



IBM BusinessConnect 2013

21 mars 2013
à l'IBM Client Center Paris

Vive(z) la révolution digitale, mobile et sociale !





IBM BusinessConnect 2013

21 mars 2013 à l'IBM Client Center Paris

Vive(z) la révolution digitale, mobile et sociale !



Gestion dynamique des dossier et Optimisation des interactions clients

Kim-Tram TRAN





Accroître la satisfaction du client par des services plus performants et efficaces

Améliorer l'efficacité opérationnelle

Assurer une meilleure maîtrise budgétaire

Améliorer le service aux usagers/clients

Élever la performance de l'Organisation

Améliorer la connaissance du client

Faciliter une prise de décision efficace

Meilleure visibilité et suivi opérationnel

Assurer une meilleure conformité des procédures





Cas clients

- Amélioration de la satisfaction client pour la gestion des dossiers d'assurance
- Optimisation du traitement des dossiers Santé





Cas clients

- Amélioration de la satisfaction client pour la gestion des dossiers d'assurance
- Optimisation du traitement des dossiers Santé



CAS 1 : Amélioration de la satisfaction client pour la gestion des dossiers d'assurance

Compagnie d'Assurance Multi-nationale avec des activités d'assurances diverses : vie, santé, IARD, entreprise, personne, biens, ...

ENJEUX METIER

- Optimisation du traitement des dossiers
- Contrôle des engagements de services
- Améliorer la satisfaction client
- Meilleure visibilité et suivi des activités (répartition de charges ...)

LA SOLUTION

Gestion avancée de dossier métier :

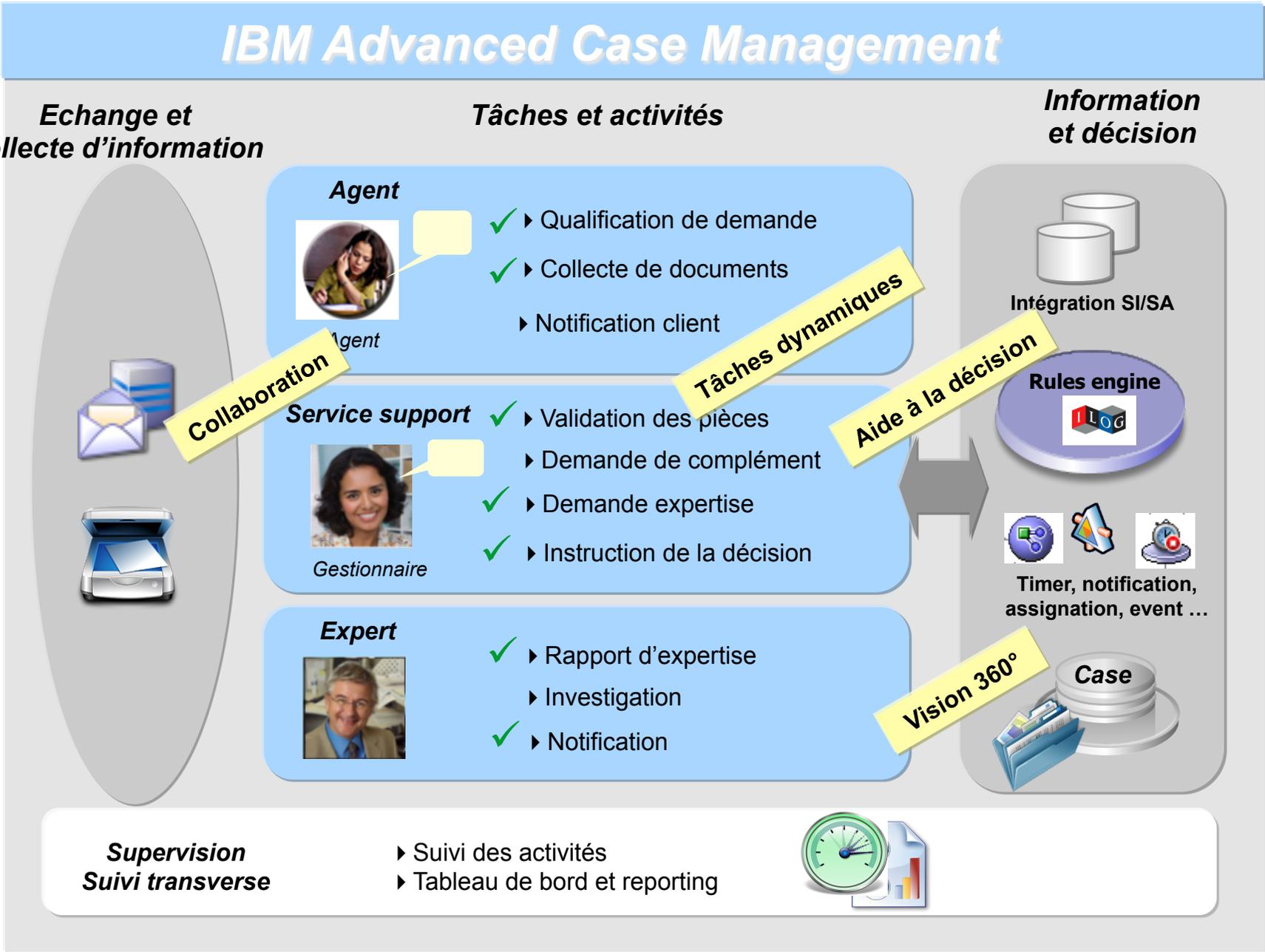
- Gestion électronique des **dossiers** et des **documents** clients
- Ordonnancement des activités à travers des **processus métiers**
- Gestion des **exceptions** et des processus **dynamiques**
- Travail **collaboratif** et échange interactif
- Tableau de bord de **suivi d'activité**



LES BÉNÉFICES MÉTIER

- Réduction du délai de traitement des dossiers : Souscription , remboursement des sinistres, ...
- Respect des engagements de service
- Réponse adaptée grâce à une vision complète du dossier client
- Meilleure gestion des compétences et des ressources

➤ **Meilleure satisfaction client et Croissance du taux de fidélisation**



Case Management : Portail de Gestion de Sinistre

Case Management : Gestion de Sinistre

The screenshot displays a web browser window with the following elements:

- Browser:** Mozilla Firefox, address bar shows a URL starting with 'uk01wrs6047:10165/mum/enabler#pid%3DMAC160B61D9A35863E34AC20FE68C550001F8%26'.
- Page Header:** 'Casualty Portal' with navigation links: Home, Go to Spaces, Manage Spaces, Actions. User: testuwcm1 | Help | Log out.
- Navigation:** Home, Team, Workbasket, Find Risk, Find Insured, New Submission, Underwriting and Rating Manu..., Documents, Find Documents, Risk Details, Edit Page.
- Form Title:** Edit Risk Details
- Form Tabs:** Basic Risk Details (selected), Risk Progress, Coverage, Terms and Condition.
- Form Sections:**
 - Insured Details:** Insured Name: BMW, FN/MN Number, Tax ID, Address, D&B Rating, D&B Number, D&B Rating Description, D&B Review Date, Risk Category: Corporate, Employee Ref, ERN Exempt.
 - Basic Risk Details:** Broker Name, Broker Reference: undefined, NAICS Code, Policy Title: BMW, Local Industry Code, Business Description, Contact Site Address.
 - Additional Fields:** Start Date: 30/01/2013, Time: 00:00, Zone: LST, UW Year, End Date: 29/01/2014, Time: 23:59, Days, Premium Currency: GBP, Renewal Type: Renewable, Branch: Glasgow, Underwriter, Account Handler.
- Form Footer:** Save, Back buttons.

A blue speech bubble with the text "Collecte des informations" points to the form area.

Casualty Portal – In basket

The screenshot displays the Casualty Portal interface within a Mozilla Firefox browser. The main content area is titled "My Work" and contains a "Risks" tab. Below the tab is a "Select Columns" section and a table of risk records. The table has the following columns: Select, Quote Number, Business Unit, Department, Policy Type, Sub Lab, Policy No, Risk State, Assignee, Risk Start Date, Open Critical/Non-critical tasks, and Closed Critical/Non-Critical tasks. The table lists 17 items, all with a "Risk State" of "In Progress" and an "Assignee" of "testuwcm1". A blue callout bubble points to the "Select" column header with the text "Corbeille : Affectation des dossiers par profil".

