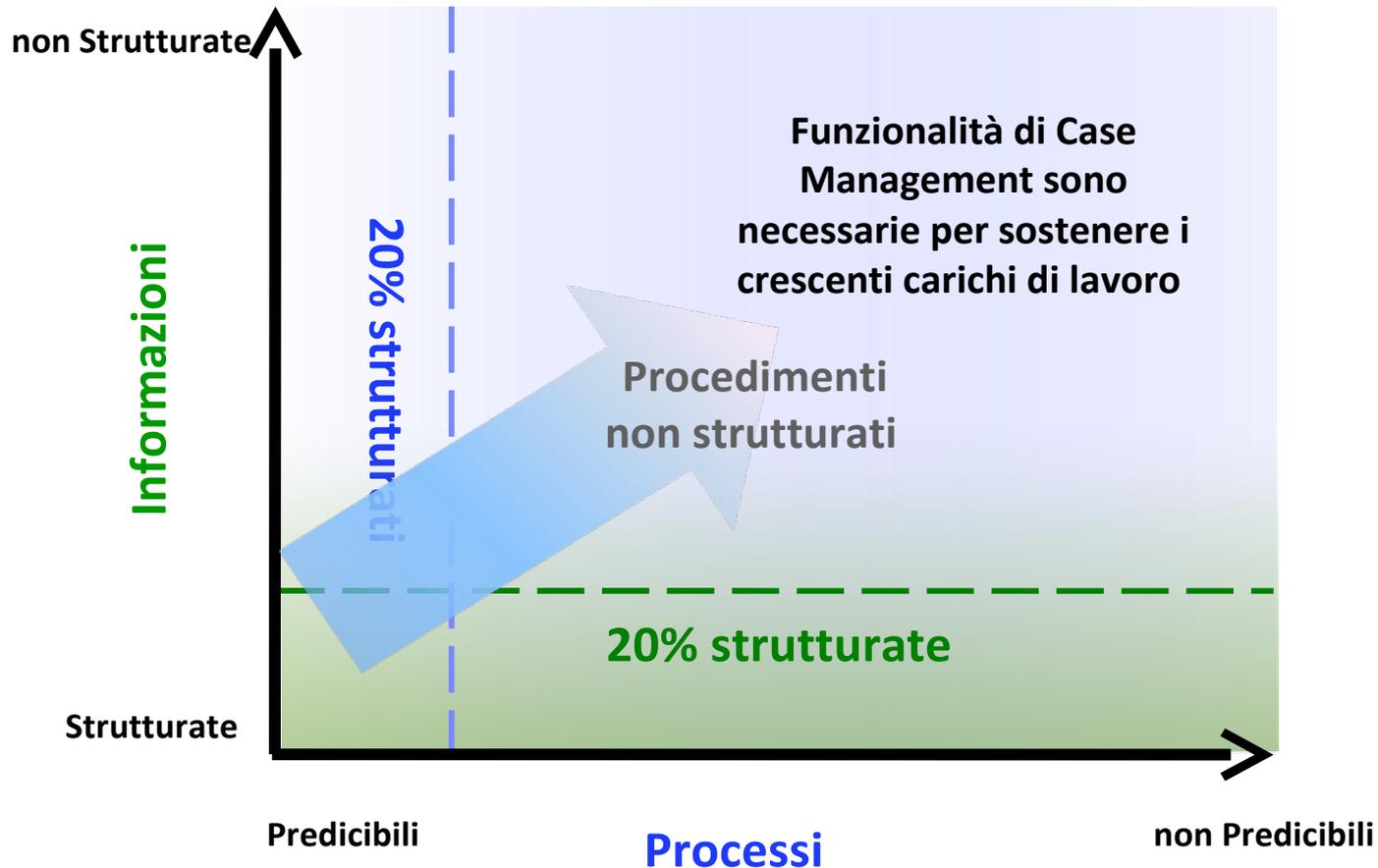


- Permessi
- Gestione reclami
- Sospensioni di servizio
- ...



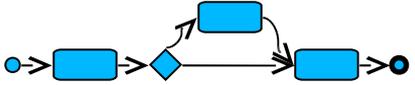
# Considerazioni sulle entità trattate

*I processi da gestire, come le informazioni, sono di varia natura*



Sources : Gartner BPM Summit London March 7, '11 – Janelle Hill keynote presentation; IBM Research

