

CASE MANAGEMENT & BPM

Il “**Case Management**” assume svariate definizioni a seconda dell’ambito in cui stiamo operando. Spesso lo sentiamo nominare in sanità o nel mondo legale, ma anche per la gestione di un customer service o di una pratica assicurativa o bancaria. Più genericamente lo possiamo definire come una valida modalità di approccio ad un qualsiasi **processo poco strutturato**, in presenza di interazioni ed attività mutevoli, con difficoltà nel definire preventivamente eventi e milestone.

Un approccio dunque alternativo al **BPM**, il cui obiettivo specifico è invece quello di ottimizzare i processi astruendo casi specifici reali e riconducendoli a processi predefiniti che vengono automatizzati, riducendo gli interventi umani.

Se **BPM** e **Case Management** sono due approcci alternativi per costruire un processo, la cui scelta varia a seconda del contesto da gestire, è possibile realizzare soluzioni di **Case Management** anche con piattaforme di sviluppo che normalmente supportano il BPM, come **Jamio**. Questo grazie ad alcune caratteristiche funzionali che talune piattaforme offrono.

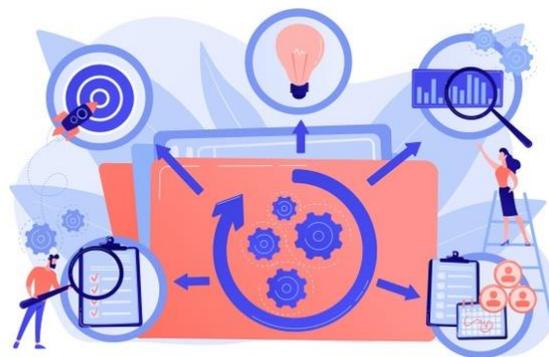
Aree aziendali interessate

Processi Inter-area Inter-Organizzazione

Le esigenze organizzative

Ci sono processi in cui è possibile definire un insieme di attività fisse, per la maggior parte tutte necessarie e collegate fra loro. Tali attività si ripetono sempre alla stessa maniera e vengono eseguite sempre secondo una sequenza temporale ordinata, tali da poterle rappresentare in un diagramma di flusso.

È il processo che guida e determina gli eventi, chiamando a parteciparvi persone, piuttosto che gestendo parti che possono essere



completamente automatizzate con una soluzione software.

Un esempio può essere il **processo di hiring** di un nuovo dipendente. Il processo prevede lo scambio, la raccolta e l’approvazione specifica di determinati documenti per ciascun dipendente secondo un ordine dato o anche l’approvazione di una nota spese o richiesta di ferie.

È questo il caso in cui la risposta applicativa a supporto di tali processi è una soluzione di puro **Business Process Management** che partendo dal disegno strutturato di un processo, lo ottimizza e ne guida attività, tempi, attori, automazioni, eventi scatenanti o eventi scatenati, etc.

In altre situazioni invece accade che:

- le attività **non sono fisse** e sempre necessarie né tantomeno collegate fra loro;
- non è possibile determinare una **sequenza temporale ordinata**, risulta dunque anche difficile poterle rappresentare in un diagramma di flusso;
- gli **eventi** di volta in volta **cambiano** e portano alla determinazione dello specifico processo, o ancora meglio dell’attività successiva;
- le persone hanno un ruolo fondamentale e deterministico per le attività successive, i cosiddetti **Knowledge Workers**;
- le informazioni esterne raccolte possono essere deterministiche per le attività successive alterando o influenzando la linea di condotta scelta.
- c’è un **obiettivo definito**.

Esempi di processo di questo tipo possono essere la gestione di una **pratica di sinistro assicurativo**, la **gestione di un reclamo** o

richiesta di assistenza, la manutenzione di un immobile, etc..

In questo caso invece la risposta applicativa a supporto è il **Case Management**. Con un approccio BPM si strutturerebbe un processo molto complesso e difficile da governare, rendendo così il software un limite alla operatività.

La soluzione

Dunque qualsiasi processo che ha **variabili imprevedibili** o **poco strutturabili** può aver bisogno di un approccio di Case Management.

Talvolta il limite è molto borderline, in tal caso la scelta di un approccio misto può aiutarci. È possibile infatti optare per una **orchestrazione** in modalità case, all'interno del quale si richiamano processi gestibili con l'approccio **BPM** o al contrario.

L'adozione di una **piattaforma di sviluppo applicativo** capace di supportare entrambi gli approcci è molto vantaggiosa.

La definizione data da **Gartner** alle soluzioni di **Case Management** che le indica come *"applicazioni complesse che richiedono una combinazione di attività umane e flussi di lavoro elettronico atti a supportare un processo complesso"*.

Grazie all'ausilio di una piattaforma di **BPM** come **Jamio** è anche possibile creare soluzioni semplici e snelle per la modellazione e la esecuzione di semplici case direttamente da front end in tempo reale.

Si pensi ad una soluzione in cui il soggetto su cui poter costruire un case può essere diverso di volta in volta: una persona come un cliente, un oggetto come un immobile o un'auto, una raccolta di dati o altro. Posso dunque, con la stessa soluzione, avviare un caso per una pratica di richiesta rimborso per un determinato cliente, piuttosto che la manutenzione straordinaria di un immobile, gestendo le attività che lo compongono a partire da un modello di caso preconfigurato ma modificabile in itinere.

Un utente configuratore può dunque configurare un Case e inserire le diverse attività ad esso legate, stabilendo per ciascuna l'utente **esecutore**, la rilevanza (attività necessaria o facoltativa) una deadline, ovvero un tempo entro cui è necessario completare l'attività e le modalità di notifica.

Un utente **gestore** del caso, partendo da un soggetto, può avviare il caso scegliendolo tra quelli configurati.

L'avvio del caso comporta l'**assegnazione dell'attività** principale di gestione del caso e delle attività definite come necessarie ai diversi attori. Ciascuna attività è gestita con la logica degli **Human task**.

Durante la gestione del caso è possibile monitorare l'esecuzione e gli esiti delle diverse attività, tracciando informazioni e documenti utili al proseguimento del caso, definendo ed avviando eventuali altre attività resesi necessarie a seguito degli esiti raccolti.

È possibile inserire un promemoria a partire da un **task** oppure da un case in corso.

Il **gestore** del caso può chiudere il caso solo al completamento di tutte le attività previste

Ed ecco quindi che rapidamente posso gestire una pratica assicurativa per un cliente definendo un insieme di attività, come la raccolta di diversi documenti, che possono cambiare a seconda dell'esito dei documenti in precedenza raccolti, l'ingaggio di un perito, piuttosto che la liquidazione diretta o il rifiuto o la gestione di un contenzioso, etc.

I vantaggi

- ✓ **Tracciamento e visibilità delle attività**
- ✓ **Notifiche e alert automatici**
- ✓ **Aumento della produttività degli utenti e responsabilizzazione**
- ✓ **Miglior coordinamento**
- ✓ **Condivisione controllata di Dati e Documenti**
- ✓ **Efficienza organizzativa**
- ✓ **Riduzione dei tempi di risoluzione dei casi**