

Più potere a persone e processi per alimentare il cambiamento

GUIDA AL CASE MANAGEMENT

UN WHITE PAPER
DI PEGA



Cambiare è una sfida. Realizzare una trasformazione strategica e di ampia portata è particolarmente difficile. Per ottenere risultati concreti e rapidi che contribuiscono a costruire una visione più ampia, occorrono strumenti potenti e innovativi, processi ottimizzati e un team agile capace di adattarsi a esigenze complesse e in continua evoluzione. Tutto questo è possibile con il case management.

Il case management cambia il tuo modo di lavorare. Tuttavia, per integrarlo nelle operazioni quotidiane e gestirlo al meglio, occorre prima mettere insieme un team che conosca l'attività, le tecnologie e che abbia esperienza nel case management. È necessario coinvolgere più reparti: business, IT e gestione di programmi/progetti.

Ecco come costruire un team per rivoluzionare efficacemente il lavoro con le soluzioni di case management:

Business

Il team di business deve conoscere a fondo i metodi di lavoro attuali e avere una visione dei risultati che questa iniziativa dovrebbe garantire. Dovrà essere composto dalle seguenti figure:

- **Project sponsor:** il project sponsor definisce gli obiettivi e sostiene l'iniziativa dall'inizio alla fine. Questa figura contribuisce alla gestione della politica aziendale a livello dirigenziale e si impegna per ottenere un coinvolgimento costante e tangibile, assicura la disponibilità delle risorse e risolve i problemi che ostacolano il percorso.

Se il percorso è riferito a una singola funzione aziendale, questo ruolo può essere ricoperto direttamente dal responsabile di tale funzione, ad esempio il vicepresidente del marketing o del customer service. Per un'iniziativa di trasformazione che coinvolge l'intera azienda, lo sponsor corrisponde di norma al dirigente che ha la responsabilità diretta del risultato.

- **Esperti di settore:** gli esperti possiedono conoscenze dettagliate delle modalità di lavoro e hanno a cuore gli obiettivi dell'iniziativa. Coinvolgi un esperto per ogni macro-area dell'attività coinvolta nell'iniziativa.

IT

Il tuo team IT fornisce le competenze sulla tecnologia. Può essere composto da personale interno o da una combinazione di tuoi dipendenti con il tuo fornitore, consulenti, integratori di sistemi o altri soggetti esterni. I membri del team devono possedere uno spettro di competenze ed esperienze in business, tecnologia e design di applicazioni.

- **Business architect:** il business architect gestisce la raccolta di requisiti aziendali, si incontra regolarmente con gli esperti di settore e contribuisce a integrare le esigenze specifiche nel sistema di case management. Un business architect deve disporre di una certificazione rilasciata dal fornitore nelle materie specifiche ed essere pratico nell'uso delle metodologie Lean e Six Sigma. I business architect spesso provengono da gruppi operativi aziendali.
- **System architect:** il system architect configura l'applicazione e la integra con gli altri sistemi IT. Come il business architect, anche il system architect dovrebbe essere in possesso delle necessarie certificazioni dei fornitori.
- **User experience architect:** questa figura fornisce le competenze in human-factor design per assicurare che le soluzioni siano facilmente comprensibili e utilizzabili.
- **Operatori IT:** sono le figure che rappresentano i team di gestione dei rilasci, del supporto, dell'infrastruttura, della formazione, del testing e dell'architettura dell'organizzazione IT.

Governance

Una buona governance comincia con una solida sponsorizzazione. Il project sponsor non deve essere solo il promotore del progetto, ma rappresentare anche il punto di riferimento finale per risolverne i relativi problemi.

Di norma, le iniziative che coinvolgono l'intera azienda dovrebbero avvalersi di almeno due project manager: uno per gestire l'iniziativa nel suo complesso, l'altro per le attività quotidiane del team tecnico.

- **Project manager:** il project manager definisce la portata del progetto e si assume la responsabilità di tempistiche e budget gestendo i rapporti tra tutti i soggetti coinvolti.
- **Leader del coinvolgimento tecnico:** questa figura supporta il project manager gestendo il lavoro e le pianificazioni per i team di business e di sistema.