# Lo spettro dei "processi"

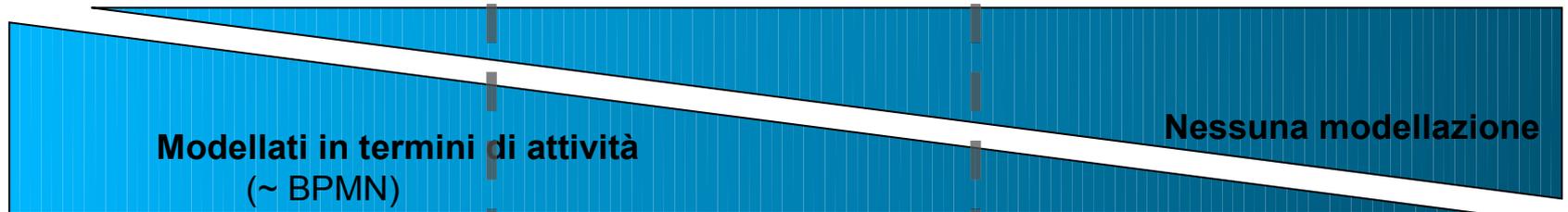
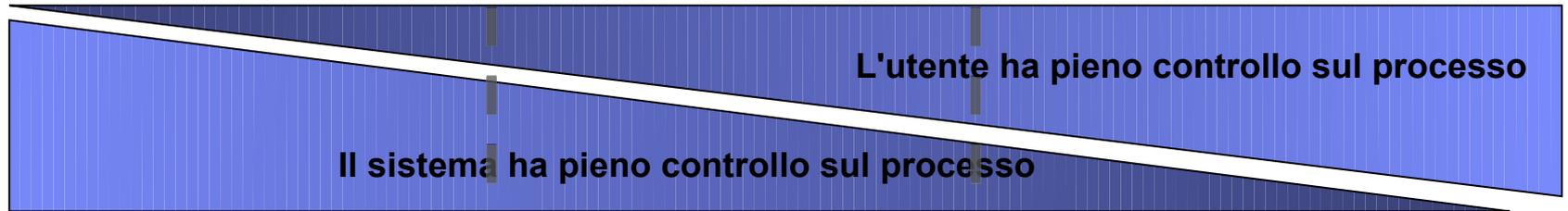


Processi Formalizzati

Case Management

Processi informali

(email, IM, telefono)



# Modellazione: Casi e Processi

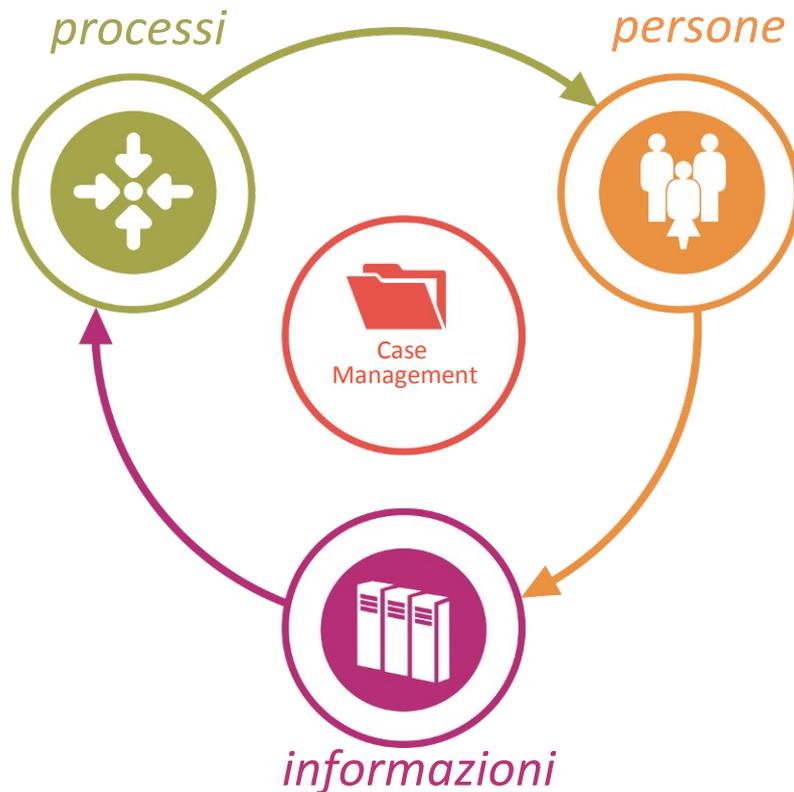
## Modelli di Casi

- Focalizzati su ciò che serve al “knowledge worker” per espletare il procedimento
- Descrivono ciò che occorre ottenere, e non prescrivono il come deve essere ottenuto
- Definiscono un insieme di strumenti di ausilio per un utente che debba risolvere un problema di business
- Tengono in considerazione il fatto che la risoluzione di ogni caso può variare a seconda del contesto

## Modelli BPM

- Focalizzati sulle attività che costituiscono il processo e sulla sequenza di esecuzione
- Prescrivono le modalità di esecuzione e avanzamento del processo
- Definiscono un flusso di esecuzione appropriato per una risoluzione automatizzata di un problema di business
- Devono essere modellati completamente prima della messa in opera