Select	Quote Number	Business Unit	Department	Policy Type	Sub Lab	Policy No	Risk State	Assignee	Risk Start Date	Open Critical/Non-critical tasks	Closed Critical/Non-Critical tasks
<input type="checkbox"/>	QGB001000039	AEG AE UK	UK Casualty Policy		International		In Progress	testuwcm1	2013-01-30T11:28:17...
<input type="checkbox"/>	QGB001000038	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Multinational		In Progress	testuwcm1	2013-01-30T11:25:38...
<input type="checkbox"/>	QGB001000037	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Multinational		In Progress	testuwcm1	2013-01-30T11:23:10...
<input type="checkbox"/>	QGB001000036	AEG AE UK	UK Casualty Policy		International		In Progress	testuwcm1	2013-01-30T11:15:45...
<input type="checkbox"/>	QGB001000029	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-24T16:13:42...
<input type="checkbox"/>	QGB001000021	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-24T14:43:02...
<input type="checkbox"/>	QGB001000019	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-23T17:39:14...
<input type="checkbox"/>	QGB001000018	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-23T17:36:03...
<input type="checkbox"/>	QGB001000017	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-23T17:26:20...
<input type="checkbox"/>	QGB001000016	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-23T17:22:01...
<input type="checkbox"/>	QGB001000015	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-23T17:18:09...
<input type="checkbox"/>	QGB001000014	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-23T17:07:43...
<input type="checkbox"/>	QGB001000013	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-23T17:03:48...
<input type="checkbox"/>	QGB001000012	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-23T16:59:42...
<input type="checkbox"/>	QGB001000011	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-23T16:55:45...
<input type="checkbox"/>	QGB001000010	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-23T16:50:34...
<input type="checkbox"/>	QGB001000008	AEG AE UK	UK Casualty Policy		Indigenous		In Progress	testuwcm1	2013-01-22T17:06:00...

Corbeille : Affectation des dossiers par profil

Casualty Portal – Risk Details

Suivi du dossier

Documents joints au dossier

Historisation des actions

The screenshot shows the 'Edit Risk Details' page in a web browser. The page is divided into several sections: 'Insured Details', 'Basic Risk Details', and 'Additional Details'. The 'Insured Details' section includes fields for Insured Name (BMW), FN/MN Number, Tax ID, Address, D&B Rating, D&B Number, D&B Rating Description, D&B Review Date, Risk Category (Corporate), and Employee Ref. The 'Basic Risk Details' section includes fields for Broker Name, Broker Reference (undefined), NAICS Code, Policy Title (BMW), and Local Industry Code. The 'Additional Details' section includes fields for Business Description, Contact Site Address, Start Date (30/01/2013), Time (00:00), Zone (LST), UW Year, End Date (29/01/2014), Time (23:59), Days, Premium Currency (GBP), Renewal Type (Renewable), Branch (Glasgow), Underwriter, and Account Handler. There are 'Save' and 'Back' buttons at the bottom of the form. The browser's address bar shows the URL 'uk01wrs6047:10165/mum/enabler#pid%3DMAC160B61D9A35863E34AC20FE68C550001F8%26'. The browser's taskbar at the bottom shows various open applications and the system clock (14:02 30/01/2013).

PO Invoice | Milestones

PO Invoice

Case number: PO000000104401
 Status: Order Approved
 Purchase Type: * Actuarial Services
 Purchase Category: * BAU
 Description:
 * Demonstration

Vendor: * ACE Search
 Requestor: * Morra, Kristen Search
 Business Unit: * Life Indonesia
 Department: CI Claims
 Quotation Amount: * 100.00 * IDR
 Invoice Amount: 0.00
 Payment Amount: 0.00
 Payment Method:
 Accounting Year: 2013
 Void:
 PS Voucher Number:
 Security Policy:

Steps to Reproduce:
 1. Login as Super Administrator (AR_TEST_SuperAdmin)
 2. Search for a PO Invoicing File and Open it
 3. Proceed to Notes widget
 4. User should have the option for Selecting the View option
 Actual: User has no option for selecting the view type
 Expected: User should have the option for the following type of views All Notes List Single Note
 Use case Reference: 3.1 FD005 - Manage Notes(3.1.1 Field Set Notes List) - Views

57 FS005 - Not able to see all Note Filter
 Steps to Reproduce: 1. Login as Super Administrator (AR_TEST_SuperAdmin)
 2. Search for a PO Invoicing File
 3. Open the file and proceed to the Notes Widget
 4. View the Note type Filters
 Expected: User should be able to see all Note type Filter (Alert, Audit, inactive Alert, System and User)
 Actual: User is able to see only Audit, system and User filter Options.
 FS005: Manage Note - User Unable to change Note Type
 Steps to Reproduce:
 1. Login to the Application with AR_TEST_SUPERADMIN
 2. Open a PO Invoicing file.
 3. Navigate to the Notes Widget
 4. Change the Note Type
 Expected: User should be able to change the note type, From To User Alert
 Alert User
 Alert Inactive Alert
 inactive Alert Alert

59 Actual: User unable to change the Note Type.
 FS005 - Manage Notes: Notes Section
 Steps to Reproduce:
 1. Login to the Application.
 2. Search and open a PO Invoicing Case.
 3. Navigate to the Notes Widget and Click on add notes.
 4. Enter Notes With more than 5000 Characters.
 Expected: User should not be able to enter more than 5000 Characters

61 Actual: User is able to enter more than 5000 characters.

January 23, 2013, 10:19:00, GMT

Demo text added

Acces aux documents du dossiers

Partage d'information et commentaires

Documents | History

Add View More Actions

Items 1 - 1 Previous | Next

Name	Modified
Notes.doc	1/23/2013 10:13 AM UAT1_P8Admin

Items 1 - 1 Previous | Next

Notes

Show: All

Risk Details - Mozilla Firefox

uk01wrs6047:10165/mum/enabler#pid%3DMAC160B61D9A35863E34AC20FE68C550001F8%26

Casualty Portal

Casualty_UWP

Home | Team | Workbasket | Find Risk | Find Insured | New Submission | Underwriting and Rating Manual | Manage Documents | Find Documents | Risk Details

