



Sommaire

- 1 Intérêt de la gestion des dossiers pour les entreprises
 - 2 Adopter une nouvelle approche pour répondre à l'évolution des besoins métier
 - 3 Clôturer les dossiers plus rapidement et plus efficacement
 - 4 Appliquer la gestion avancée des dossiers pour optimiser ses résultats
-

Gérer plus intelligemment les informations dans un monde de plus en plus complexe

Les solutions IBM de gestion évoluée de dossiers

Synthèse

Quels seraient les bénéfices pour votre entreprise en matière de productivité et de coûts si vous pouviez automatiser la gestion des demandes classiques et concentrer vos efforts pour une meilleure gestion des exceptions ?

Que pensez-vous d'une meilleure approche clients en développant notamment vos ventes à l'aide d'une vue unifiée de toutes les transactions client quel que soit l'endroit ou le département où vous vous trouvez ?

Quels seraient vos gains en matière de délais et de coûts si vous pouviez cibler de façon optimum vos audits ?

La gestion évoluée de dossiers permet de bénéficier, entre autres, de tous ces avantages. Cette nouvelle approche permet d'optimiser la gestion de vos dossiers, qu'il s'agisse de contrats, de procès, d'évènements accidentels, de dossiers de prestations sociales ou d'applications.

A travers ce support, vous bénéficiez d'informations précises sur la gestion de dossiers et découvrirez les raisons pour lesquelles l'approche traditionnelle ne permet plus aux entreprises de faire face aux défis de notre société. Vous y découvrirez également une définition plus détaillée du concept de gestion évoluée de dossiers et la stratégie IBM dans ce domaine pour de meilleurs résultats.

Intérêt de la gestion de dossiers pour les entreprises

Qu'il s'agisse du traitement de demandes diverses (exemple : prêts), de contrats, d'audits, de prestations ou de projets complexes, la gestion de dossiers est présente, sous une forme ou sous une autre, dans les processus de la majorité des entreprises et administrations. Néanmoins, celles-ci emploient des expressions différentes pour décrire ces processus : gestion des demandes d'indemnisation, gestion des adhésions, gestion des contrats, règlement des litiges, montages et études de dossiers de prêts, accueil de nouveaux clients ou patients, administration de prestations sociales, gestion de projets, enquête sur les fraudes, etc.

Les entreprises qui gèrent des dossiers collectent des volumes importants de données au cours du cycle de vie de ces dossiers. L'intégralité de ces



informations doit être organisée et accessible pour que les intervenants puissent clôturer rapidement et efficacement leurs dossiers en cours ainsi que les prochains dossiers. Pour optimiser l'exploitation des informations, ces intervenants ont besoin d'outils adaptés et d'un accès en temps réel à des compétences spécifiques afin de prendre rapidement des décisions appropriées. Par conséquent, les entreprises cherchent de plus en plus à adopter des approches et des solutions formelles axées sur les dossiers pour les traiter et résoudre leurs problèmes métier.

Adopter une nouvelle approche pour répondre à l'évolution des besoins métier

Nous allons vous expliquer pourquoi il est temps de changer vos processus de gestion de dossiers.

Les clients sont de plus en plus exigeants

Pour rester compétitives, les entreprises doivent fournir des services de qualité pour attirer de nouveaux clients et fidéliser leurs clients existants. Un service clientèle idéal permet d'améliorer la fidélité des clients et d'augmenter les bénéfices de son entreprise. Une gestion appropriée des incidents, tels que les plaintes ou les litiges, garantit un niveau de service remarquable et évite toute aggravation de la situation pour l'entreprise.

Les contributeurs doivent gérer des documents au format papier (lettres, télécopies ou contrats) et des documents électroniques (e-mails ou messages instantanés) pour obtenir une vue complète à 360 degrés d'un dossier client. En raison de la prépondérance des informations dans les dossiers en cours, il est intéressant pour les entreprises d'adopter une approche axée sur la gestion des dossiers pour mettre en relation les parties prenantes en temps et en heure en vue d'améliorer la qualité de service.

Le nombre d'exceptions ne cesse d'augmenter

L'automatisation a permis de limiter les tâches répétitives et les contributeurs sont régulièrement confrontés à des dossiers moins structurés, aux caractéristiques exceptionnelles et qui nécessitent des compétences et des interactions élargies intégrant des spécialistes et des experts techniques. Dans la plupart des cas, le processus de gestion de dossiers peut être visualisé dans son ensemble une fois les dossiers clôturés, ce qui signifie qu'une approche dynamique est pertinente pour gérer les dossiers en cours.