# Definizione di Caso o Pratica

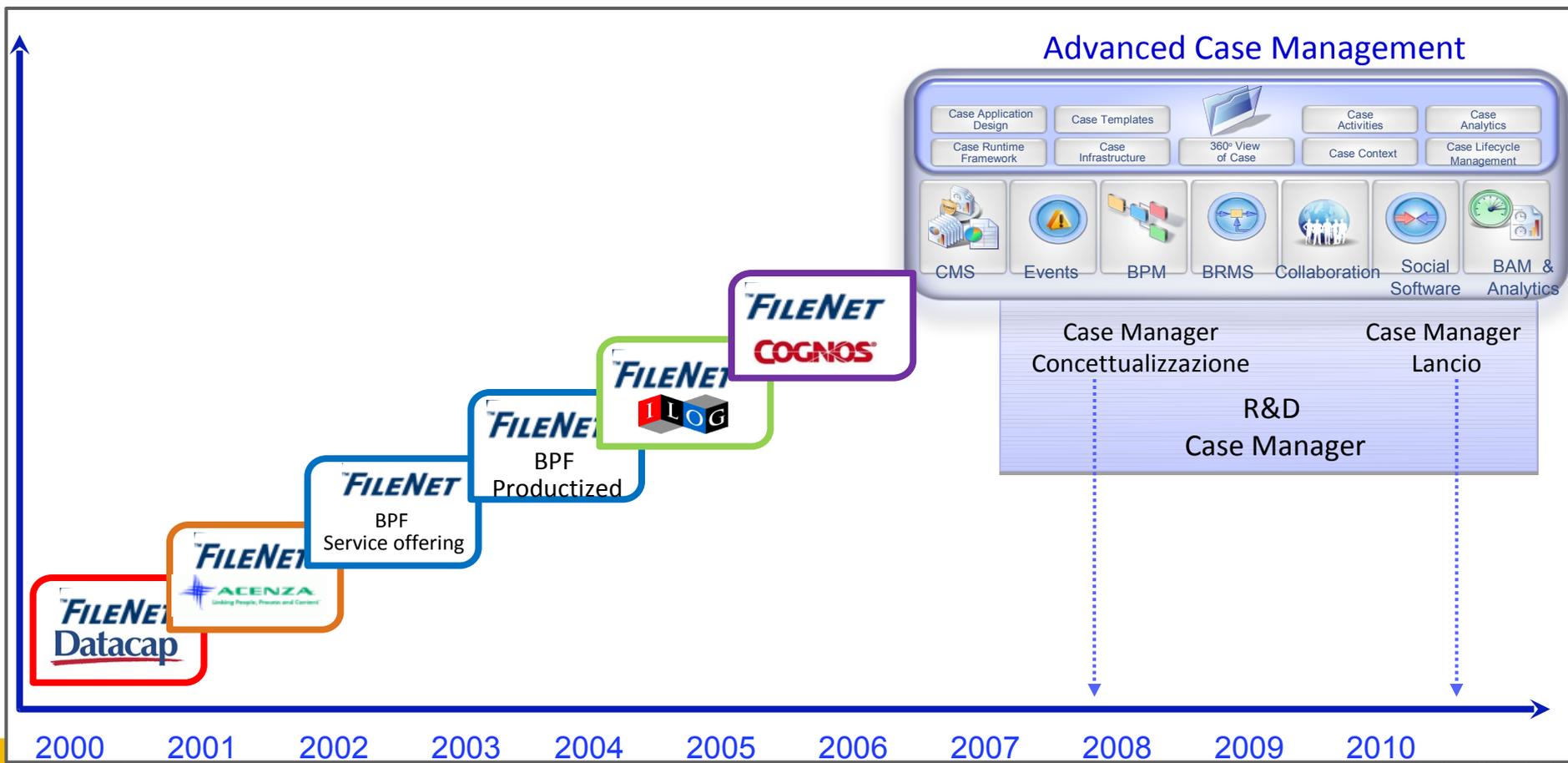


- Richiesta di un **servizio** da parte di un cliente (cittadino/impiegato)
- Per l'espletamento, necessita di **informazioni/artefatti**
- Individua un **flusso di lavoro** – talvolta non predicibile
- E' caratterizzato nel corso della sua esistenza da **fasi**, o **stati**
- Richiede il coinvolgimento di **differenti partecipanti**: generici, specializzati, o esperti del dominio
- Occorre mantenerne la **visibilità** sia immediata che su serie storiche