Edit Risk Details

Basic Risk Details | Risk Progress | Coverage | Terms and Condition

Coverage Setup | Coverage Detail | Additional Coverage Details

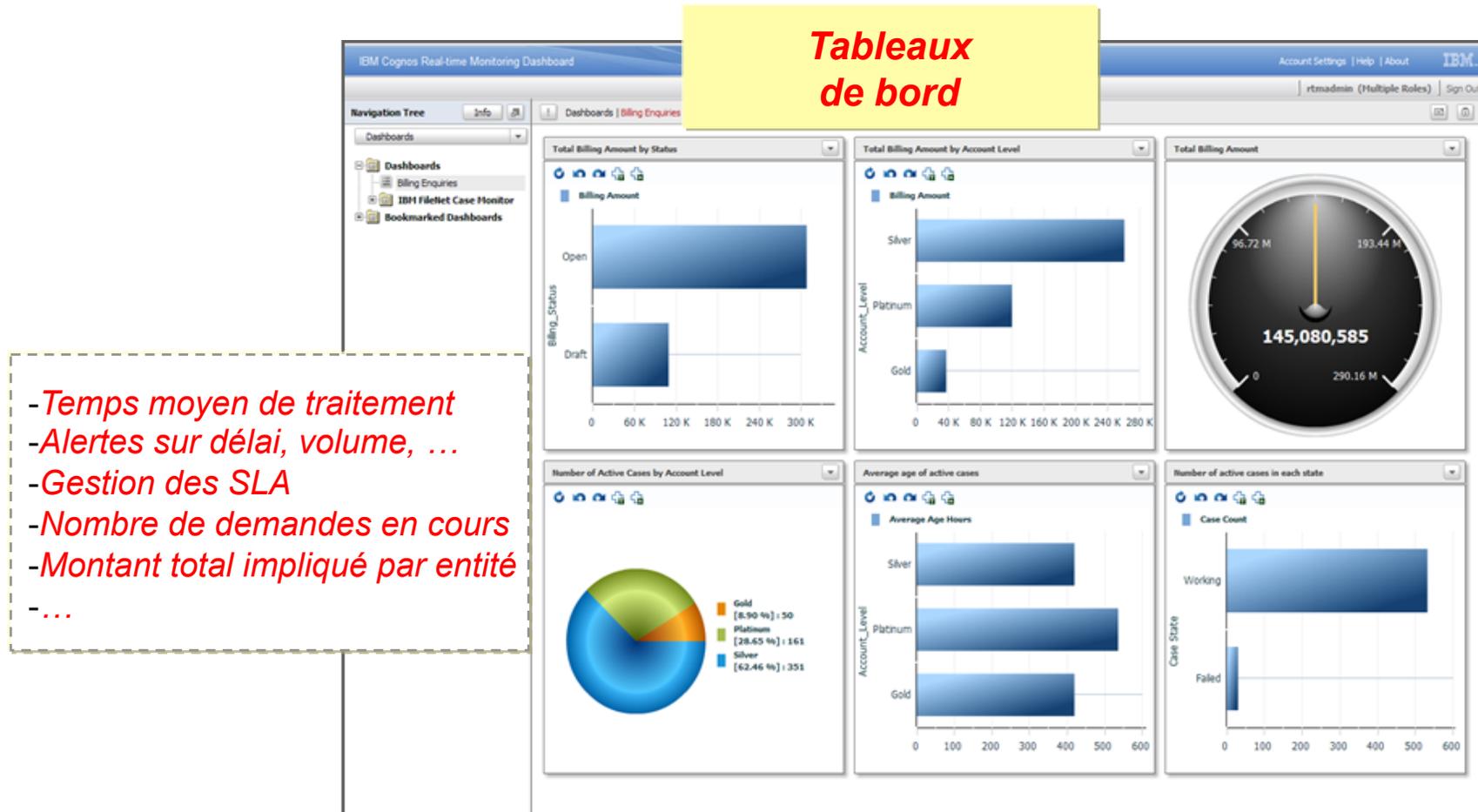
	Currency	Commission %	100% Limit	Combined	Aggregate Limit	Attachment/ Deductible	Deductible%	Deductible Type
GL Primary	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
ALBANIA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
AFGHANISTAN	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
ALGERIA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
AMERICAN SAMOA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
ANDORRA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
ANGOLA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
ANGUILLA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
ANTARCTICA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
ANTIGUA AND BARBUDA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
ARGENTINA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
ARMENIA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
ARUBA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
AUSTRALIA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
AUSTRIA	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible
AZERBAIJAN	GBP	23.0000	34	GBP	12	GBP 11	GBP 12.0000	No deductible

Save

Gestion des procédures et règles métiers

Suivi d'activité

- Fonctions **analytiques** et **reporting** complètes : *Donne aux gestionnaires la visibilité requise sur l'ensemble des informations pour évaluer et traiter rapidement l'affaire*
- **Tableaux de bord** temps réel : *Visualiser les risques avant qu'ils ne deviennent des problèmes*



- Temps moyen de traitement
- Alertes sur délai, volume, ...
- Gestion des SLA
- Nombre de demandes en cours
- Montant total impliqué par entité
- ...



Accroître la satisfaction du client par des services plus performants et efficaces

Améliorer l'efficacité opérationnelle

- Optimisation et contrôle des traitements
- Processus adaptés et flexibles
- Réduction du « time to market »

Assurer une meilleure maîtrise budgétaire

- Suivi et contrôle des procédures
- Organisation et processus moins coûteux
- Mise en oeuvre de tableaux de bord

Améliorer le service aux usagers/clients

- Meilleure réactivité
- Respect des délais
- Contrôle des engagements de service

Améliorer la connaissance du client

- Fournir des informations pertinentes
- Vision 360° du dossier
- Fournir une réponse et/ou un service adapté

Meilleure visibilité et suivi opérationnel

- Tableau de bord de suivi
- Meilleure répartition des risques et des charges
- Anticiper et éviter les écarts

Assurer une meilleure conformité des procédures

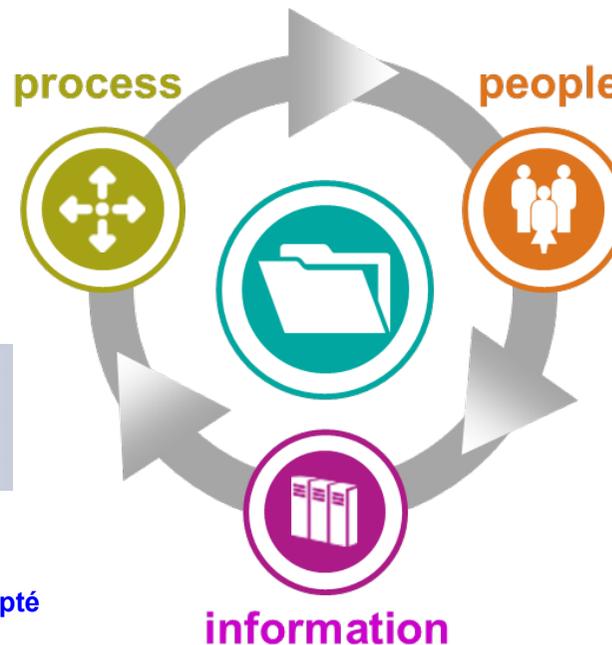
- Historisation des actions
- Gestion des sécurités et habilitations
- Contrôle des accès et traitements par profils

Élever la performance de l'Organisation

- Améliorer la productivité
- Gestion de rôles et des compétences
- Favoriser la collaboration

Faciliter une prise de décision efficace

- Améliorer les processus de décision
- Rendre les systèmes plus transparents et plus conformes





Cas clients

- Amélioration de la satisfaction client pour la gestion des dossiers d'assurance
- Optimisation du traitement des dossiers Santé



CAS 2 : Optimisation du traitement des dossiers santé

Organisme de gestion de santé social pour des salariés d'entreprise

CONTEXTE

CONTEXTE :

- 70 000 adhérents
- 2000 demandes / jour
- Budget = 100 M€ dont 10 M€ affectés aux frais médicaments
- **Déficit = 30 M€**

Taux de remboursement des frais de santé :

- 75% médicament et consultations
- 90% hospitalisation
- 100% accident de travail

ENJEUX :

- Meilleure gouvernance des remboursements
- Réduction du déficit
- Amélioration de la qualité de service