Une stratégie de gestion des dossiers dynamique et flexible permet aux entreprises de gérer un nombre plus important de dossiers et d'exceptions sans effectif supplémentaire en améliorant la gestion des processus associés à ces dossiers.

Les réglementations évoluent rapidement

Certaines entreprises ont de plus en plus la responsabilité de gérer des informations critiques relatives à leurs dossiers et des processus et décisions associés à ceux-ci pour des raisons légales ou de mise en conformité. En effet, les informations des dossiers en cours et des dossiers archivés peuvent faire l'objet de demandes d'audit ou de consultation publique conformément aux réglementations édictées par des organismes publics ou privés. En raison des différents formats de stockage des informations (lettres, télécopies, contrats, e-mails, messages instantanés), leur mise à disposition peut être complexe et coûteuse mais peut également représenter un risque pour les entreprises. De plus, ce processus est souvent long et peu performant.

Pour mieux gérer les risques et les problématiques de conformité, les entreprises devraient s'appuyer sur une solution de gestion des dossiers ou sur une stratégie axée sur l'automatisation des processus de gestion des réglementations et de prise en charge de l'ensemble du cycle de vie des dossiers, de leur ouverture à leur clôture.

Clôturer les dossiers plus rapidement et plus efficacement

Pour aider les entreprises à répondre aux défis associés à la gestion de dossiers, IBM propose une stratégie de gestion évoluée des dossiers caractérisée par des fonctionnalités développées pour clôturer les dossiers plus rapidement et plus efficacement. Cette stratégie permet d'unifier les informations, les processus et les individus pour fournir une vue à 360 degrés des dossiers. Elle s'appuie sur les informations, les processus, les analyses avancées, les règles métier, la collaboration et les réseaux sociaux pour clôturer les dossiers avec succès et en améliorer les résultats finaux. De plus, les solutions de gestion avancée des dossiers permettent de regrouper les meilleures pratiques sectorielles au sein de modèles et de structures au service des utilisateurs métier et ainsi d'accélérer le retour sur investissement.

Les solutions et la stratégie de gestion avancée de dossiers d'IBM offrent des avantages cruciaux à plusieurs niveaux : éclairage, réactivité, flexibilité, service client de meilleure qualité et mise en conformité réglementaire.

Mise en perspective de l'information clé

Les solutions de gestion évoluée de dossiers d'IBM apportent un éclairage approfondi sur tous les aspects d'un dossier, ce qui offre la possibilité d'une vision spécifique sur des aspects précis du dossier, sa vision globale restant toutefois disponible.

Au niveau spécifique, la gestion avancée des dossiers permet aux collaborateurs de définir des priorités et de prendre des décisions à partir d'informations en temps réel et d'indicateurs de performances pertinents. La bonne information est ainsi disponible pour faire avancer les dossiers et les clôturer, ce qui, au final, permet d'optimiser les résultats. Par exemple, en mettant en lumière les documents associés à une demande, un responsable peut faire progresser les demandes ayant le plus de chances de répondre positivement aux principaux indicateurs de performances.

D'une façon générale, la gestion avancée de dossiers permet de croiser des informations issues de sources différentes pour améliorer la prise de décisions associées aux prochains dossiers. Ces solutions offrent un aperçu des connaissances de l'ensemble d'un dossier et des schémas qui pourraient avoir des répercussions sur les résultats de différents départements. Les outils d'analyse des contenus fournissent un éclairage sur des produits ou des services spécifiques qui font souvent l'objet d'exceptions. Par conséquent, les entreprises peuvent améliorer les résultats associés aux dossiers ainsi que les performances métier en prenant des mesures proactives, telles que la redistribution de tâches, la mobilisation d'experts techniques supplémentaires, l'amélioration des informations de support technique ou le développement des formations.

Réactivité

Le traitement des dossiers est un processus de collaboration qui exige un modèle de travail dynamique et collectif. Les solutions de gestion évoluée de dossiers d'IBM proposent un modèle de collaboration ponctuelle, ce qui permet aux contributeurs d'échanger en temps réel avec des experts techniques et d'autres spécialistes. Cette stratégie permet de traiter les dossiers de façon rapide et efficace en tirant parti des connaissances et des compétences, tout en maîtrisant les coûts et en améliorant la prise de décisions.

La gestion évoluée de dossiers permet de gérer l'ensemble des interactions dans le cadre d'une approche axée sur les clients. En offrant à leurs clients des points de contact à travers différents canaux, les entreprises peuvent ainsi clôturer avec succès leurs dossiers.