# IBM Case Management

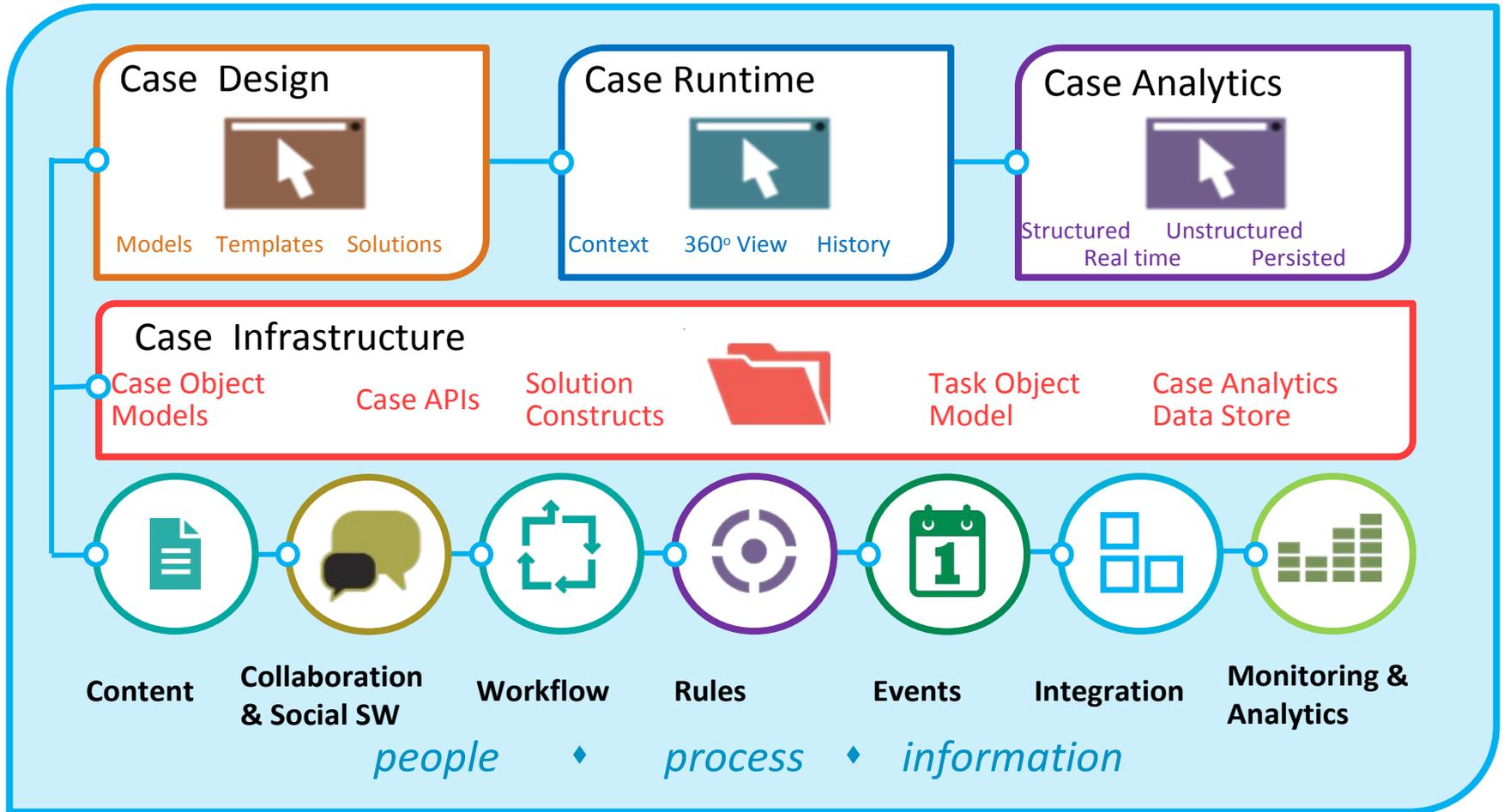
## Evoluzione

- Esperienza pluriennale nella realizzazione di soluzioni di Case Management
- Numerosi clienti utilizzano già IBM FileNet ECM per il Case Management



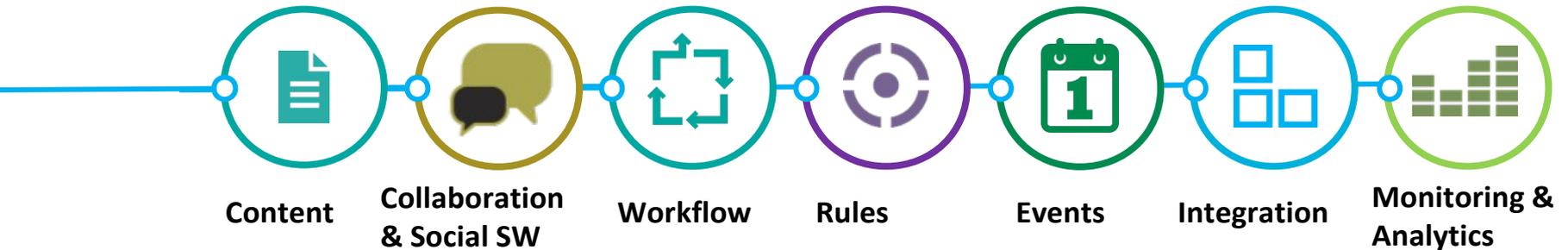
# IBM Case Manager

*Semplifica la messa in opera di soluzioni case-based*



# IBM Case Manager

## Tecnologie di base



## Funzionalità *integrate* e *incluse*\*:

- Content Management
- Process Management
- WebSphere ILOG jRules\*
- Content Analytics (Text analytics)\*
- Cognos Real Time Monitoring (Real time analytics)\*
- Lotus Sametime (rilevamento presenza online nel case runtime e nelle web chat)\*

### *In sintesi:*

IBM Case Manager sfrutta ed integra le migliori capacità dell'intera offerta IBM ECM

\*la licenza inclusa prevede l'utilizzo solo nell'ambito delle soluzioni di Case Management

# IBM Case Manager

## *Integrato con la suite ECM di IBM*

- ICM fornisce una **integrazione diretta** con i sistemi IBM ECM
  - I documenti sono acceduti direttamente sul repository – non è una federazione
- **Completa implementazione** delle funzioni di case management.
  - I documenti possono creare un caso e attivare task
  - I contenuti sono esposti nativamente a livello di task
- **Trasparente** per l'utente finale (Business Analyst e Case Worker)
  - I documenti sono inseriti nei case folder, ricercati, visualizzati e recuperati all'interno del client Case Manager



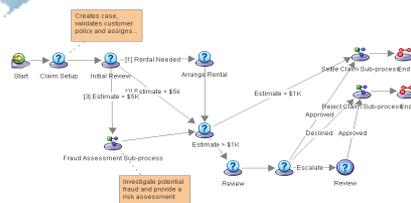
- Una compagnia assicurativa aveva già in produzione un sistema documentale IBM per gestire documenti ed immagini relativi a clienti e polizze.
- L'azienda cercava un modo per gestire con più efficienza claims complessi, ad esempio che coinvolgessero terze parti esterne.
- IBM Case Manager si è rivelato la piattaforma ideale per l'implementazione rapida di soluzioni di claim processing, la cui efficacia si basa sulle funzionalità di esecuzione dinamica di task, in sequenze e combinazioni non predicibili a priori.