Una volta individuato il project sponsor e definiti chiaramente i ruoli e le responsabilità, fai in modo che problemi e rischi vengano sollevati immediatamente in modo da poter essere gestiti correttamente. I programmi di maggior successo si basano su tre livelli di supervisione:

- **Project governance:** viene pianificata una revisione mensile o bimestrale per convalidare l'integrità della soluzione e sollevare eventuali problemi che ne minacciano la riuscita. I soggetti che lavorano al progetto devono partecipare ed essere pronti ad assumersi la responsabilità di rimuovere gli ostacoli. L'ordine del giorno e i principali materiali devono essere resi disponibili in anticipo in modo che i partecipanti possano prenderne visione.
- **Aggiornamento settimanale:** gestita dal project manager, questa riunione è finalizzata a tenere il project sponsor aggiornato sui progressi del progetto e a offrire al team la possibilità di sollevare eventuali problemi prima che si trasformino in rischi che potrebbero influire sul progetto in generale. È anche l'occasione giusta per verificare attentamente se l'ambito del progetto viene rispettato.
- **Riunione rapida quotidiana:** un incontro quotidiano della durata di 15 minuti per consentire al team di relazionare sugli obiettivi del giorno. Si tratta di un'opportunità per il project manager di mantenere i dipendenti concentrati sulle attività, al passo sulla tabella di marcia e individuare eventuali dipendenze e ostacoli evidenti.

Gestione trasparente

La chiarezza circa i ruoli e le responsabilità di ciascuno fa davvero la differenza nella gestione della trasformazione. I team sapranno sempre come affrontare i problemi, se concedi loro il potere di agire.

Con l'ampliarsi dell'ambito dell'iniziativa, i componenti del team acquisiscono maggiore importanza, che il team sia composto da personale interno, esterno, entrambi o da consulenti terzi certificati. Nel tempo, questo aiuta a potenziare le capacità interne grazie alla collaborazione con gruppi diversi.

Spesso, le aziende iniziano con gruppi pratici informali, persone che usano il case management e configurano di spontanea volontà l'infrastruttura necessaria per condividere idee e materiali. Con il diffondersi dell'utilizzo del case management, occorre creare un centro di eccellenza (COE) formale, affinché siano disponibili le risorse per un uso su larga scala.

Se stai implementando il case management in un'azienda con esigenze specifiche che variano a seconda delle linee di business o delle aree geografiche, è consigliabile anche stabilire un modello di COE federato, con un COE centralizzato che supporta COE più piccoli localizzati. I COE locali saranno responsabili delle risorse specifiche della loro area e della gestione e implementazione dei programmi locali.

Conclusione

Quando persone, processi e tecnologie sono in sintonia, si ottengono l'agilità, la velocità e la flessibilità necessarie per crescere in modo rapido e proficuo.

Il case management aiuta ad acquisire e a gestire il lavoro tra più applicazioni e persone, mentre l'intelligenza artificiale e l'automazione robotica dei processi permettono di automatizzare le decisioni ed eliminare tediose attività manuali. Inoltre, con il potenziale del low-code, puoi fornire applicazioni e risultati più velocemente.

Scopri come il case management, un approccio Center-out™ all'architettura aziendale e l'automazione intelligente possono aiutarti a tutelare la tua impresa, ridurre i costi ed eliminare la complessità. Visita il sito pega.com/it per saperne di più.



Pega realizza software innovativi che abbattano le complessità del business. Dall'ottimizzazione del lifetime value dei clienti alla semplificazione dei servizi fino all'aumento dell'efficienza, Pega aiuta i brand leader del mondo a risolvere i problemi rapidamente e a trasformarsi per il futuro. I clienti di Pega prendono decisioni migliori e portano a termine il lavoro grazie all'IA e all'automazione intelligente. E, fin dal 1983, abbiamo implementato la nostra architettura scalabile e la piattaforma low-code per restare al passo con il rapido cambiamento. Le nostre soluzioni permettono ai nostri clienti di risparmiare tempo, così i loro dipendenti e i loro clienti possono dedicarsi a ciò conta di più.

Per maggiori informazioni, visita il sito www.pega.com/it