

La trasformazione del case management, da fisico a digitale

Papyrus ACM per la comunicazione e la collaborazione è la nuova frontiera della digitalizzazione delle applicazioni di business

Il contesto

WellCare Health Plans, la cui sede direzionale si trova a Tampa, FL, fornisce servizi assistenziali pubblici in tutti i 50 stati degli Stati Uniti. La società serve circa 3,9 milioni di membri, collabora con 417.000 fornitori di servizi sanitari a contratto e impiega 7.600 collaboratori in tutta la nazione, gestendo 10 marchi diversi ed oltre 40 linee di business.

La sfida

L'ufficio di grafica editoriale procura tutto il materiale di marketing ed istituzionale, indirizzato sia all'interno che all'esterno dell'azienda, con un repertorio di oltre 60 tipi di media in 30 lingue diverse. Il lavoro di questo ufficio era basato al 90% su carta, con i documenti raccolti in cartelle fisiche contenenti informazioni per lo più scritte. Questo sistema di gestione dei casi richiedeva molto tempo e risultava inefficiente. I flussi di lavoro, per molti anni, sono stati gestiti manualmente e i fascicoli venivano spostati fisicamente tra i diversi gruppi di lavoro, creando spesso colli di bottiglia. Le bozze e i documenti finali dovevano essere stampati e poi aggiunti al fascicolo.



Legacy case management system

Obiettivi di business

- Trasformazione delle pratiche da cartacee a digitali, gestendo task, obiettivi e documenti
- Aggiungere qualità ai flussi di lavoro
- Dare all'ufficio di grafica editoriale la possibilità di gestire flussi di lavoro in autonomia senza coinvolgere la struttura IT
- Ridurre al minimo l'utilizzo della carta
- Verifiche e convalide lungo tutto il processo creativo



La piattaforma collaborativa Papyrus ACM per le campagne di marketing guadagna i più alti riconoscimenti per l'eccellenza nella trasformazione digitale, agilità e creazione di valore

La soluzione

Un sistema di gestione dei contenuti aziendali (ECMS) basato sul framework ACM (Papyrus Adaptive Case Management) dota WellCare di una piattaforma unificata di gestione dei casi, in cui l'ufficio di grafica editoriale può gestire digitalmente il flusso di lavoro ed i contenuti, nel rispetto di tempi e modi.

La soluzione Papyrus ACM permette di impostare flussi di lavoro adattivi orientati agli obiettivi in cui gli amministratori possono reagire a situazioni impreviste che richiedono modifiche in tempo reale, come l'aggiunta di obiettivi o contenuti. L'ufficio di grafica editoriale può governare i suoi processi senza coinvolgere la struttura IT.

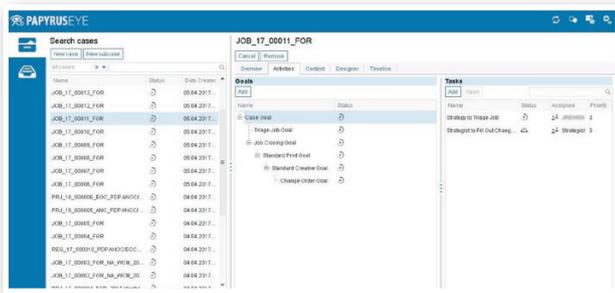
Il nuovo sistema offre le funzioni di reporting e di monitoraggio, fornendo così alla direzione le statistiche sulla performance dell'ufficio di grafica editoriale. Gli amministratori utilizzano sistemi integrati di controllo qualità, come checklist predefinite e cicli di approvazione, a miglioramento continuo del flusso di lavoro.

