

Autonomiser les
Ingénieurs de la
Connaissance

Dynamiser
votre
entreprise



Papyrus Adaptive Case Management

THÈMES ABORDÉS

- ▶ **Processus adaptatifs** pour la gestion de cas
- ▶ **Papyrus Adaptive Case Management** : les principales caractéristiques

LES BÉNÉFICES POUR LES ENTREPRISES

- ▶ **Définition des processus** par les experts métier
- ▶ **Contrôle par les entités métier** de leurs propres processus, contenu et modèles
- ▶ **Conformité**, transparence et respect des règles
- ▶ **Vue consolidée** des documents entrants, sortants et des statuts

Autonomiser les Ingénieurs de la Connaissance - Dynamiser votre entreprise

Nous retrouvons les ingénieurs de la connaissance au cœur de toutes les opérations et des services orientés clients. Ils exercent des activités à la fois complexes et risquées allant de la gestion des sinistres clients et des contrats jusqu'à la gestion de comptes et aux enquêtes de fraudes, entre autres.

Tous secteurs d'activités	Santé	Assurance	Finance	Secteur Public
<ul style="list-style-type: none"> Gestion des fournisseurs Gestion des contrats Embauche des employés Suivi des problèmes 	<ul style="list-style-type: none"> Dossier virtuel du patient Gestion des sinistres Gestion des adhérents Gestion du cycle de revenus 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des sinistres Gestion des souscriptions Gestion des nouveaux contrats Gestion des polices Gestion des partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des prêts Gestion des comptes Gestion de patrimoine Ouverture de comptes Gestion des filiales 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des subventions Gestion des impôts Enquêtes Immigration Environnement

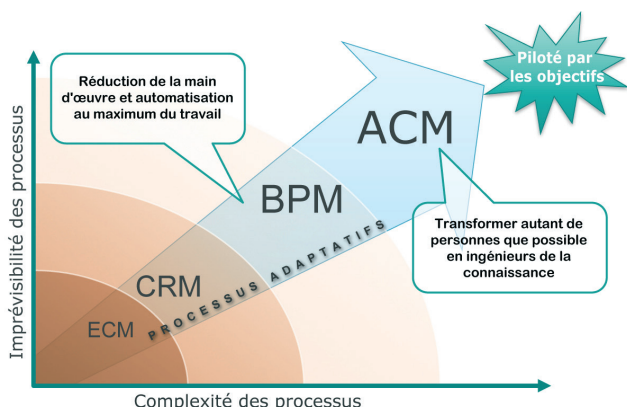
*Le travail des ingénieurs de la connaissance est la plupart du temps **NON-STRUCTURÉ** et **NON PREDICTIF***

Le travail des ingénieurs de la connaissance qui consiste à prendre des décisions implique à la fois de la transparence et un accès en temps réel au contenu et aux données dans le contexte du processus métier. Dans ce type de travail, le déroulement des actions ne peut être connu à l'avance et ne peut donc pas être prédéterminé. En conséquence, il est nécessaire de définir des objectifs clairs, les responsabilités de chaque gestionnaire ainsi que les moyens (budget ou ressource) en vue d'atteindre ces objectifs.



■ Vision des processus métiers

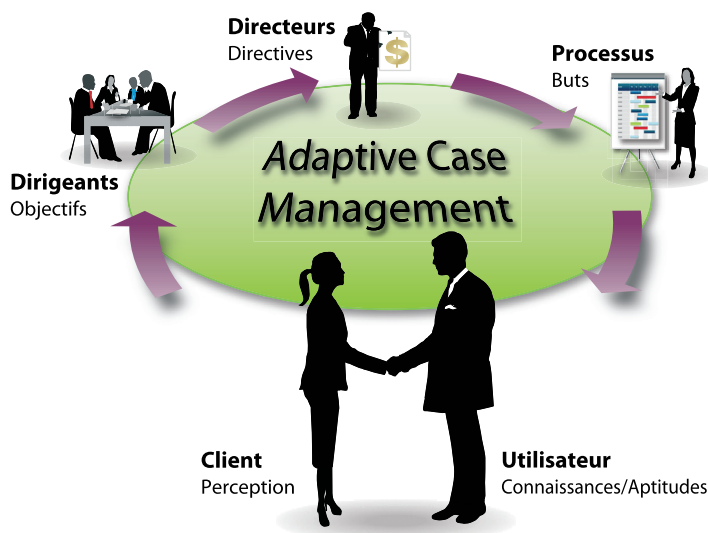
Si l'on attache trop d'importance au facteur coûts, la gestion des affaires peut alors perdre en efficacité. Par ailleurs le danger avec l'automatisation des processus définie dans le cadre du BPM est que les travailleurs qualifiés deviennent trop nombreux ou soient laissés pour compte. Pour illustration les propos de l'économiste James March qui considère que les entreprises souhaitant réussir sur le long terme doivent non seulement exploiter les connaissances et le savoir existant mais aussi explorer et innover en permanence.