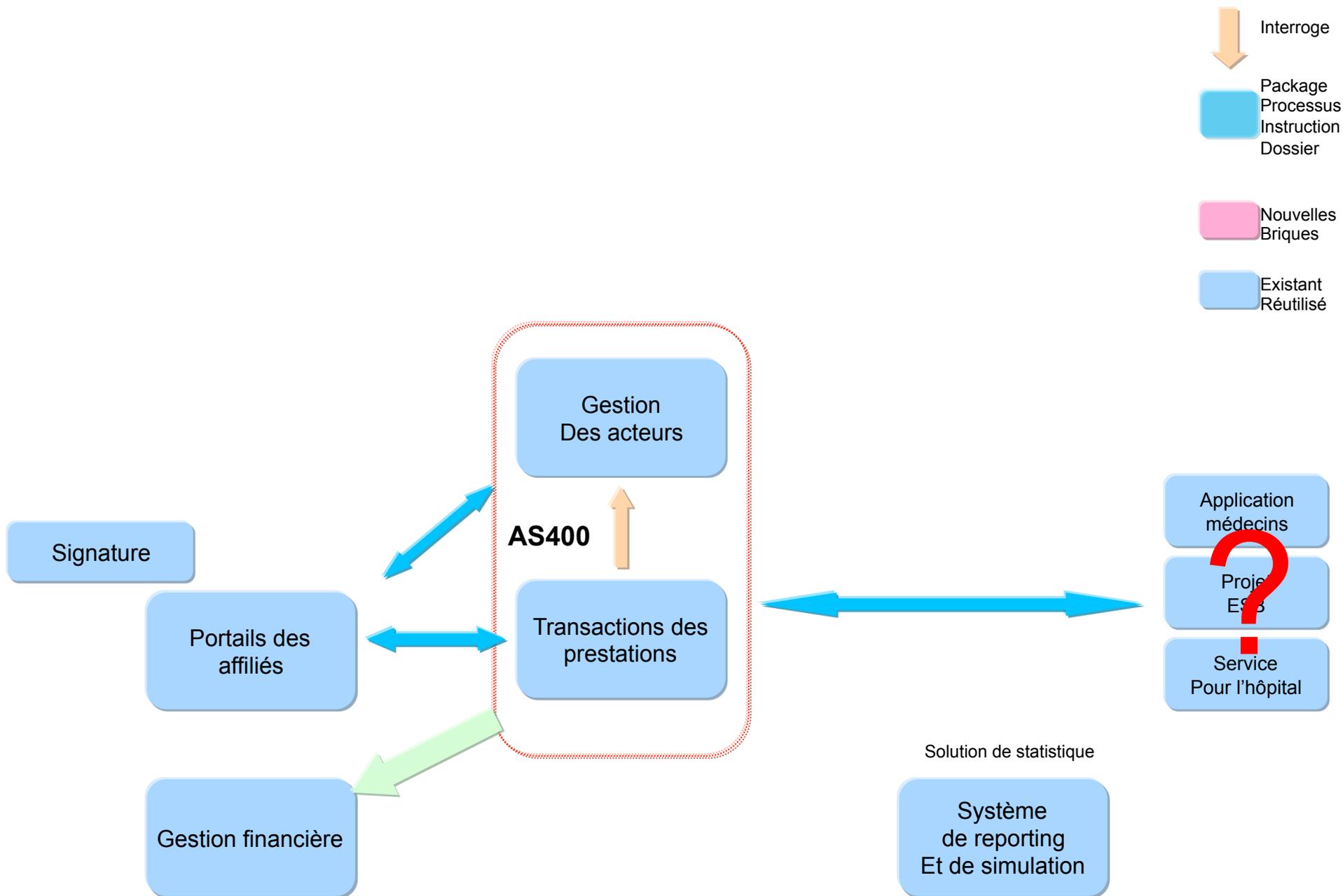
LA SOLUTION

Coordination et suivi du parcours santé du patient :

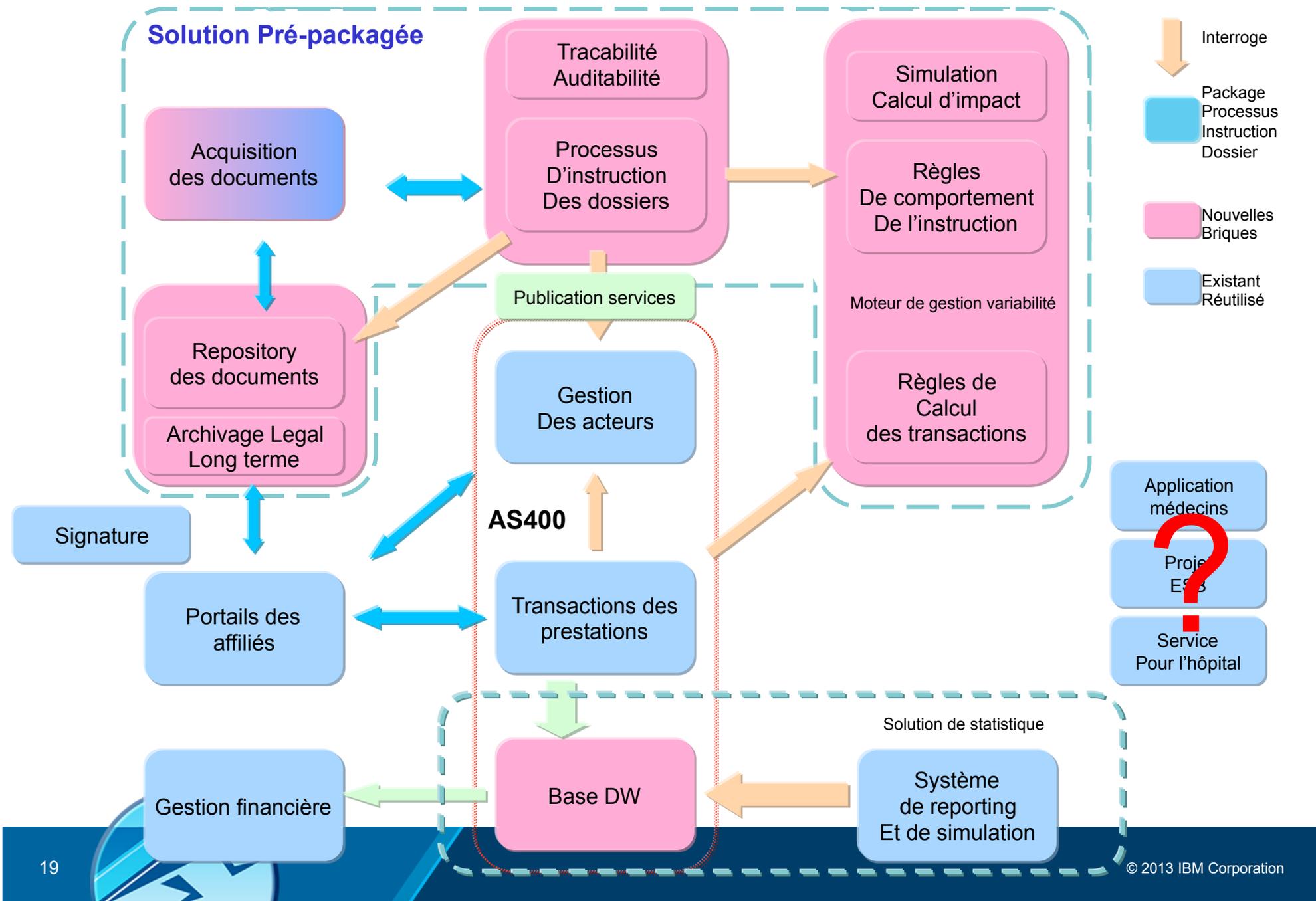
- Gestion électronique des **dossiers** et des **documents** clients
- Contrôle des **règles** de gestion et des **décisions**
- **Suivi** et historisation des actions
- Tableau de bord de **performance**

LES BÉNÉFICES MÉTIER

- Meilleure supervision du traitement des dossiers
 - Elimination des actes inutiles, orientation du parcours santé
 - Contrôle de performance : KPI
 - Meilleure maîtrise du budget
 - Mise en conformité du système de remboursement par rapport aux règlements imposés
- **Proposer un meilleur service, adapté au cas de chaque patient**