# L'oggetto fondamentale *Il task*

Diversi eventi possono fare da trigger per i task del caso



Attività interattive



Frammenti strutturati

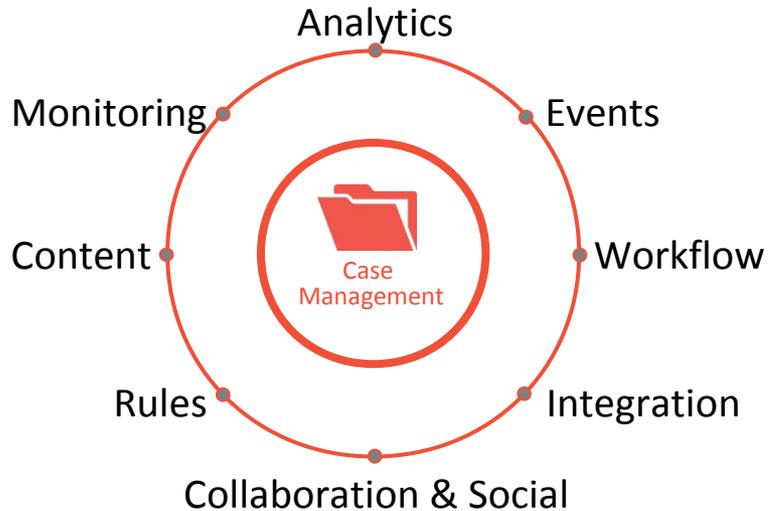
- **Ripetibili**  
*Un task può venire eseguito più volte secondo necessità*
- **Raggruppabili**  
*Inclusivi ed Esclusivi*
- **Discrezionali**  
*Attivazione richiesta direttamente dall'utente*
- **Ad hoc**  
*Per gestire le condizioni impreviste*
- **Event driven**  
*Attivati da eventi*

## *In sintesi:*

L'object model basato sul task, grazie alla sua flessibilità, incrementa la produttività del knowledge worker

# Case Object model

## Caratteristiche



- Aggregazione dei diversi **artefatti**
- Vista completa dei dati/documenti nel **contesto del caso**
- Persistenza e capacità di **audit**
- Rilevamento eventi sui cambi di **stato**
- Visibilità a livello **storico**

# IBM Case Manager

## Case Design, Runtime, e Analytics

Case Design



Models Templates Solutions

Case Runtime

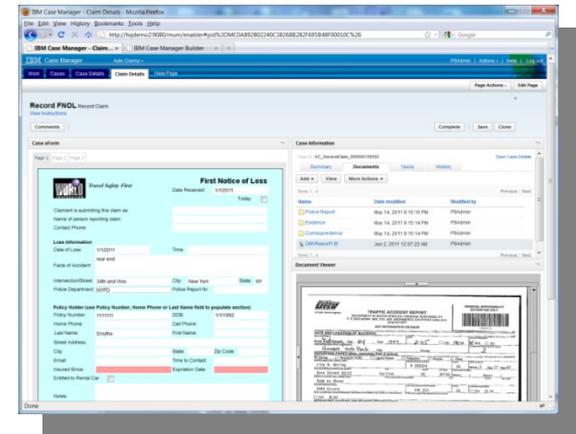
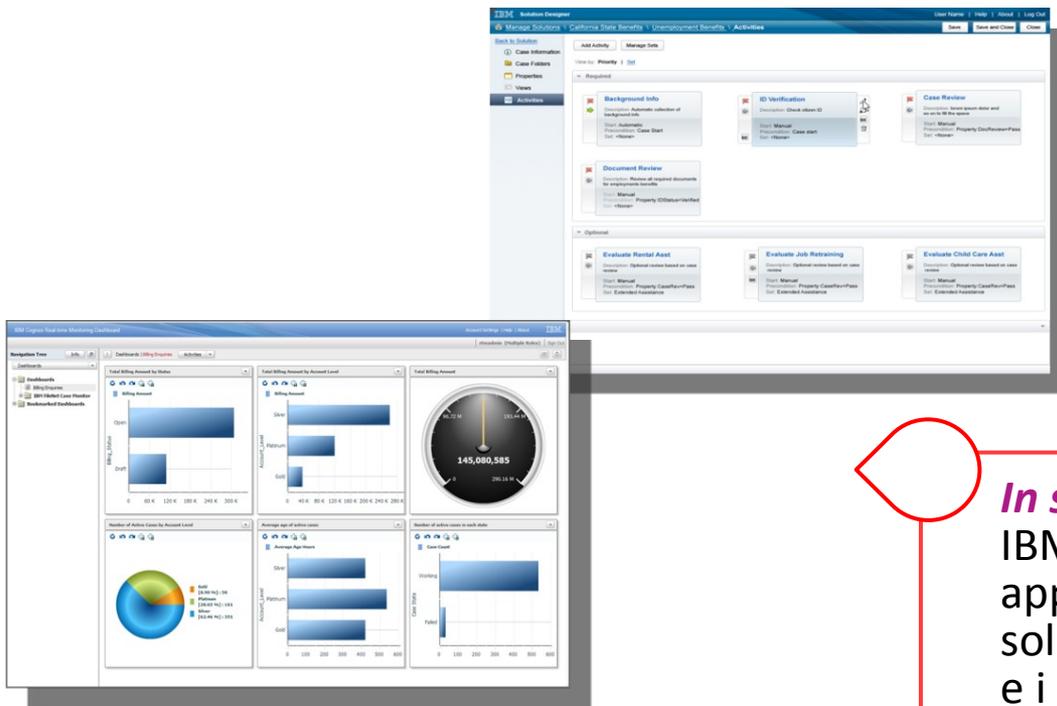