■ ACM pour le travail de la connaissance

Il est important pour les entreprises de rendre leurs employés plus autonomes et de permettre à un maximum d'entre eux de devenir des ingénieurs de la connaissance.

L'ACM met l'accent sur l'individualisation des processus tandis qu'à l'inverse, le BPM exige la standardisation du processus afin de réduire les coûts. Dans ce cas, on va privilégier un processus considéré comme correct ou répondant au besoin plutôt qu'un résultat totalement orienté client.



L'ACM est la "technologie de l'autonomisation ou de la responsabilisation" qui met l'accent sur le POURQUOI et sur le QUI et non pas sur le COMMENT.

La transparence exercée par les entreprises à tous les niveaux fonctionnels, depuis le sommet de la hiérarchie jusqu'au bas de l'échelle, permet aux ingénieurs de la connaissance de mieux comprendre pourquoi ils font les choses. Par ailleurs, la transparence des processus permet aux détenteurs desdits processus d'intervenir immédiatement en cas de problèmes ou d'événements extérieurs.

Adaptive Case Management

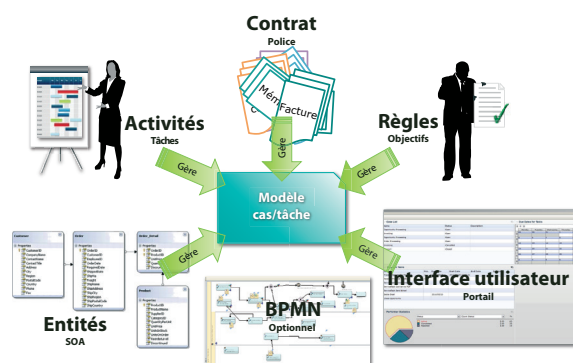
L'autonomisation n'a rien à voir avec les réseaux sociaux - Il s'agit là plutôt d'**autorité**, d'**objectifs** et de **moyens**. L'efficacité et la transparence sont possibles en interconnectant les clients et les acteurs du processus dans le contexte du processus.

Pourquoi l'autonomisation (responsabilisation) fonctionnerait mieux que la récompense, la sanction, la rigidité ou même le contrôle strict de la qualité? Chaque action dans une organisation qui encourage la responsabilisation stimule la productivité, alors que dans le même temps les entreprises ayant une organisation plutôt rigide (hiérarchiquement ou non) perdent une énergie précieuse et du temps à analyser et concevoir des modèles de procédures et des systèmes de récompense/sanction. Chaque action de contrôle et chaque récompense engendrent des forces contre productives au sein de l'organisation.

■ Les cinq éléments de l'ACM

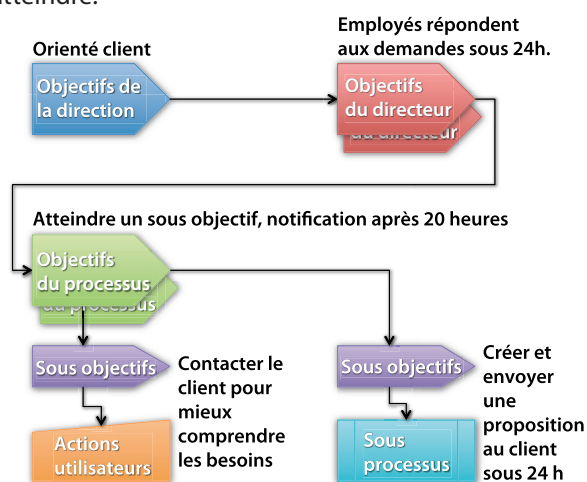
Donner de l'autonomie aux ingénieurs de la connaissance requiert une technologie adaptative favorisant la gestion des communications et des processus métiers et reposant sur 5 éléments de base:

- **Entités** : SOA ou autres interfaces pour connecter silos d'information et processus.
- **Objectifs et activités** : Directives, mesures et contrôles pour garantir les résultats.
- **Contenu** : Communications entrantes et sortantes.
- **Règles** : Editeur de règles en langage naturel (NLR).
- **Interfaces graphiques** : Création par les utilisateurs de formulaires et d'assistants (wizards) à partir des widgets.



■ Processus adaptatifs orientés objectifs

L'ACM donne tout d'abord plus de pouvoir aux ingénieurs de la connaissance de haut niveau qui sont informés sur la stratégie d'entreprise (en termes de modèles) par les responsables exécutifs. Il permet d'aligner les objectifs financiers et la planification budgétaire en responsabilisant à la fois les dirigeants qui définissent les objectifs et les gestionnaires qui vont décider des tâches et moyens à mettre en œuvre pour les atteindre.