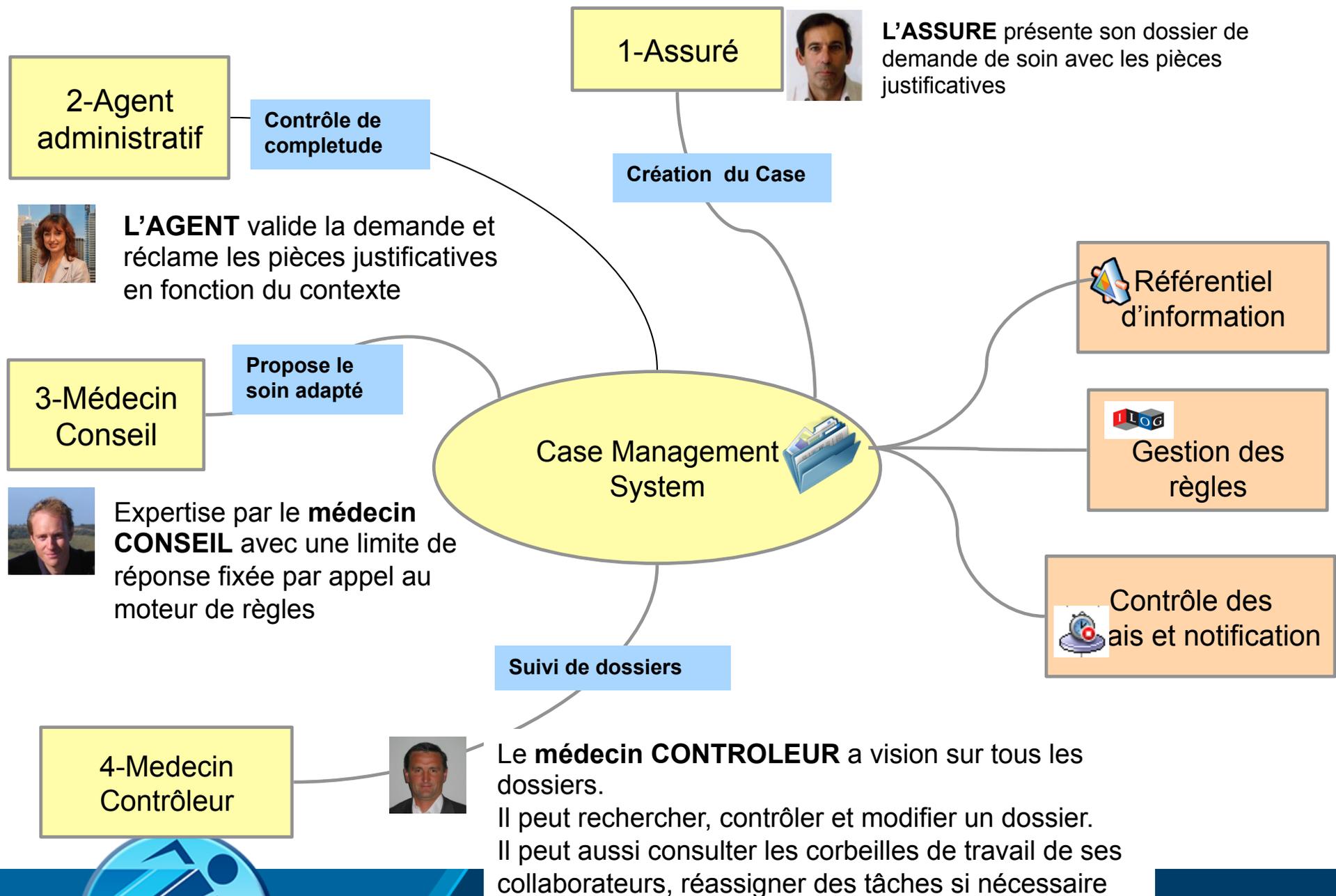
Architecture Overview - traitement des dossiers



- Scénario : Déclaration de maladie professionnelle



Scénario simplifié



Application mise en oeuvre

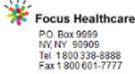


Création et préparation d'un nouveau dossier de déclaration de maladie professionnelle

L'assuré se présente avec son dossier.

Celui-ci est composé :

- Du formulaire de déclaration de maladie professionnelle.
- D'une attestation médicale.
- D'une pièce d'identité.



P.O. Box 9999
NV, NY 99909
Tel 1 800 338-8888
Fax 1 900 651-1777

April 8, 2011

ATTN: Dr. Thomas J. Watson
FAX: 999-800-2794

RE: Patient: Joe Smith
Member ID: 111222333
Prior Auth: 123456
Claim Num: 999999999
Service: Ankle Surgery

Dear Dr. Watson,

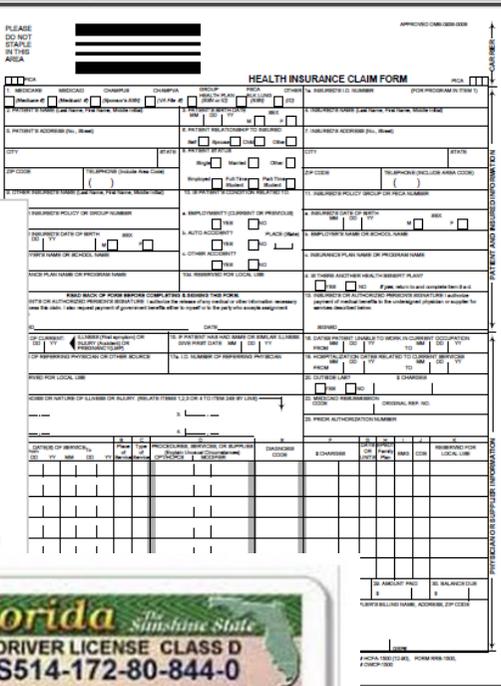
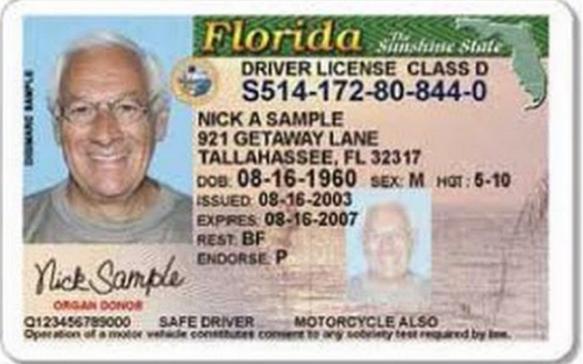
A prior authorization is required for ankle surgery. Based upon the medical information provided, it has been determined that your patient meets criteria:

The request has been approved and will be eff according to the terms of the benefit certificate 1 (800) 999-6180 if you or your patient have an authorization.

Sincerely,



John Quincy Adams, MD
Executive Director,
Focus Healthcare, LLC

Creation nouvel assure | Litige remboursement | Instruction nouvelle demande

Travaux en cours

Secretariat(2) | My Work

Eléments 1 - 2

Reference Dossier	SSN	Etat Demande	Time Created	Step Name	Subject
000210005	112233	CREATION	03/12/2012 07:55	Ajout formulaire	Creation Dossier
000210002	445566	CREATION	03/12/2012 03:38	Ajout formulaire	Creation Dossier

Eléments 1 - 2

Dossiers relatifs

Trier par: Date | Trier: Ascendant

Eléments 1 - 10

CASGD_Preparat	000100006	Préparation dossier SSN: 112233 Nom Assure: I...	Plus
CASGD		Demande: Creation SSN: 112233 Nom Assure: Doe...	Plus

Informations sur le dossier

Récapitulatif | Documents | Tâches | Historique

Reference Dossier: 000210005

Type Demande: Déclaration maladie professionnelle

Etat Demande: **Creation**

SSN: 112233

Nom Assure: Doe

Prenom Assure: John

Identificateur du cas: CASGD_PreparationDossier_000000210005

Type de cas: Instruction Nouvelle Demande

Date de la dernière modification: 3 déc. 2012 07:55:17

Auteur de la dernière modification: carly

Date de création: 3 déc. 2012 07:55:17

Créateur: carly

Etat du cas: Travail en cours

Une nouvelle tâche apparait dans des travaux en cours de l'AGENT ADMINISTRATIF

Ajout formulaire | Creation Dossier

[Afficher les instructions](#)

Ajouter un commentaire

Controle | BYPASS | Suite | Rejet formulaire | Enregistrer | Fermer

Propriétés du dossier

Information dossier

Reference Dossier:
000210005

*Type Demande:
Déclaration maladie profes

Information assuré

SSN:
112233

Nom Assuré:
Doe

Prenom Assuré:
John

Date Debut Cotisation:
1 janv. 2002 00:00:00

Duree Cotisations:
10

Visionneuse

Formulaire.pdf

Documents du dossier

Documents

Ajouter | Afficher | Plus d'actions

Eléments 1 - 3 | Précédent | Suivant

Nom	Modifié
Documents Medicaux	03/12/2012 07:55 Carly
Documents Assures	03/12/2012 07:55 Carly
Formulaire.pdf	03/12/2012 07:58 Carly

Eléments 1 - 3 | Précédent | Suivant

Consultation du dossier et validation des documents fournis.

Le document est importé dans le nouveau dossier. Il est immédiatement consultable.