Context 360° View History

Case Analytics



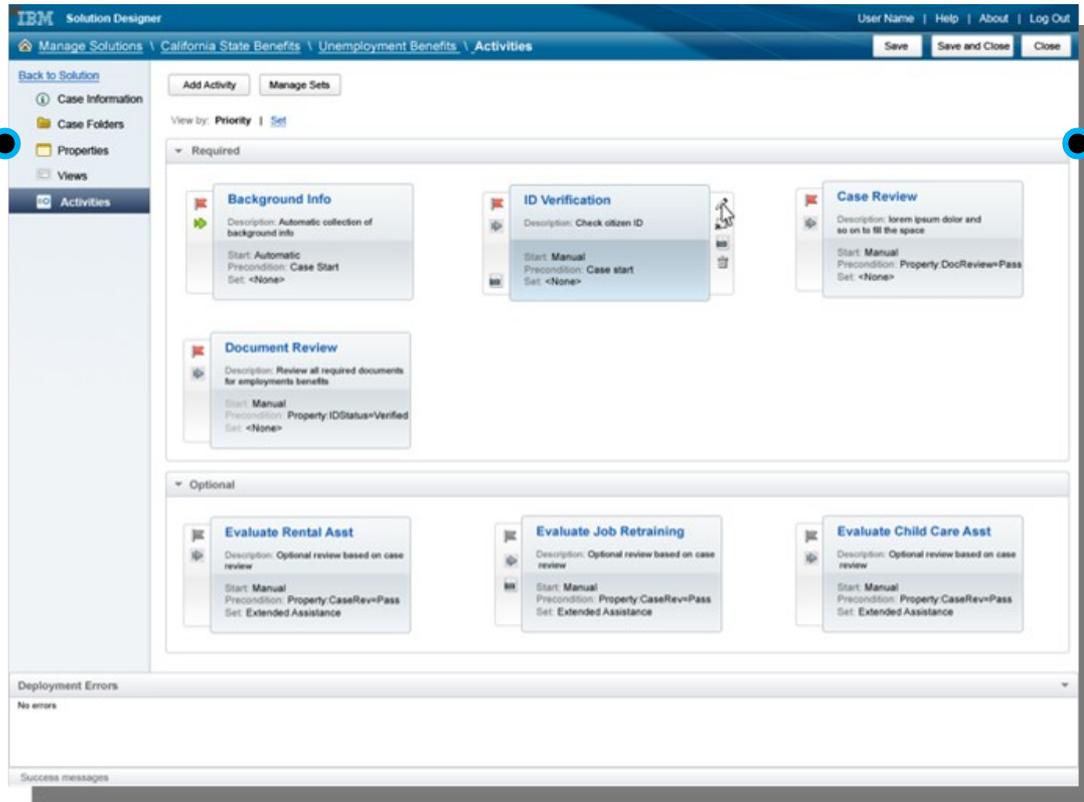
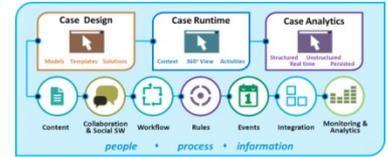
Structured Unstructured  
Real time Persisted



**In sintesi:**  
IBM Case Manager fornisce un ambiente appropriato per gli sviluppatori delle soluzioni, i partecipanti ai procedimenti e i responsabili delle linee di business

# IBM Case Manager

Costruzione rapida di soluzioni applicative



Case Design

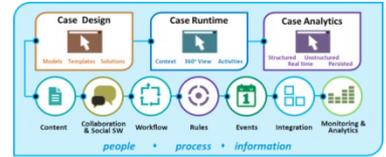
Models Templates Solutions

- **Definizione iterativa per iniziative agili, riducendo il “time-to-value”**  
*Riuscendo a formalizzare le “best practice” aziendali*
- **“Interview Mode” (wizard-driven)**  
*L'applicazione Case Builder assiste gli utenti nel disegno della soluzione*
- **Vista completa degli asset correlati al caso**  
*Le soluzioni forniscono persistenza e completezza delle informazioni, filtrate per ruolo*

**In sintesi:**  
Realizzazione e messa in opera di soluzioni finali in una frazione del tempo richiesto da approcci tradizionali