Design-by-Doing

Un nouveau savoir exige la création de nouvelles données, d'un nouveau contenu, de nouvelles règles, de nouveaux objectifs, de nouvelles interfaces utilisateurs et de nouveaux rôles. La responsabilisation de l'utilisateur doit être liée à une approche commune orientée OBJECTIFS et non pas aux diagrammes BPMN.

“Les utilisateurs ne se contentent pas d'influencer la conception, ils créent le processus à la volée.” - Max J. Pucher

■ Les avantages de Papyrus ACM

L'ACM traite à la fois les communications et les processus. L'ACM laisse l'automatisation des tâches très répétitives et à faible valeur à la partie BPM et fournit une plateforme pour gérer les processus à forte valeur ajoutée orientés services à la clientèle. C'est ainsi que s'instaure la confiance des clients et que se pérennise leur fidélité.

L'ACM est aussi un moyen d'interconnecter les différents niveaux organisationnels de l'entreprise, d'optimiser les travaux et d'innover de façon continue sans aucun frais de gouvernance bureaucratique.

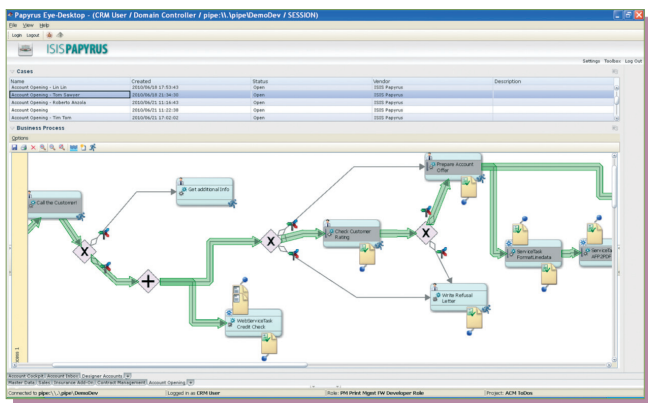
- Plateforme consolidée pour la gestion des processus.
- Création d'organisations de processus virtuelles.
- Création par les utilisateurs de processus dynamiques.
- Modèles de processus optimisés sans programmation préalable.
- Mise à disposition des vues clients en temps réel.
- Regroupement du savoir.
- Support des réseaux sociaux.
- Support des technologies mobile.
- Transparence opérationnelle.

Avec l'ACM: Boucler la boucle des

Le traitement d'un cas implique un nombre important d'échanges – communications à la fois entrantes et sortantes – qui rend plus difficile et plus complexe la complétude dudit cas.

■ Papyrus Adaptive Case Management

L'ACM délivre de l'information structurée (données métier) et non-structurée (contenu) aux membres d'organisations structurées (business) et non-structurées (social) pour créer, modifier et exécuter, de façon interactive et sécurisée, avec l'information ou les connaissances recueillies lors de l'exécution, un travail structuré (processus) et non-structuré (cas) de manière transparente et contrôlable.



Via les modèles pour les données, le contenu, les règles, les acteurs et l'interface graphique, un utilisateur métier peut créer ou modifier des modèles ou des instances de cas.

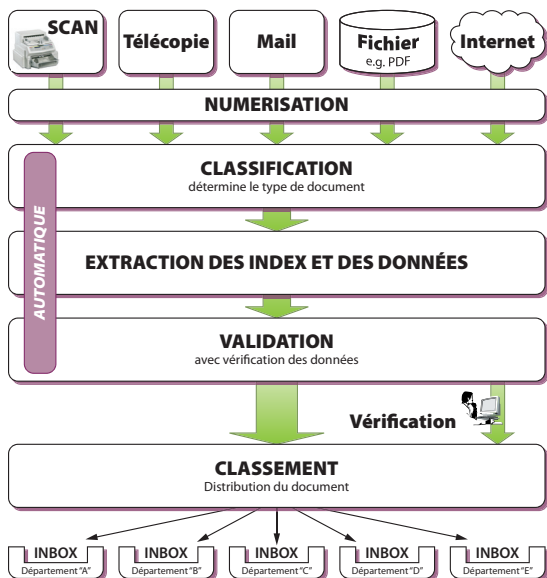
Dans le cas des processus adaptatifs le déroulement ne peut être connu à l'avance et l'enchaînement des actions n'est pas forcément répétable mais via les interventions humaines et les actions prises par les utilisateurs il est possible de passer d'une étape à une autre et d'avancer dans l'atteinte de l'objectif fixé.

Lors de l'exécution, le système peut suggérer des actions à la personne en charge du processus mais cette même personne peut en décider autrement (en fonction de ses autorisations et de son niveau d'autonomie). La décision est mémorisée dans un modèle et disponible pour les autres intervenants.

