

## Gestion de cas: Une vue consolidée du dossier client

Par Annemarie Pucher, ISIS Papyrus Software

**La gestion de cas peut revêtir diverses définitions en fonction du secteur d'activité auquel on se réfère. Les entreprises qui s'appuient sur la gestion de cas pour acquérir, fidéliser et servir les clients savent bien qu'elle représente un élément complexe et critique dans les relations avec les clients et qu'elle peut contribuer soit au développement soit à la diminution de leurs activités dans un environnement des plus concurrentiels.**

Le principal problème en matière de gestion de cas est que trop souvent la résolution desdits cas prend trop de temps en raison d'un nombre important de facteurs internes tels que :

- Les limitations à s'adapter aux changements en matière de politique d'entreprise et de processus.
- Le manque de collaboration entre les ingénieurs de la connaissance et les experts externes.
- Le nombre limité de ressources pour supporter et maintenir les activités clés.
- L'éparpillement des informations.
- Le manque de standardisation (contenu, processus et systèmes).
- La difficulté à faire respecter la conformité par rapport à la politique d'entreprise, à la réglementation et aux règles d'usage.
- Le manque de visibilité au niveau des indicateurs clés de performance.

Les experts conviennent qu'un cas ne peut être considéré comme un regroupement d'activités, de processus et de documents isolés mais plutôt comme une entité unique qui évolue et progresse jusqu'à sa complétude.

La résolution efficace d'un cas ou d'un dossier se fait via un traitement collaboratif de données structurées et non structurées qui aboutit à une solution combinant les documents, l'extraction de données, les règles, les processus métiers, la gestion de contenu ainsi que les communications clients et offrant une approche unifiée.

Les services commerciaux et informatique dans les entreprises savent bien qu'une bonne gestion de cas ou dossiers doit intégrer le meilleur de chaque domaine – BPM pour le workflow, la productivité et la responsabilisation; ECM pour la collaboration, la conformité et les communications et CRM pour l'historique client, les services, la satisfaction et la fidélisation client.

### Au-delà du simple BPM

La définition et l'automatisation des processus ne représentent qu'une infime partie de la gestion de cas. Le traitement d'un sinistre type exige non seulement la gestion de différentes sources d'information - fichiers audio et vidéo, formulaires électroniques, documents et mails – mais aussi la prise en compte de toutes les actions/validations émanant de plusieurs ingénieurs métier ou d'experts intervenant eux aussi dans le cadre de la résolution dudit cas au niveau de processus consécutifs ou parallèles.

### TYPE D'APPLICATIONS CLES DE GESTION DE CAS

- Gestion des réclamations
- Gestion des contrats
- Souscription de contrats
- Gestion des approvisionnements et des achats
- Gestion des campagnes marketing
- Gestion des ressources humaines
- Gestion des comptes clients
- Enquête sur les fraudes
- Service à la clientèle, service après vente

*Un large éventail de clients a une activité qui repose sur la gestion de cas pouvant inclure tout type de communications.*

En plus des processus et des activités classiques qui seront toujours exécutés, la gestion adaptative ou dynamique de cas implique, en complément de tous les éléments ou paramètres déjà prévisibles et planifiables, la prise en compte, à la volée, de décisions, d'événements ou d'activités ad-hoc nécessaires à la complétude du cas. Mais, l'ingénieur de la connaissance ou l'expert métier doit souvent faire face à des limitations soit au niveau processus soit au niveau organisationnel qui l'empêchent de résoudre correctement le cas dans les limites des règles de l'entreprise.

Le traitement piloté par les états et les événements de même que les règles métiers accélèrent la résolution du cas ou dossier. Ces fonctions permettent la prise en compte et l'intégration d'éléments ad-hoc ou de règles au niveau des différentes étapes d'avancement du cas et donnent la possibilité aux ingénieurs de la connaissance ou experts métier de réaliser ce qu'ils font le mieux avec ce qu'ils connaissent le mieux.

Aujourd'hui il n'est plus pensable de faire avancer un cas ou dossier étape par étape et de façon séquentielle. Le facteur déterminant de l'avancement du cas doit être un événement interne ou externe servant de déclencheur pour le passage à l'étape suivante.

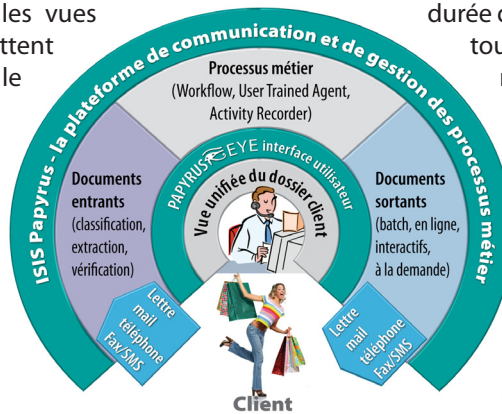
- Événements externes: Le contenu d'un message provenant d'un appel téléphonique, d'un courrier, d'un fax, ou d'un mail est ajouté au dossier/cas dès réception et de nouvelles tâches ou processus peuvent être déclenchés ou créés.
- Événements internes: La fonction d'affectation et les règles métiers permettent à des responsables de distribuer les tâches et d'initier des processus de façon manuelle mais la création de même que l'affectation ou le déclenchement d'une tâche peuvent se faire de façon totalement automatique en fonction d'événements externes, d'actions exécutées ou de l'expiration de délais.