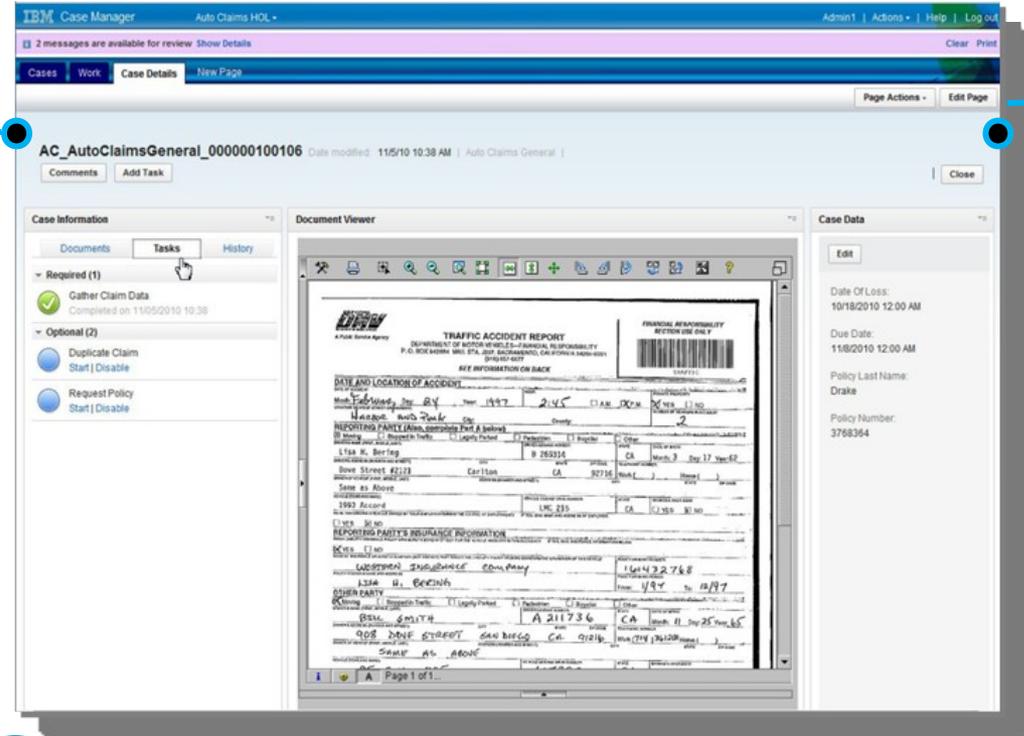
# IBM Case Manager

## Case Worker User Experience



### Case Runtime

Context   360° View   Activities



- **Personalizzata e role-based**  
*L'utente ha a disposizione esattamente le informazioni necessarie per l'avanzamento della pratica*
- **Flessibile ed estendibile**  
*Configurabile per soddisfare i più diversi requisiti di business*
- **Mantiene il contesto**  
*Eliminando la necessità di utilizzare diverse applicazioni*
- **Incanala correttamente la progressione della pratica aggregando persone, processi e informazioni**

*In sintesi:*

Il lavoratore ha tutte le informazioni per prendere le decisioni più corrette ai fini della risoluzione del procedimento.

# IBM Case Manager

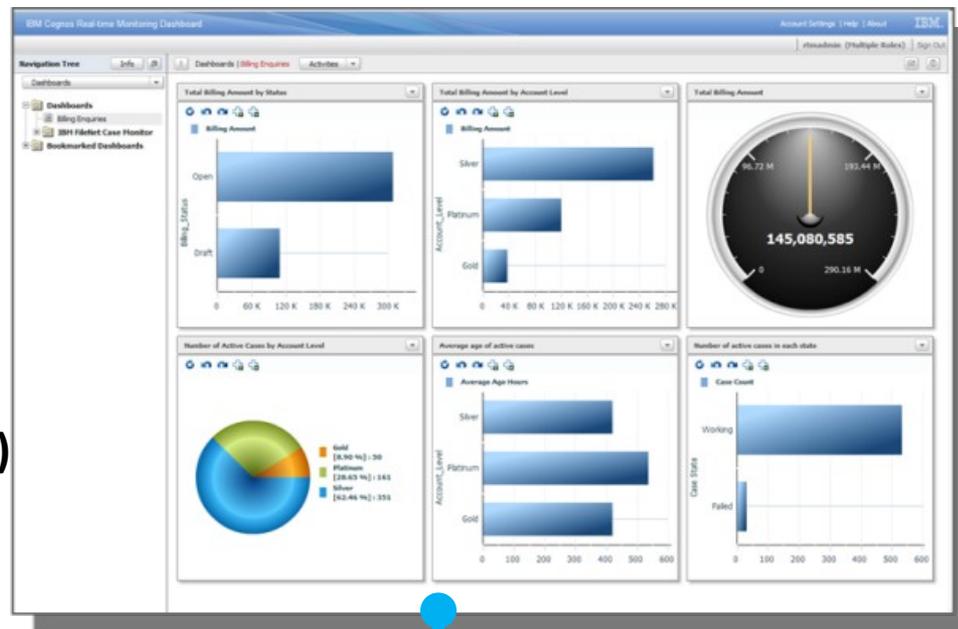
## Analytics

### ■ Case Analyzer (Report storici)

- Report Excel e Cognos
- Analisi dinamiche (drill down, slice and dice, filtri, etc) dei trend storici
- Basata su tecnologia OLAP (Online Analytical Processing) per ottenere prestazioni eccellenti anche in presenza di query dinamiche su grosse moli di dati

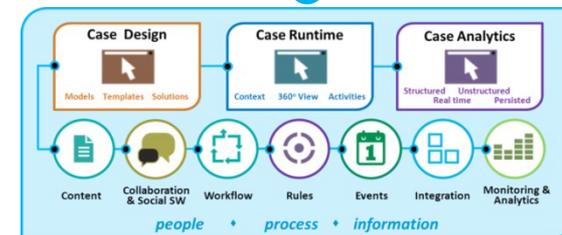
### ■ Case Monitor (Dashboard in tempo reale)

- L'ambiente Cognos RTM 10.1 fornisce un monitoraggio in tempo reale dello stato di pratiche e procedimenti
- Generazione di alert su threshold
- Dashboard di immediata interpretazione