■ Prise en compte des communications entrantes

Les fonctions de capture et d'archivage des documents entrants sont des composants essentiels d'une solution complète de gestion de cas ou case management. En règle générale les documents entrants varient quant à leur forme et leur contenu allant du document structuré de type formulaires jusqu'au mail en passant par les documents semi structurés de type factures et les courriers non structurés.

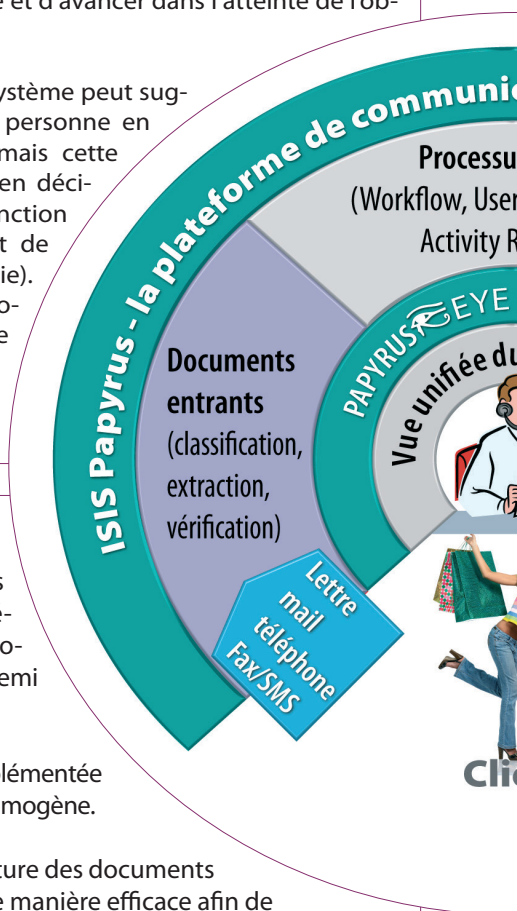
La solution ACM est totalement intégrée avec les produits Papyrus Capture et peut être implémentée comme une solution globale et homogène.



Le traitement automatisé de capture des documents dès leur réception doit se faire de manière efficace afin de démarrer rapidement toutes les activités déclenchées en fonction du contenu de ces documents et des informations clés extraites.

Avec l'utilisation de la taxonomie pour la classification, les documents sont traités en fonction de leurs similitudes apparentes préalablement à tout traitement OCR. Les opérations de classification et d'extraction se font selon une méthode d'auto apprentissage à partir d'exemples pertinents mais sans aucune programmation. La lecture de codes barres permet aussi d'identifier rapidement les informations adéquates et importantes telles que le numéro de client ou le numéro de cas.

Papyrus traite tous types de communications entrantes, effectue leur classification (méthode d'auto apprentissage), extrait et valide les données clés et automatise les réponses clients (soit straight-through processing, soit processus interactif avec intervention utilisateur).



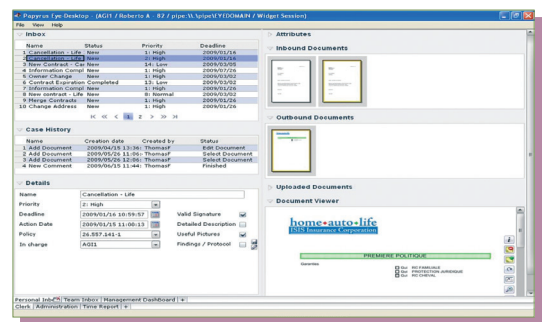
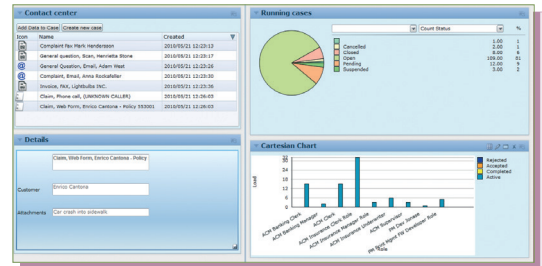
communications et des processus

RÈGLE N°1: "Il n'y a pas de processus sans contenu, et le contenu sans processus n'est pas d'une grande utilité"

■ Papyrus EYE Widgets

La plupart des produits de BPM offrent seulement de simples formulaires tandis que Papyrus propose des interfaces utilisateurs entièrement graphiques et intuitives.

Les tableaux de bord, les processus et les fonctions prompt lisent les modèles de données dans le référentiel et sont tout simplement renseignés avec les données à partir d'une interface de type SOA.