Dossiers en cours (Secretariat) | Dossiers existants | [Creation nouvel assure](#) | [Litige remboursement](#) | [Instruction nouvelle demande](#)

Travaux en cours

Secretariat(2) | My Work

Eléments 1 - 2 | Précédent | Suivant

Reference Dossier	SSN	Etat Demande	Time Created	Step Name	Subject
000210005	112233	PREPARATION	03/12/2012 07:59	Ajout documentation	Ajout Documentation /
000210002	445566	CREATION	03/12/2012 03:38	Ajout formulaire	Creation Dossier

Eléments 1 - 2 | Précédent | Suivant

Dossiers relatifs à l'assuré

Trier par: Date Modified | Trier: Ascendant

Eléments 1 - 10

CASGD_PreparationDossier_000000100006
Reference Dossier: Type Demande: Déclaration maladie prof
SSN: 112233
CASGD_PreparationDossier_000000160002
Reference Dossier: 000160002 Type Demande: Déclaration m
SSN: 112233
CASGD_PreparationDossier_000000160004

Informations sur le dossier

Récapitulatif | Documents | Tâches | Historique

Reference Dossier: 000210005

Type Demande: Déclaration maladie professionnelle

Etat Demande: Préparation dossier

SSN: 112233

Nom Assure: Doe

Prenom Assure: John

Identificateur du cas: CASGD_PreparationDossier_000000210005

Type de cas: Instruction Nouvelle Demande

Date de la dernière modification: 3 déc. 2012 07:59:15

Auteur de la dernière modification: p8admin

Date de création: 3 déc. 2012 07:55:17

Créateur: carly

Etat du cas: Travail en cours

Après contrôle de l'assuré et ajout du formulaire de la demande dans le nouveau dossier, l'étape suivante est de renseigner ce dossier avec les documents complémentaires.

Ajout documentation | Ajout Documentation Assure

[Afficher les instructions](#)

Ajouter un commentaire

Terminer | Enregistrer | Fermer

Propriétés du dossier

Reference Dossier: 000210005

Type Demande: Déclaration maladie professionnelle

Etat Demande: Préparation dossier

Information assuré

SSN: 112233

Nom Assure: Doe

Prenom Assure: John

Date Debut Cotisation: 1 janv. 2002 00:00:00

Duree Cotisations: 10

Documentation requise

Attestation Employeur Requisite

Attestation Medicale Requisite

Livret Famille Requis

Piece Identite Requisite

Documentation fournie

Attestation Employeur Presente

Attestation Medicale Presente

Livret Famille Present

Piece Identite Presente

Visionneuse

Formulaire.pdf

Entre temps, le moteur de règles métier a été sollicité.
En fonction du type de la demande et de la durée de cotisation, il indique les documents complémentaires requis pour la suite de l'instruction de cette demande.

Documents du dossier

Documents

Type Dossier	Anciennete Assure	Piece Identite	Attestation Medicale	Attestation Employeur	Livret Famille
	min max				
1	0 2	true	true	true	true
2	3 5	true	true	true	false
3	Otherwise	true	true	false	false
4		false	false	false	false
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

Ajout documentation | Ajout Documentation Assure

[Afficher les instructions](#)

Ajouter un commentaire

Terminer | Enregistrer | Fermer

Propriétés du dossier

Reference Dossier:
000210005

Type Demande:
Déclaration maladie professionnelle

Etat Demande:
Préparation dossier

Information assuré

SSN:
112233

Nom Assuré:
Doe

Prénom Assuré:
John

Date Debut Cotisation:
1 janv. 2002 00:00:00

Duree Cotisations:
10

Documentation requise

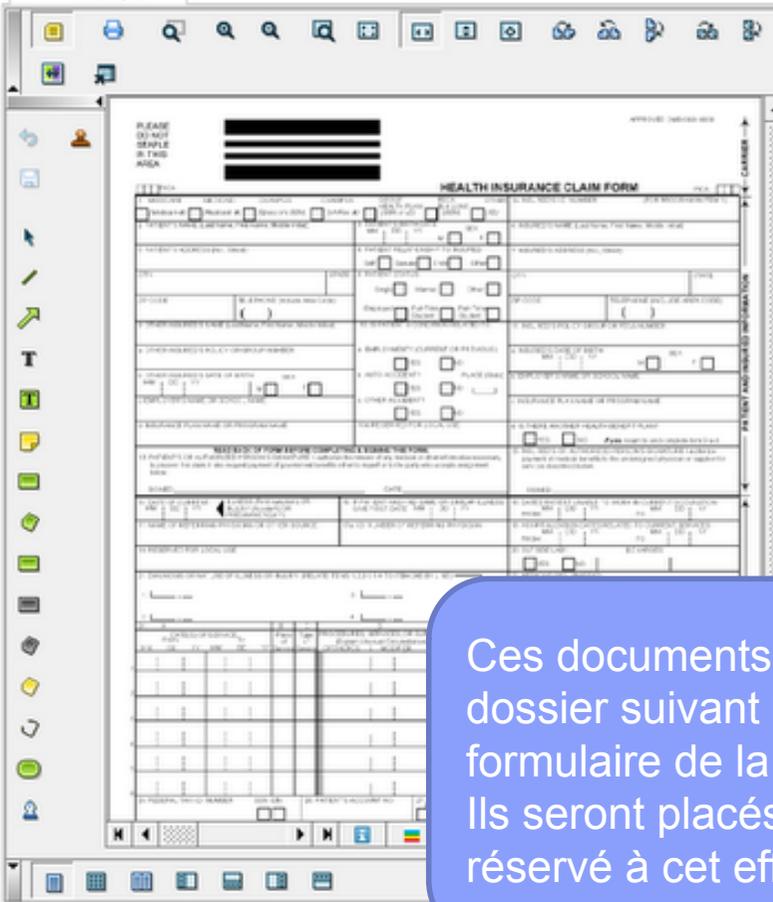
- Attestation Employeur Requisite
- Attestation Médicale Requisite
- Livret Famille Requis
- Piece Identite Requisite

Documentation fournie

- Attestation Employeur Presente
- Attestation Médicale Presente
- Livret Famille Present
- Piece Identite Presente

Visionneuse

Formulaire.pdf



Documents du dossier

Documents

Ajouter | Afficher | Plus d'actions

Eléments 1 - 3 | Précédent | Suivant

Nom	Modifié
Documents Assures	03/12/2012 07:55 Carly
Documents Medicaux	03/12/2012 07:55 Carly
Formulaire.pdf	03/12/2012 07:58 Carly

Eléments 1 - 3 | Précédent | Suivant

Ces documents vont être ajoutés dans le dossier suivant le même principe que le formulaire de la demande. Ils seront placés dans un sous-dossier réservé à cet effet.

Ajout documentation | Ajout Documentation Assure

Ajouter un commentaire

La demande est envoyée au médecin conseil

Terminer | Enregistrer | Fermer

[Afficher les instructions](#)

Propriétés du dossier

Reference Dossier: 000210005
Type Demande: Déclaration maladie professionnelle
Etat Demande: Préparation dossier

Information assuré

SSN: 112233
Nom Assure: Doe
Prenom Assure: John
Date Debut Cotisation: 1 janv. 2002 00:00:00
Duree Cotisations: 10

Documentation requise

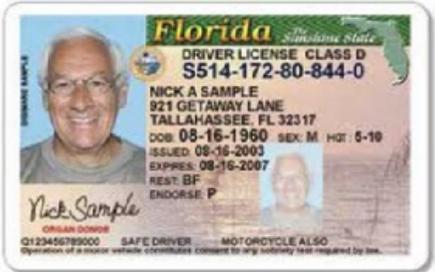
- Attestation Employeur Requisite
- Attestation Medicale Requisite
- Livret Famille Requis
- Piece Identite Requisite

Documentation fournie

- Attestation Employeur Presente
- Attestation Medicale Presente
- Livret Famille Present
- Piece Identite Presente

Visionneuse

Formulaire.pdf | ID.jpg



Florida DRIVER LICENSE CLASS D S514-172-80-844-0
NICK A SAMPLE
921 GETAWAY LANE
TALLAHASSEE, FL 32317
DOB: 08-16-1960 SEX: M HGT: 5-10
ISSUED: 08-16-2003 EXPIRES: 08-16-2007
REST: BF ENDORSE: P
ORIGAN DONOR
Q123456789000 SAFE DRIVER MOTORCYCLE ALSO
Operation of a motor vehicle constitutes consent to org sobriety test required by law.