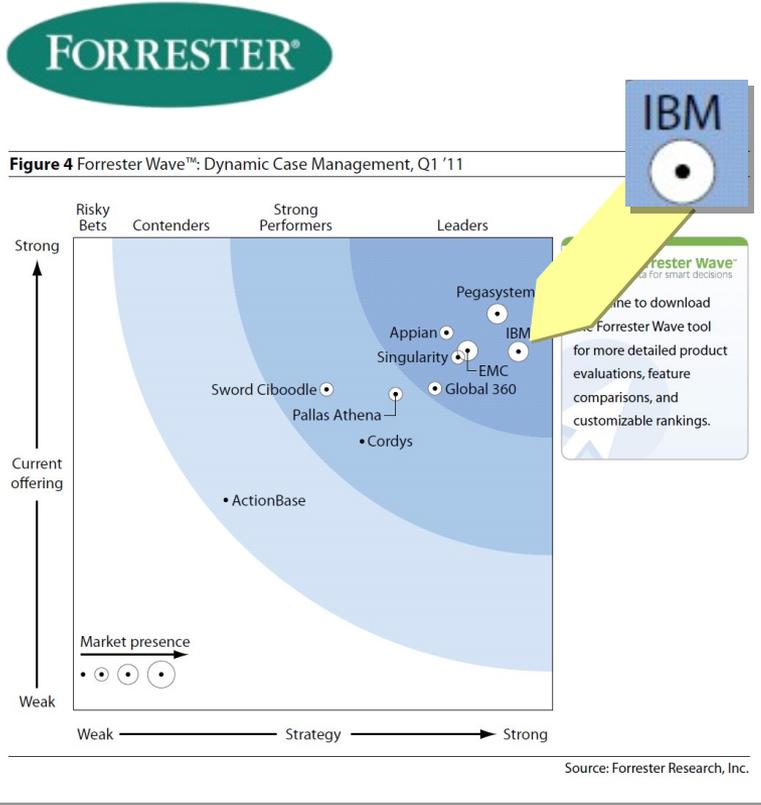
### ■ Content Analytics

- Crawling e indicizzazione dei contenuti e metadati del caso
- Evidenzia trend e anomalie
- Frequenza e correlazione dei vari termini
  - p.es. i più comuni motivi di reclamo nei commenti utenti



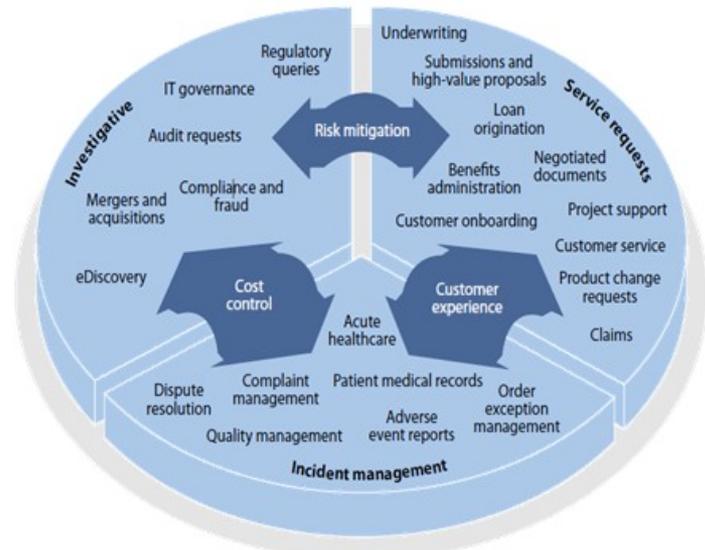
# Gli analisti: Forrester Case Management Wave

*IBM Case Manager è leader fin dalla nascita*



“IBM will drive **leadership** in analytics in the dynamic case management market.”

“IBM can claim the **strongest scores** across the three DCM use case categories — investigative, service request, and incident management — reflecting the strength and comprehensiveness of its **overall portfolio**, which combines BPM, ECM, and analytics.”

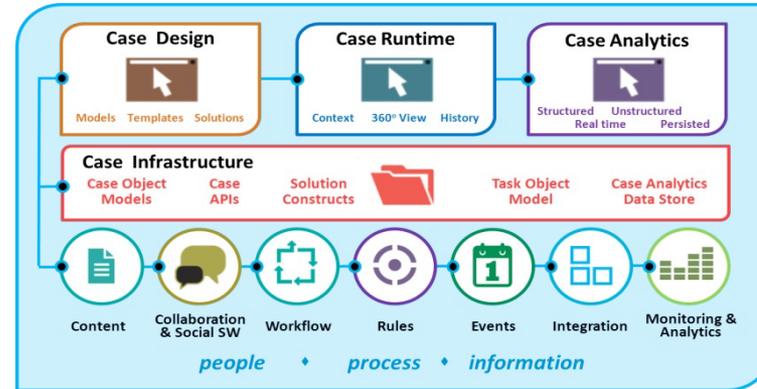


“Strategically, its strong **partnership ecosystem** will help drive the horizontal platform deep into industry solutions across all DCM use case segments.”

# IBM Case Manager

## Uno strumento adeguato

- IBM Case Manager facilita e velocizza l'espletamento accurato dei procedimenti complessi per le aziende
- Grazie alle funzionalità di progettazione delle soluzioni, gli analisti di business e i partecipanti ai procedimenti possono implementare correttamente le "best practices" del settore



Case User Experiences

Comprehensive Case Infrastructure

Core Capabilities

Annuncio  
Strategia  
ACM

Lancio  
di prodotto:  
ICM

- Decine di Clienti
- Diversi in Produzione

- ICM 5.1
- Industry Solutions
- BPs

2010

2011

2012

## Grazie dell'attenzione

Case Management: trattare efficientemente le informazioni in un ambiente dinamico di gestione dei processi e procedimenti