Les personnes habilitées peuvent elles mêmes créer des interfaces utilisateurs sans programmation grâce à la puissante technologie Papyrus EYE Widget. Les définitions des Widgets sont gérées de façon centralisée, versionnées et déployées à une date donnée sur tous les serveurs de production.

Les applications EYE Widget sont déployées de la même façon en environnement client lourd ou client léger et pour ce dernier cas sous forme de plug-in dans le navigateur. L'utilisateur définit non seulement ses thèmes mais aussi le type de présentation souhaitée.

■ Prise en compte des communications sortantes

L'utilisation des produits Papyrus relatifs à la gestion des documents sortants permet de boucler la boucle des communications avec les clients, les actionnaires, les agents et les fournisseurs tout en fournissant un contenu de grande qualité.

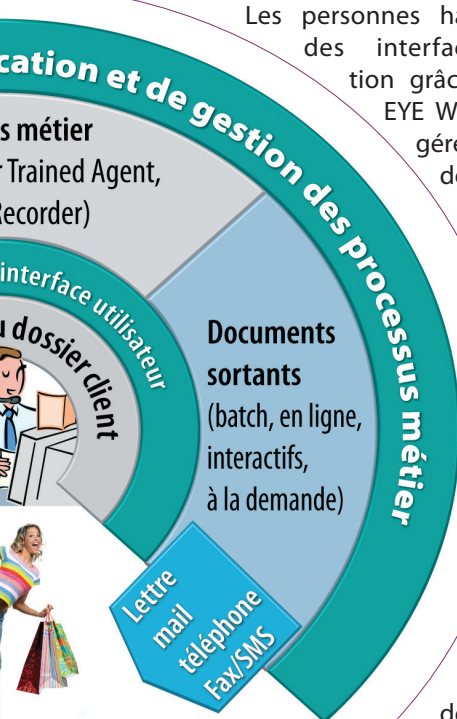
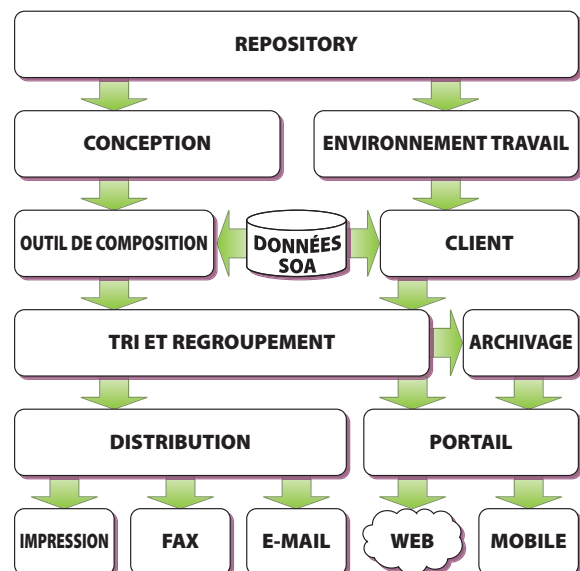
Pilotés par les données, les documents doivent être standardisés ou personnalisés. Ces documents sont générés en batch, on-line ou de façon interactive (client lourd ou léger). Même si les composants génériques y compris le mapping des données sont définis à l'origine

par l'expert IT, le contenu final doit être sous le contrôle des responsables métier.

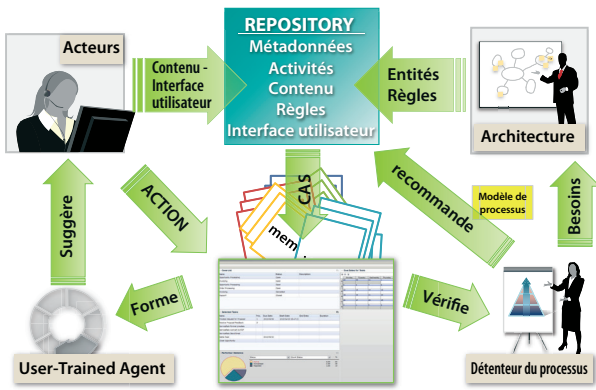
Ces personnes ont en charge la gestion des textes/messages en plusieurs langues, des ressources (polices, formulaires, logos) ainsi que la gestion du changement.

Pour garantir la conformité et permettre l'adaptabilité, les responsables des processus et les utilisateurs métier peuvent à tout moment appliquer des règles aux documents pour l'automatisation des processus mais aussi le suivi du statut d'un cas.

Papyrus couvre en plus toutes les fonctions de postproduction (éclatement, tri, regroupement), de gestion des impressions, de restitution multi canal (y compris l'e-distribution) ainsi que archivage court et long terme.



Papyrus User Trained Agent - UTA



Papyrus User Trained Agent effectue, à chaque fois qu'une action est prise par une personne intervenant sur le cas, une reconnaissance de modèles/formes sur les objets donnés et leurs relations au travers de l'état complet d'un cas.