La liste des documents fournis est mise à jour

Documents du dossier

Documents

Ajouter | Afficher | Plus d'actions

Accueil > Documents Assures

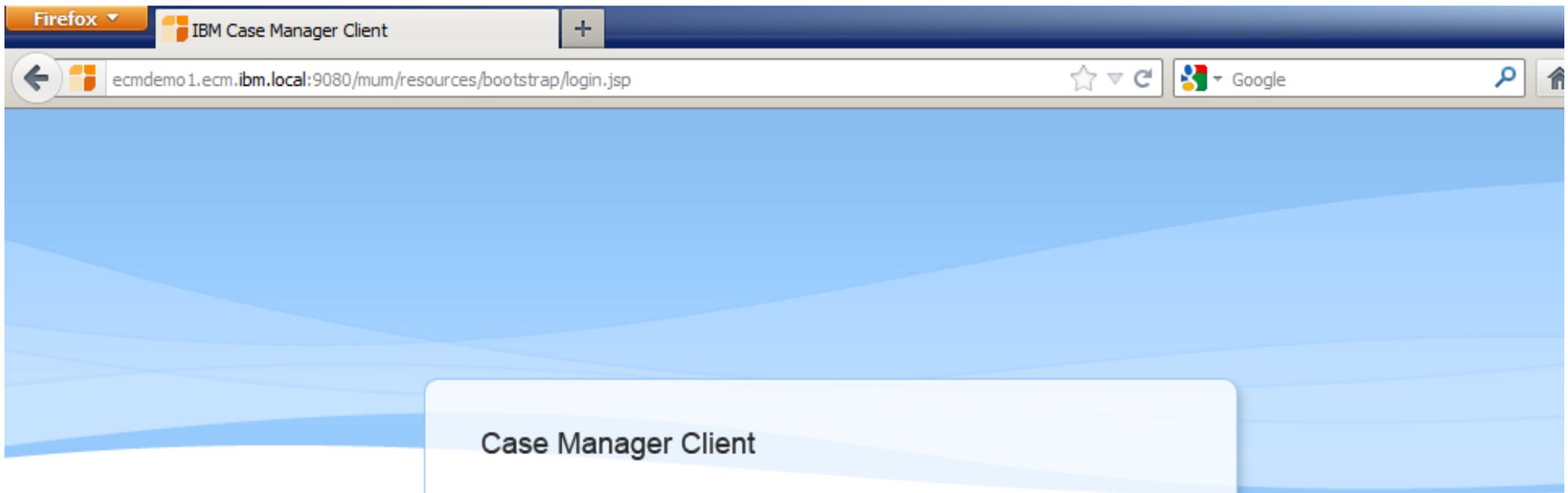
Éléments 1 - 2 Précédent | Suivant

Nom	Modifié
ATT Medicale.jpg	03/12/2012 08:02 Carly
ID.jpg	03/12/2012 08:01 Carly

Éléments 1 - 2 Précédent | Suivant

- Médecin conseil





Travaux en cours

Medecin Conseil(2) | My Work

Eléments 1 - 2 | Précédent | Suiva

Reference Dossier	SSN	Type Demande	Etat Demande	Date Limite Instruction Dossier
000180002	445566	Declaration maladie profession	INSTRUCTION	28/12/2012 10:04
000210006	112233	Declaration maladie profession	INSTRUCTION	02/01/2013 08:29

Eléments 1 - 2 | Précédent | Suiva

Dossier transmis au
MEDECIN CONSEIL

Dossiers relatifs à l'assuré

Trier par: Date Modified | Trier: Ascendant

Eléments 1 - 10 | Précédent | Suivant

CASGD_PreparationDossier_000000100006
Reference Dossier: | Type Demande: Déclaration maladie professionnelle | Etat Demande: Préparation dossier | SSN: 112233 | Nom Assure: | Prenom Assure: | Case Type: In ... Plus

SSN: 112233

CASGD_PreparationDossier_000000160002
Reference Dossier: 000160002 | Type Demande: Déclaration maladie professionnelle | Etat Demande: Creation | SSN: 112233 | Nom Assure: Doe | Prenom Assure: John | Case ... Plus

SSN: 112233

Etude de

DocumentationRequis | CalculDelai



Propriétés du	Type Dossier	Delai Instruction Dossier	Delai Convocation Medicale
*Etat Demande: 1	Declaration maladie professionnelle	30	12
Instruction de 2	Otherwise	45	0
Date Demarrage 3			

3 déc. 2012 08:29:54

*Delai Instruction Dossier:
30

Date Limite Instruction Dossier:
2 janv. 2013 08:29:54

*Delai Convocation Medicale:
12

Date Limite Convocation Medicale:
15 déc. 2012 08:29:54

Information assuré

SSN:
112233

*Duree Cotisations:
10

Documentation requise

Règle déterminant le délai de réponse en fonction du type de dossier

- Eléments 1 - :
- Nom
- Docume
- Docume
- Formula
- Eléments 1 - :

- Médecin contrôleur



Case Manager Client

ID utilisateur

Mot de passe



Creation nouvel assure | Instruction nouvelle demande | Gérer les rôles

| Rôle: **Medecin Conseil** |

Informations sur le
Récapitulatif
 Afficher les inform

Travaux en cours

Medecin Controleur(1) | My Work

Eléments 1 - 1 | Précédent | Suivant

Step Name	Time Created	Subject
Controle	29/11/2012 08:22	Creation Dossier

Eléments 1 - 1 | Précédent | Suivant

Travaux en cours (Medecin conseil)

Medecin Conseil(2) | My Work

Eléments 1 - 2 | Précédent | Suivant

Reference Dossier	SSN	Type Demande	Etat Demande	Date Limite Instruction Do
000180002	445566	Declaration maladie prof	INSTRUCTION	28/12/2012 10:04
000210006	112233	Declaration maladie prof	INSTRUCTION	02/01/2013 08:29

Eléments 1 - 2 | Précédent | Suivant

Creation nouvel assure | Instruction nouvelle demande | Gérer les rôles | Conseil

Suivi de dossier par le **MEDECIN CONTROLEUR**

Travaux en cours

Medecin Controleur(1) | My Work

Eléments 1 - 1 | Précédent | Suivant

Step Name	Time Created	Subject
Controle	29/11/2012 08:22	Creation Dossier

Eléments 1 - 1 | Précédent | Suivant

Possibilité de réaffecter le dossier

Travaux en cours (Medecin conseil)

Medecin Conseil(2) | My Work

Eléments 1 - 2 | Précédent | Suivant

Reference Dossier	SSN	Nom Assure	Date	Date Limite Instruction Do
000180002	4			28/12/2012 10:04
000210006	112233	DECLARATION maladie prote	INSTRUCTION	02/01/2013 08:29

Eléments 1 - 2 | Précédent | Suivant

- Ouvrir l'élément
- Ouvrir l'élément dans une nouvelle page
- Déplacer l'élément vers la boîte de réception personnelle
- Renvoyer l'élément
- Réaffectation d'un élément**
- Ajouter un commentaire

Informations sur le dossier

Récapitulatif

Reference Dossier: 000210006

Type Demande: Déclaration malac

Etat Demande: Instruction dossie

SSN: 112233

Nom Assure: Doe

Prenom Assure: John

Identificateur du cas: CASGD_Preparati

Type de cas: Instruction Nouvel

Date de la dernière r: 3 déc. 2012 08:29

Auteur de la dernière: p8admin

Date de création: 3 déc. 2012 08:21

andes des assurés

Dossiers existants | Test | +

ouvelle demande | Gérer les rôles | Rôle: Medecin Conseil

Historique des actions sur le dossier

rk

Précédent | Suivant

Time Created	Subject
29/11/2012 08:22	Creation Dossier

Précédent | Suivant

Précédent | Suivant

Type Demande	Etat Demande	Date Limite Instruction Do
Declaration maladie prof	INSTRUCTION	28/12/2012 10:04
Declaration maladie prof	INSTRUCTION	02/01/2013 08:29

Informations sur le dossier

Récapitulatif | Documents | Tâches | Historique

Afficher : Récapitulatif pour : Tout

Eléments 1 - 10 | Précédent | Suivant

Précédemment dans la semaine		
	Instruction Medicale Tâche démarrée	03/12/2012 08:29 p8admin
	Ajout Documentation Assure Tâche terminée	03/12/2012 08:29 p8admin
	Instruction Medicale Tâche prête	03/12/2012 08:29 p8admin
	Ajout Documentation Assure Tâche démarrée	03/12/2012 08:24 p8admin
	Creation Dossier Tâche terminée	03/12/2012 08:24 p8admin
	Ajout Documentation Assure Tâche prête	03/12/2012 08:24 p8admin
	Formulaire.pdf Document classé Accueil	03/12/2012 08:23 Carly
	Creation Dossier Tâche démarrée	03/12/2012 08:21 p8admin

Firefox | Dossiers en cours (Secretariat) | ecmdemo1.ecm.ibm.local:9080/mum/enabler #pid%3DMC0A84007AF5CC256CF1440F7D6426B000000%26 | Google

IBM. pn | Accueil | Aller à Espaces | Gérer les espaces | Actions | Carly | Aide | Déconnexion

Gestion des demandes des assurés

Dossiers en cours (Secretariat) | Dossiers existants

Creation nouvel assure | Litige remboursement | In...