Requisiti funzionali

- Piattaforma collaborativa unificata e orientata all'obiettivo
- Funzioni di reportistica e monitoraggio
- Modulo di richiesta di lavoro standardizzato
- I dati sono salvati digitalmente all'interno del caso
- Flussi di lavoro auto-gestiti e basati su template
- Cicli approvativi integrati
- Esecuzione del monitoraggio del caso

Gestione standardizzata e flusso di lavoro

Le richieste di lavoro indirizzate all'ufficio di grafica editoriale sono gestite attraverso moduli di richiesta online standardizzati che utilizzano campi dinamici per raccogliere le informazioni necessarie. Ogni modulo di richiesta apre un caso che, dopo essere sottoposto alla valutazione degli specialisti, attiva una richiesta effettiva. Il team di gestione progetto esamina ogni richiesta e assembla i flussi di lavoro in base agli obiettivi, in funzione dei modelli disponibili. I project manager possono creare nuovi modelli di casi in base a flussi di lavoro confermati, ad estensione della libreria ACM.



Activities view on goals and tasks of a case

I manager hanno accesso a dashboard per il reporting ove possono trovare gli elenchi delle attività, i lavori attivi e quelli completati. Questi elenchi consentono di monitorare la durata delle attività, la durata delle attività in attesa di essere accettate, il numero di attività inattive, ecc. I project manager e i team manager possono analizzare i dati per verificare le statistiche delle performance individuali o del team, identificando al contempo i colli di bottiglia e le inefficienze nel processo.



Reporting Dashboard

Convalida, verifica e approvazione

In precedenza, veniva utilizzata una checklist al termine del processo creativo per convalidare e verificare i risultati finali. In caso di errori, il fascicolo ritornava all'inizio del processo per le correzioni.

Con la soluzione Papyrus ACM, i controlli e le convalide avvengono durante il ciclo di vita di ciascun passaggio e non solo al termine. I cicli di approvazione, integrati nei modelli di flusso di lavoro, utilizzano task per la valutazione con opzioni per l'approvazione. Se approvato, il processo potrà avanzare all'attività o obiettivo successivi. Se non approvato, il flusso di lavoro viene reindirizzato, arricchito da commenti, affinché possa essere migliorato ed inviato nuovamente. Il team di gestione può monitorare l'iterazione esaminando informazioni quali gli scarti raccolti, per incoraggiare un continuo miglioramento.

Monitoraggio dell'esecuzione del caso

Ogni utente abilitato a lavorare sul caso può monitorare il suo lavoro attraverso la lista "MyTask" e le attività in attesa di essere accettate dalla lista "WorkRequests". I lavori ad alta priorità e "urgenti" sono elencati all'inizio.

Papyrus ACM Framework: vantaggi per il business

Risparmio sui costi, riduzione dei tempi

WellCare ha registrato una riduzione del 75% sui costi di stampa, carta e archiviazione dei fascicoli, nonché una riduzione del 20% delle rilavorazioni per soddisfare i criteri qualitativi. Il risparmio di tempo nel ciclo di vita dei flussi di lavoro è di almeno 20% grazie all'eliminazione dei colli di bottiglia dovuti alle attività manuali ed all'aggiunta di obiettivi ad hoc che innescano flussi di lavoro predefiniti.

Maggiori ricavi

WellCare si sta espandendo ad un ritmo del 2% all'anno, con un conseguente aumento delle esigenze di approvvigionamento di materiali. La capacità di espansione generale permette all'azienda di soddisfare gli obiettivi di crescita.

Aumento della qualità

La qualità è stata migliorata grazie a controlli frequenti e perduranti durante tutto il ciclo di vita del progetto. Questo si traduce in un minor rischio di ritardo nell'approvvigionamento dei materiali, maggiore precisione ed eliminazione delle sanzioni.

Prodotti Papyrus utilizzati da WellCare

- Papyrus WebRepository
- Papyrus ACM Solution
- Papyrus Business Correspondence Solution
- Papyrus Postprocessing/PrintPool
- Papyrus Server

Snapshot

- **Organizzazione:** WellCare Health Plans, Inc.
- **Sfida di Business:** il case management basato su gestione cartacea richiedeva tempo, era inefficiente e rallentava la produzione
- **Obiettivi:** miglioramento del case management del team di servizi creativi
- **Integrazione:** il framework Papyrus ACM può integrare sistemi esterni utilizzando adapter e type manager
- **Soluzione:** Papyrus ACM Framework Solution