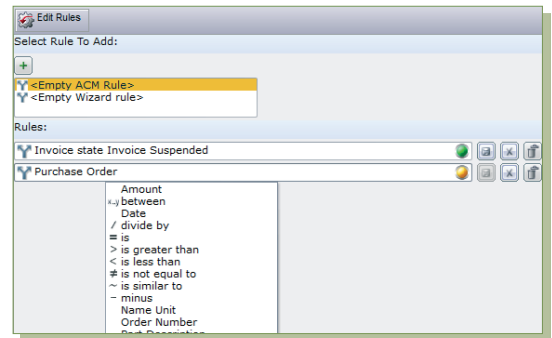
Le UTA analyse les éléments du modèle qui sont pertinents pour les actions ultérieures et répétitives. Ceci inclut les informations relatives aux étapes précédemment exécutées et à leurs résultats.

Si l'utilisateur exécute cette action recommandée, le niveau de certitude est augmenté, sinon il est diminué. Une ou plusieurs recommandations peuvent être suggérées.

Règles en Langage Naturel (Natural Language Rules)

La saisie d'une règle dans Papyrus se fait via l'éditeur de règles en langage naturel sans syntaxe complexe. L'utilisateur est guidé dans son travail.

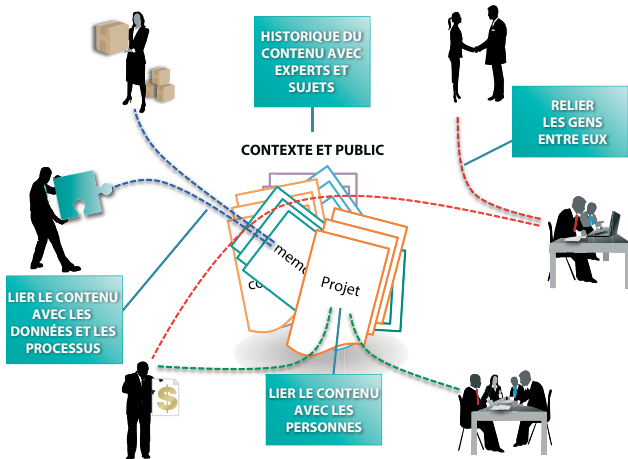
Les règles sont définies dans le moteur de règles et doivent être testées puis approuvées, pour cela les fonctions standard de gestion du changement s'appliquent. Les règles peuvent avoir accès à tous les modèles de données stockés dans le référentiel central des métadonnées. L'exécution de la règle se fait en fonction des définitions liées au rôle de l'utilisateur (policy).



Papyrus Natural Language Rules (NRL) Editor

Réseau de communications informelles

L'Adaptive Case Management ou gestion adaptative de cas peut appliquer, à n'importe quel moment dans le processus, des règles pour l'automatisation dudit processus ou le suivi du statut du cas incluant des tâches prédéfinies et des documents permettant ainsi l'ajout d'activités et de contenu adhoc.

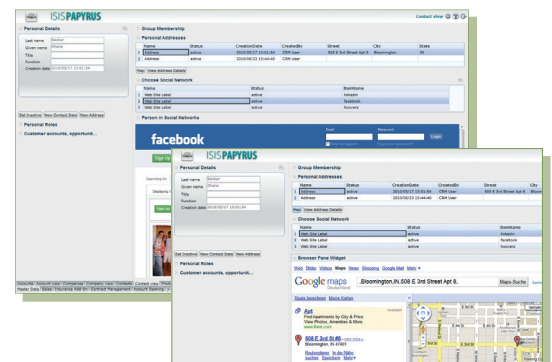


- Des événements extérieurs tels que la réception d'un appel téléphonique, d'un courrier, d'un fax ou d'un mail liés au cas ou dossier sont ajoutés audit dossier et de nouvelles tâches ou processus sont créés.
- Pour les événements internes, soit les personnes intervenant sur le cas peuvent manuellement créer puis assigner des tâches et initier les processus nécessaires à la complétude du cas, soit des règles créent automatiquement les tâches et déclenchent des actions entièrement automatisées.
- Ces tâches et activités définissent le contexte du cas et sont visibles au même titre que les documents dans le dossier partagé relatif audit cas. Le statut du cas est déterminé en fonction des statuts combinés de tous les documents et tâches.

Intégrer les médias sociaux et Google Maps

Papyrus supporte les Rich Internet applications ou applications Internet riches, les chats, les wikis, les blogs, les interfaces utilisateurs configurables et l'interaction sociale entre collègues, tout ceci sous le contrôle des sécurités (autorisations basées sur les notions de Rôles/policy) et dans le contexte du processus lui-même.