La sélection d'un dossier dans la corbeille de travail provoque l'affichage immédiat d'information sur le dossier concerné. Récapitulatif du dossier par exemple.

Travaux en cours

Secretariat(1) | My Work

Eléments 1 - 1

Reference Dossier	SSN	Etat Dem				
000210002	445566	CREATION	03/12/2012 03:38	Ajout formulaire	Creation Dossier	

Eléments 1 - 1 | Précédent | Suivant

Dossiers relatifs à l'assuré

Trier par: Date Modified | Trier: Ascendant

Eléments 1 - 4 | Précédent | Suivant

- [CASGD_CreationNouvelAssure_000000100002](#)
Case Type: Creation Nouvel Assure | Modified By: p8admin | Case State: Terminé | Date Modified: 28/11/2012 0
SSN: 445566
- [CASGD_PreparationDossier_000000170006](#)
Reference Dossier: 000170006 | Type Demande: Déclaration maladie professionnelle | Etat Demande: Instruction dossier | SSN: 445566 | Nom A ...
SSN: 445566
- [CASGD_PreparationDossier_000000180002](#)

Informations sur le dossier

Récapitulatif | Documents | Tâches | Historique

Reference Dossier: 000210002

Type Demande: Déclaration maladie professionnelle

Etat Demande: Creation

SSN: 445566

Nom Assuré: Smith

Prenom Assuré: Paul

Identificateur du cas: CASGD_PreparationDossier_000000210002

Type de cas: Instruction Nouvelle Demande

Date de la dernière modification: 3 déc. 2012 03:38:34

Auteur de la dernière modification: carly

Date de création: 3 déc. 2012 03:38:34

Créateur: carly

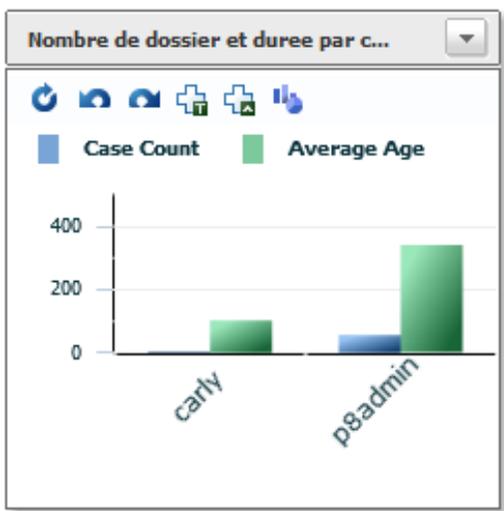
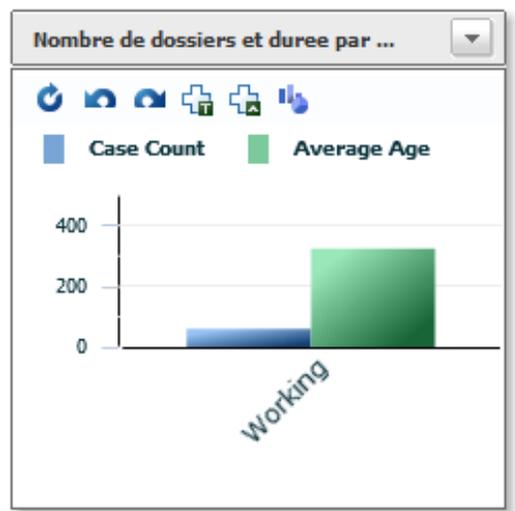
Etat du cas: Travail en cours

Arborescence de navigation

Tableaux de bord

- Tableaux de bord
 - Banking
 - CASS
 - CASS BAM
 - Government
 - Healthcare
 - IBM FileNet Case Monitor
 - Insurance
- Tableaux de bord marqués

Tableaux de bord | CASS BAM Activités



NbDossier and Date Limite

NbDossier	DateLimite
1	Dec 19 2012null
1	Dec 20 2012null
1	Dec 20 2012null

Suivi d'activité et tableaux de bord



Accroître la satisfaction du client/usager par des services plus performants et efficaces

Améliorer l'efficacité opérationnelle

- Optimisation et contrôle des traitements
- Processus adaptés et flexibles
- Réduction du « time to market »

Assurer une meilleure maîtrise budgétaire

- Suivi et contrôle des procédures
- Organisation et processus moins coûteux
- Mise en oeuvre de tableaux de bord

Améliorer le service aux usagers/clients

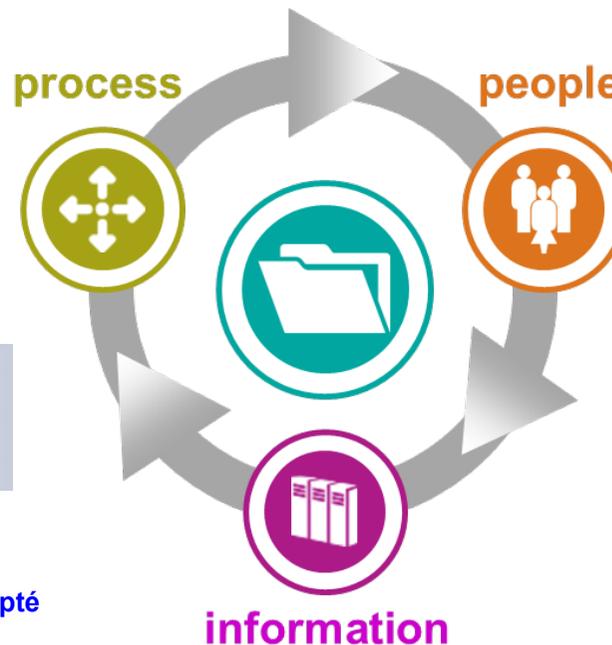
- Meilleure réactivité
- Respect des délais
- Contrôle des engagements de service

Élever la performance de l'Organisation

- Améliorer la productivité
- Gestion de rôles et des compétences
- Favoriser la collaboration

Améliorer la connaissance du client

- Fournir des informations pertinentes
- Vision 360° du dossier
- Fournir une réponse et/ou un service adapté



Faciliter une prise de décision efficace

- Améliorer les processus de décision
- Rendre les systèmes plus transparents et plus conformes

Meilleure visibilité et suivi opérationnel

- Tableau de bord de suivi
- Meilleure répartition des risques et des charges
- Anticiper et éviter les écarts

Assurer une meilleure conformité des procédures

- Historisation des actions
- Gestion des sécurités et habilitations
- Contrôle des accès et traitements par profils



Pour en savoir plus ...

<http://www-142.ibm.com/software/products/us/en/category/SWN00>



The screenshot shows the IBM website for Enterprise Content Management. At the top, there is a navigation bar with the IBM logo, 'Industries & solutions', 'Services', 'Products', 'Support & downloads', and 'My IBM'. A search bar is also present. Below the navigation, the main heading is 'Enterprise Content Management' with the tagline 'Maximize the value of unstructured content'. There are buttons for 'Products' and 'Learn'. A section titled 'Gartner: Magic Quadrant for Enterprise Content Management' includes a link to download a report. On the right, there is a 'Contact IBM' section with options to email, request a demo, or call. A 'Demos' section is also visible at the bottom right. The page features a grid of colorful cubes (blue, purple, orange) and a large blue cube graphic.





Grazie

ITALIAN

धन्यवाद

HINDI

Merci

FRENCH

ありがとうございました

JAPANESE

Obrigado

BRAZILIAN PORTUGUESE

多谢

SIMPLIFIED CHINESE

Thank You



多謝

TRADITIONAL CHINESE

Gracias

SPANISH

Спасибо

RUSSIAN

நன்றி

TAMIL

ขอบคุณ

THAI

Danke

GERMAN

شكراً

ARABIC