**Vue unifiée du dossier client**

Une vision globale de toutes les tâches ainsi que des processus opérationnels y compris les délais, les documents, les contrats et toutes les communications associées garantit un accès temps réel à toutes les informations pertinentes d'un cas ou d'un dossier 24h/24 et 7j/7. Représenté par un dossier, le cas dans son ensemble est facilement accessible mais aussi compréhensible, en effet les vues synthétiques et personnalisées permettent de connaître et contrôler rapidement le statut du cas mais aussi d'accéder aux informations ou aux données beaucoup plus détaillées si nécessaire.

Les 2 principales clés du succès sont 1) l'optimisation des processus basée sur la notion de règles) et 2) l'intégration des communications entrantes et sortantes.

La gestion collaborative de cas améliore transparence, délais d'exécution et efficacité, d'une part via la consolidation de toutes les informations pertinentes pour les utilisateurs concernés, le service clients et le personnel externe, et d'autre part par l'analyse des données et l'optimisation des processus collaboratifs entre services, niveaux hiérarchiques et localisations géographiques. Les délais et les cibles stratégiques peuvent être intégrés dans le workflow afin que les exigences requises en matière de services soient respectées tant au niveau coûts que délais.



**Qualité du Service & Efficacité**

Une gestion de cas efficace consiste à réduire les temps de traitement et à améliorer la qualité de service pour les clients et les partenaires.

L'automatisation des tâches administratives et les opérations d'audit améliorent l'efficacité au niveau procédure, la durée d'exécution est optimisée et une attention toute particulière est portée à ces étapes qui ne peuvent être accomplies qu'au travers d'un jugement humain qui déterminera l'action à prendre. Une modification d'état et/ou un événement peuvent déclencher des alertes automatiques pour des actions immédiates si nécessaire. Par ailleurs une fonction d'affectation automatique des tâches permet de distribuer les travaux et les activités aux personnes disponibles en fonction de leurs rôles, de leurs compétences et des priorités.

Une solution de gestion de cas performante doit gérer, au sein d'une seule et unique plateforme, non seulement les données, les règles et les processus métiers mais aussi prendre en compte les fonctions de création et génération de documents, la capture et la gestion des restitutions.

**GESTION DE CAS INTEGREE: LES BESOINS**

- Traitement piloté par les états et les événements.
- Stockage centralisé des documents entrants et sortants dans un dossier virtuel.
- Vue consolidée de toutes les procédures (activités, calendrier, check-lists).
- Capture et classification des réclamations, demandes ou sinistres entrants.
- Optimisation des processus métiers basée sur la notion de règles.
- Mises à jour des processus ad-hoc.
- Application courrier intégrée soit en client léger ou client lourd.
- Collaboration entre services, partenaires, agents et clients.
- Gestion des restitutions et archivage.
- Interface utilisateur en plusieurs langues totalement paramétrable, déployée automatiquement en environnement client léger ou client lourd.
- Fonctions de validation, d'audit et de reporting avec respect des règles de mise en conformité.
- Autorisation et authentification utilisateur, gestion du changement et versionning.
- Intégration avec des applications métiers.

**A propos d'ISIS Papyrus :**

ISIS Papyrus Software développe et offre des solutions globales pour la gestion de la communication client et l'optimisation des processus; solutions dédiées aux sociétés du secteur de la finance, des télécommunications, de la santé, de l'assurance, des services et du secteur public. Plus de 2000 clients utilisent déjà les solutions ISIS Papyrus pour la gestion des communications clients, la facturation, la gestion de cas, la correspondance commerciale, les restitutions multi canal, la numérisation et l'archivage.

**Siège International /Autriche**  
 ISIS Marketing Service GmbH  
 Alter Wienerweg 12  
 A-2344 Maria Enzersdorf  
 T: +43-2236-27551  
 F: +43-2236-21081

**Siège pour les Etats-Unis**  
 ISIS Papyrus America, Inc.  
 301 Bank St.  
 Southlake, TX 76092  
 T: 817-416-2345  
 F: 817-416-1223

**Siège pour l'Asie Pacifique**  
 ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd  
 9 Temasek Blvd., #15-03 Suntec City Tower 2  
 Singapore 038989  
 T: +65-6339-8719  
 F: +65-6336-6933

**info@isis-papyrus.com**  
  
**www.isis-papyrus.com**