L'interface utilisateur EYE Widget permet l'insertion dynamique, dans l'application, de contenu Web tel que Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn ou Google Maps. L'entreprise peut ainsi créer des applications très orientées clients sans pour autant ouvrir ces applications à un usage impropre.

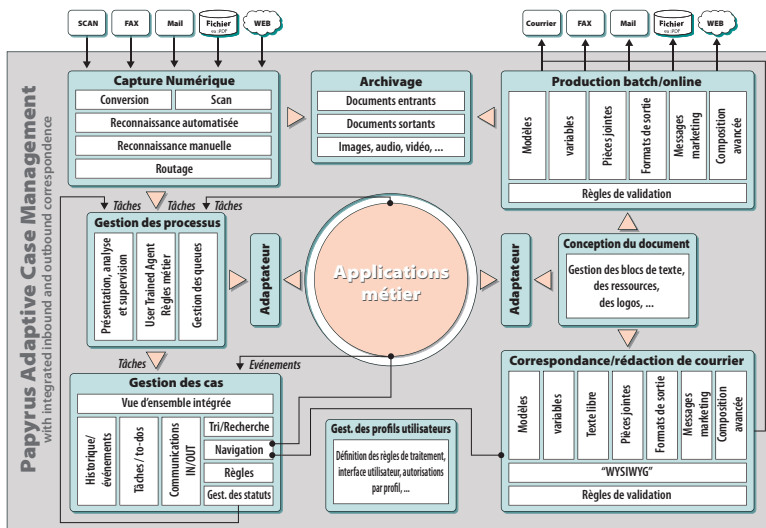


Client ACM: AG Insurance



AG Insurance, une filiale de ageas (anciennement Fortis SA/NV), a choisi la Plateforme ISIS Papyrus pour l'adaptive case management en vue d'améliorer les services afférent au métier de l'assurance (sinistres, souscription et services généraux).

AG Insurance va utiliser la plateforme Papyrus de gestion de la communication et des processus métier pour optimiser les processus, les tâches, les communications et les documents et ce, pour une large gamme d'applications liées à l'assurance.



La puissance d'un seul et unique système

Papyrus Adaptive Case Management est la solution logicielle qui va permettre aux ingénieurs de la connaissance ou « knowledge workers » de gérer la complexité d'un cas tout en maintenant le niveau de qualité attendu.

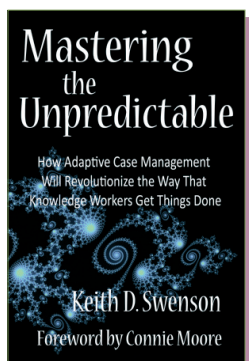
- "Design by Doing" – Création et modification des processus à la volée par les utilisateurs.
- Intégration et gestion complètes mais flexibles des processus, du contenu et des données.
- Consolidation des données, du contenu et des règles et interaction pour mise en conformité.
- Vue consolidée des communications entrantes et sortantes (activités, documents et statuts).
- Interface utilisateur totalement paramétrable en fonction des rôles via la technologie Widgets.
- Contenu des communications sortantes créé et géré par les responsables métier.
- Utilisation de l'expertise des ingénieurs de la connaissance pour la personnalisation, l'automatisation et l'organisation des communications.
- Restitution multi canal pour les communications personnalisées.
- Définition par les directions des objectifs qualitatifs et des résultats.

" L'approche Papyrus axée sur une gestion centralisée des communications clients répond parfaitement à nos exigences technologiques et commerciales."
– AG Insurance

A propos d'AG Insurance:
Avec une part de marché de 25.1% (à fin 2009), AG Insurance est leader sur le marché des assurances en Belgique, une place que la société doit à une vaste gamme de produits de grande qualité, un excellent service ainsi qu'à sa coopération avec un réseau de courtiers d'assurance indépendants, avec des agents Fintro et avec les agences BNP Paribas Fortis. AG Insurance emploie plus de 4000 personnes.

"La plateforme Papyrus offre une solution "win-win" à AG Insurance, ... le personnel de la compagnie ainsi que le système peuvent répondre, réagir et s'adapter efficacement afin de répondre à l'évolution des divers besoins de la clientèle sans pour autant sacrifier la qualité, la rapidité ou le respect des règles de conformité."
– Annemarie Pucher, PDG d'ISIS Papyrus

Ouvrage sur l'ACM : Mastering the Unpredictable ou « la maîtrise de l'imprévisible »



