

Quand le Case Management s'impose comme un axe-clé en matière de gestion de contenu

La gestion de contenu (ECM) et le Case Management sont des sujets stratégiques pour nombre de directions des systèmes d'information.

Qu'est-ce que le Case Management?

Il convient tout d'abord de définir ce concept et présenter les enjeux auxquels il répond. De manière générale, le Case Management consiste à gérer des cas et des processus en s'appuyant sur un séquençage déterminé tout au long du cycle de vie d'un dossier. Une telle approche permet de fluidifier la circulation des informations indispensables au traitement d'un cas, de synchroniser les équipes concernées et d'élaborer un plan d'actions adapté au dossier traité. Il est alors possible de prendre des décisions reposant sur des informations contextualisées tout en s'appuyant sur des processus flexibles.

Prenons un exemple : un opérateur de service doit traiter un flux important de réclamations clients. Grâce aux outils de Case Management, les demandes entrantes vont être prises en compte, analysées et automatiquement adressées aux interlocuteurs qui pourront rapidement y répondre. Il en résulte un temps de traitement optimisé.

Comme nous l'avons vu, le Case Management doit s'appuyer sur un cadre déterminé. Pour autant, le succès du projet repose sur une gestion flexible, indispensable au traitement des spécificités des cas traités. Il s'agit de sortir des processus collaboratifs prédéfinis et permettre des interventions humaines, si nécessaire. On comprend alors parfaitement que le Case Management est un sujet complexe qui associe différents processus métiers.

Mettre en place une démarche de Case Management en prenant les bonnes orientations

Il est important de prendre la hauteur nécessaire pour mener à bien son projet et en dessiner les contours. L'objectif est de traiter du cas par cas dans une logique industrielle, de garantir un enchaînement de tâches de manière efficiente ou encore de suivre pas à pas l'avancement des dossiers.

Au niveau organisationnel, il faut officialiser une fonction de Case Manager et s'appuyer sur des plateformes technologiques permettant de donner vie à son projet. Attention à ne pas se tromper, rappelons que le Case Management est une expertise à part entière et pas uniquement un simple outil de BPM ou d'ECM.

Au final, en maîtrisant le Case Management, les entreprises pourront accéder à de nombreux gains opérationnels, financiers et gagner en agilité dans la bonne gestion de leurs dossiers. Les exemples ne manquent pas, sont déclinables dans tous les secteurs d'activité et dans de nombreux cas

d'usage : gestion des processus de souscription à une offre ou à un service, suivi des patients, gestion de litige, etc.

La bonne mise en application du Case Management se positionne donc clairement comme un véritable avantage concurrentiel pour les entreprises qui sauront le maîtriser.

Par Morad Rhlid, Managing Director International chez SER Group

This announcement is distributed by Nasdaq Corporate Solutions on behalf of Nasdaq Corporate Solutions clients.

The issuer of this announcement warrants that they are solely responsible for the content, accuracy and originality of the information contained therein.

Source: SER Solutions France SARL via GlobeNewswire

HUG#2201228