La solution IBM garantit une prise en charge de la majorité des sources d'informations, ce qui offre une vision à 360 degrés des dossiers. Cette approche permet de bénéficier de toutes les informations nécessaires tout en améliorant le service clientèle et en optimisant le traitement des dossiers.

Flexibilité

La gestion avancée des dossiers permet aux entreprises de modifier leurs règles métier qui peuvent être éditées et conceptualisées pour créer un mécanisme performant d'implémentation de critères basés sur des règles dans un dossier. A travers l'extraction et la gestion des règles métier, vous pouvez configurer une gestion des décisions basée sur les contenus. Celle-ci sera à la fois automatisée et flexible dans des systèmes soumis à des règles complexes en constante évolution. Au final, vous améliorez l'efficacité des processus et diminuez les coûts de maintenance de vos systèmes.

La gestion avancée des dossiers permet de travailler plus intelligemment en offrant aux experts métier la possibilité de gérer et de valider la logique de décision qui définit la manière dont le dossier doit être géré, ceci sans l'aide du service informatique. Les entreprises peuvent alors s'adapter rapidement aux évolutions internes et externes, qu'il s'agisse de réglementations ou de toute autre contrainte, et faciliter leurs processus de mise en conformité.

Gestion avancée des dossiers : exemple de succès

Un organisme public de prestations sociales avait des difficultés à attribuer de façon rapide et cohérente des prestations aux personnes concernées en raison de l'évolution permanente des réglementations et des conditions d'éligibilité. De plus, les informations relatives à l'éligibilité des citoyens étaient stockées dans différents services, ce qui ne lui permettait pas d'identifier correctement et précisément les bénéficiaires.

Cet organisme a implémenté une solution de gestion évoluée de dossiers d'IBM pour modifier rapidement ses règles métier en fonction des modifications des réglementations. Cette solution lui a permis de centraliser les données individuelles et de fournir des services identiques dans les délais prévus pour tous les citoyens éligibles aux prestations sociales.

Appliquer la gestion évoluée des dossiers pour optimiser ses résultats

IBM a développé cette stratégie de gestion évoluée de dossiers pour les entreprises ayant besoin d'une approche plus intelligente et plus intégrée en vue du traitement optimum de dossiers de plus en plus nombreux et de plus en plus complexes avec des ressources de plus en plus limitées. IBM est aujourd'hui en mesure d'aider les organisations à gérer pratiquement tous les scénarios de gestion de dossiers, ceci dans la majorité des domaines à l'aide de solutions de pointe et des meilleures pratiques ayant prouvé leur efficacité.

La technologie peut aider les entreprises à rendre notre planète plus intelligente et à développer leurs opportunités. A ce titre, elles ont besoin de solutions informatiques aux fonctionnalités avancées qui peuvent s'adapter aux changements et qui sont prêtes à l'emploi. IBM a forcément une solution pour votre organisation.

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur la gestion avancée des dossiers, contactez votre représentant IBM ou votre partenaire commercial IBM, ou visitez le site Web suivant :

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

Venez participer aux discussions sur le site Web suivant :

ibm.com/blogs/acm



© Copyright IBM Corporation 2010

Compagnie IBM France
17 avenue de l'Europe
92 275 Bois-Colombes Cedex

Imprimé en France
Avril 2010
Tous droits réservés

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 produits et services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres entreprises. La liste des marques IBM actualisée est disponible sur Internet, dans la rubrique consacrée au copyright et aux marques du site ibm.com/legal/copytrade.shtml

Dans cette publication, les références à des produits et des services IBM n'impliquent pas qu'IBM prévoie de les commercialiser dans tous les pays où IBM est implantée.

Les informations contenues dans la présente documentation sont fournies à des fins d'information uniquement. Même si tout a été mis en œuvre pour vérifier l'intégrité et l'exactitude des informations contenues dans la présente documentation, ces dernières sont fournies «en l'état», sans aucune garantie, explicite ou implicite. De plus, ces informations sont basées sur les plans et la stratégie de produits actuels d'IBM, lesquels sont sujets à modification par IBM sans préavis. IBM ne sera pas tenue responsable de tout dommage émanant de l'utilisation de, ou sinon associée à, la présente documentation ou toute autre documentation. Aucun élément présent dans cette documentation n'a pour objet, ni n'aura pour effet, de créer une quelconque garantie ou représentation de la part d'IBM (ou de ses fournisseurs ou concédants de licence) ou de modifier les conditions du contrat de licence en vigueur régissant l'utilisation des logiciels IBM.



Recyclable, merci de recycler