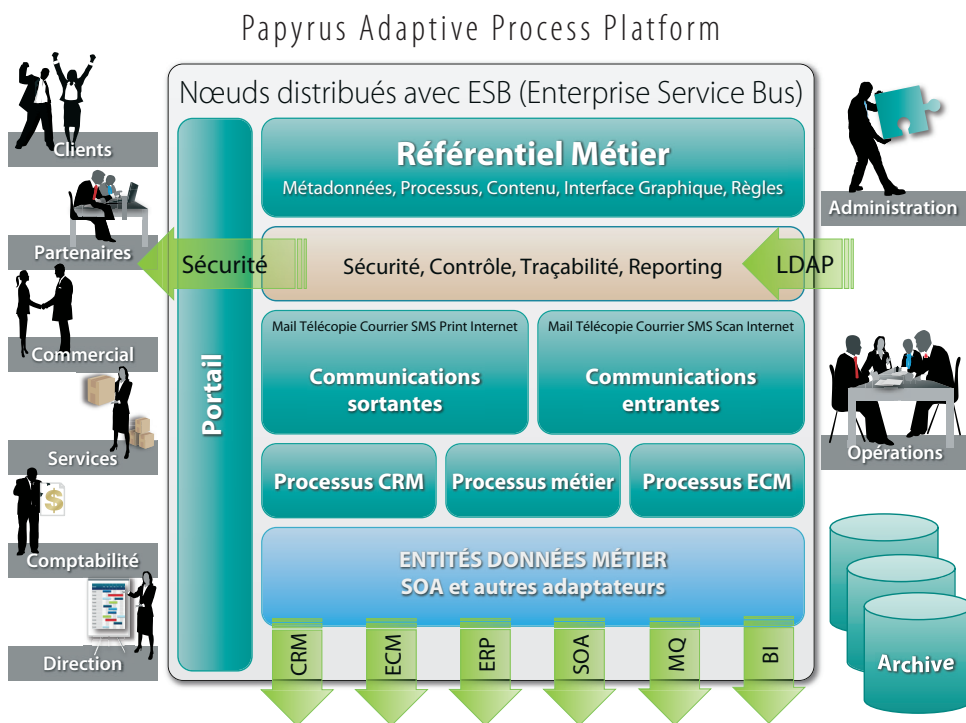
Comment la gestion adaptative de cas ou « Adaptive Case Management » va révolutionner la façon dont les ingénieurs de la connaissance ou knowledge workers travaillent aujourd'hui.
- Par Keith D. Swenson

Co-auteur:
Max J. Pucher
Chief Architect ISIS Papyrus
(Chapitre 5: Les éléments de l'ACM)

Une équipe composée de leaders incontestés dans le domaine de la gestion des processus et de technologues a collaboré pour définir les concepts clés, les idées et les approches adéquates pour exploiter, mettre en œuvre et habiliter le travail d'expert dans l'entreprise.

- « Mastering the Unpredictable »: traite :
- Des tendances précédentes qui ne répondent plus aux besoins des entreprises
 - Des possibilités d'évolution en matière de nouvelles technologies
 - Des options disponibles pour améliorer l'efficacité opérationnelle et le service client .

Une solution complète, flexible et évolutive pour la gestion consolidée des communications clients entrantes et sortantes et ce, au travers des différents départements, systèmes et canal de restitution.



Les organisations peuvent définir, mesurer et gérer les processus, le contenu et les données dans des environnements complexes à partir d'une interface graphique personnalisée et en ayant une vue partagée du dossier client.

Les applications ACM sont construites à partir des composants logiciels standards Papyrus.



Une solution unique et complète ou juste les fonctionnalités dont vous avez besoin

Bureaux ISIS

Siège international, Autriche

ISIS Papyrus Europe AG
Alter Wienerweg 12
A-2344 Maria Enzersdorf
T : +43-2236-27551-0
F : +43-2236-21081
E-mail : info@isis-papyrus.com

Siège pour les USA

ISIS Papyrus America, Inc.
301 Bank St.
Southlake, TX 76092
T : 817-416-2345

Siège pour la région Asie/Pacifique

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
9 Temasek Blvd.
#15-03 Suntec City Tower 2
Singapore 038989
T : +65-6339-8719

France

ISIS Papyrus France SARL
21, Rue Vernet
75008 Paris
T : +33-1-47-20-08-99

Royaume-Uni

ISIS Papyrus UK Ltd.
Watership Barn
Kingsclere Business Park
Union Lane, Kingsclere
Hants, RG20 4SW
T : +44-1635-299849

Allemagne

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf
T : +43-2236-27551-0

Pays-Bas

ISIS Papyrus Netherlands B.V.
WTC World Trade Center
Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam
T : +31-20-799-7716

Italie

ISIS Papyrus Italy Srl
via Monte Navale 11
10015 Ivrea (TO)
T : +39-0125-6455-00

Espagne

ISIS Thot SL.
Sainz de la Calleja, 14
28023 Madrid
T : +34-91-307-78-41

Pays nordiques

ISIS Papyrus Nordics ApS
Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Denmark
T : +45-8827-6170

www.isis-papyrus.com