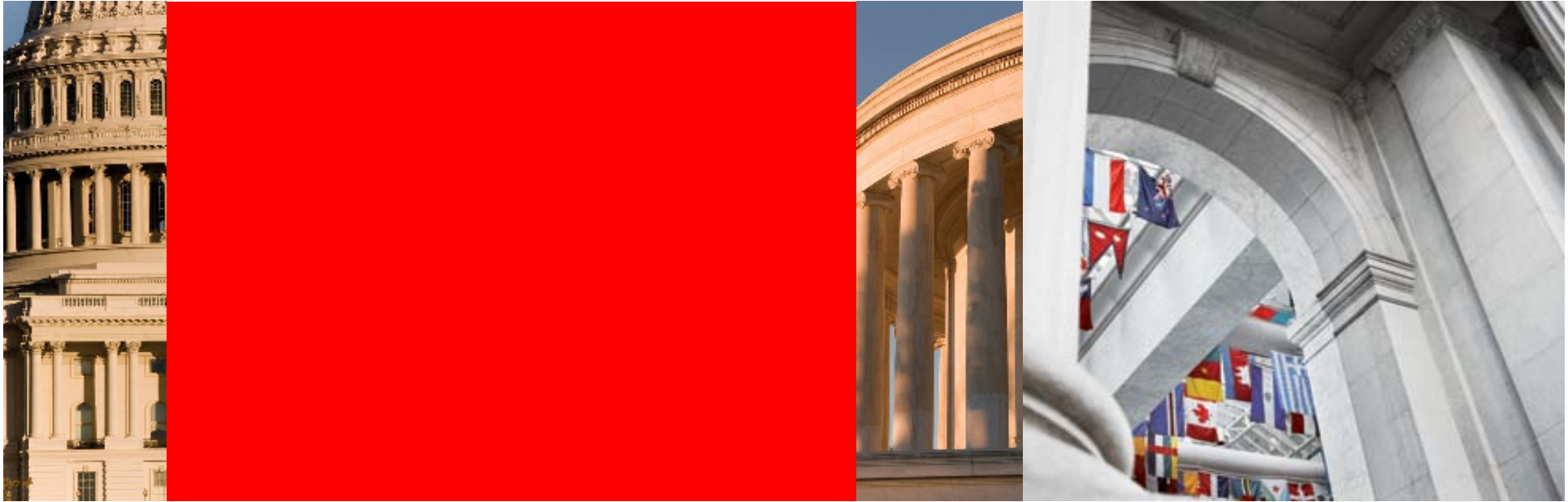




ORACLE®

Dal CRM al Case Management

Un modello partecipativo alla base della relazione con il Cittadino

Andrea Zinno

CRM Sales Executive



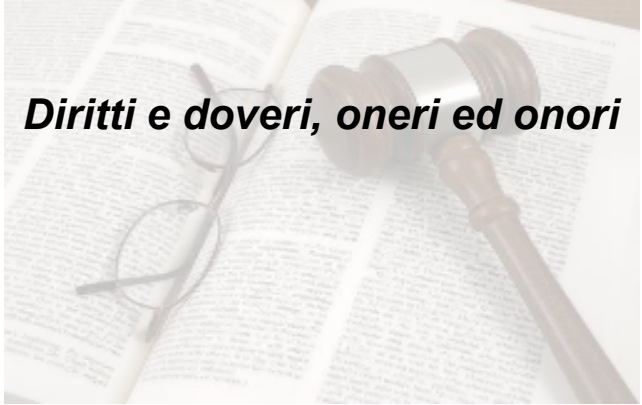
Il CRM nel mondo Pubblico

Da tabù ad opportunità

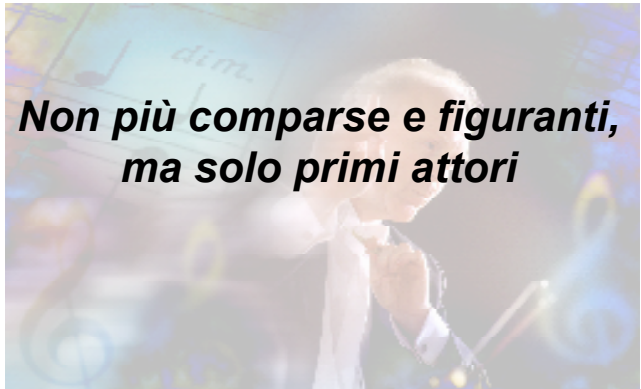
L'essenza del modello partecipativo



***Il Re è morto, lunga
vita al Re !***



Diritti e doveri, oneri ed onori



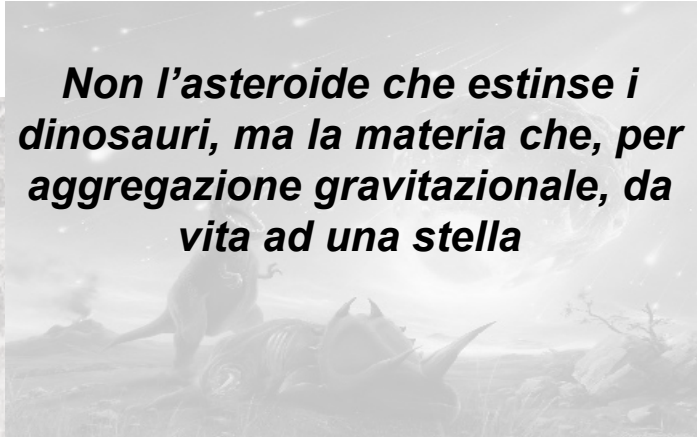
***Non più comparse e figuranti,
ma solo primi attori***



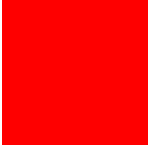
Partecipo, quindi sono



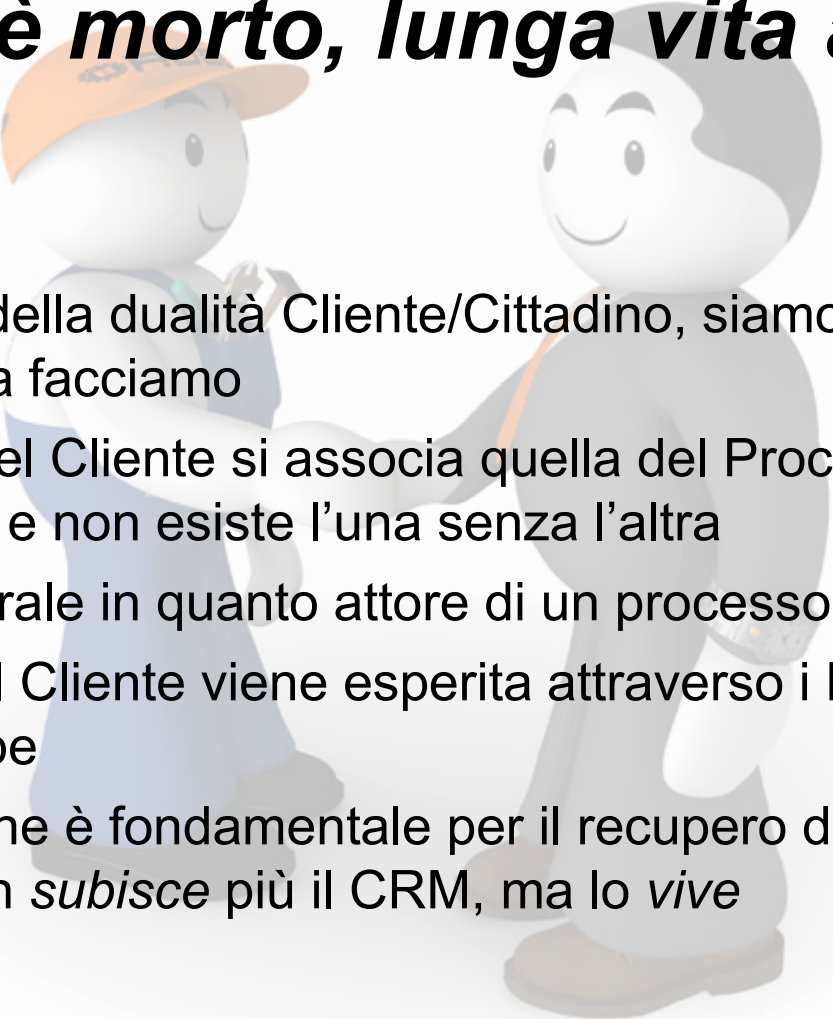
“Il significato è l’uso”



***Non l’asteroide che estinse i
dinosauri, ma la materia che, per
aggregazione gravitazionale, da
vita ad una stella***

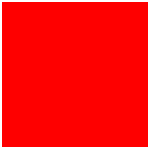


Il Re è morto, lunga vita al Re !

- 
- Obsolescenza della dualità Cliente/Cittadino, siamo l'uno o l'altro a seconda di cosa facciamo
 - Alla centralità del Cliente si associa quella del Processo; entrambe sono importanti e non esiste l'una senza l'altra
 - Il Cliente è centrale in quanto attore di un processo
 - La centralità del Cliente viene esperita attraverso i Processi che lo vedono partecipe
 - La partecipazione è fondamentale per il recupero della dignità del Cliente, che non *subisce* più il CRM, ma lo *vive*



ORACLE®

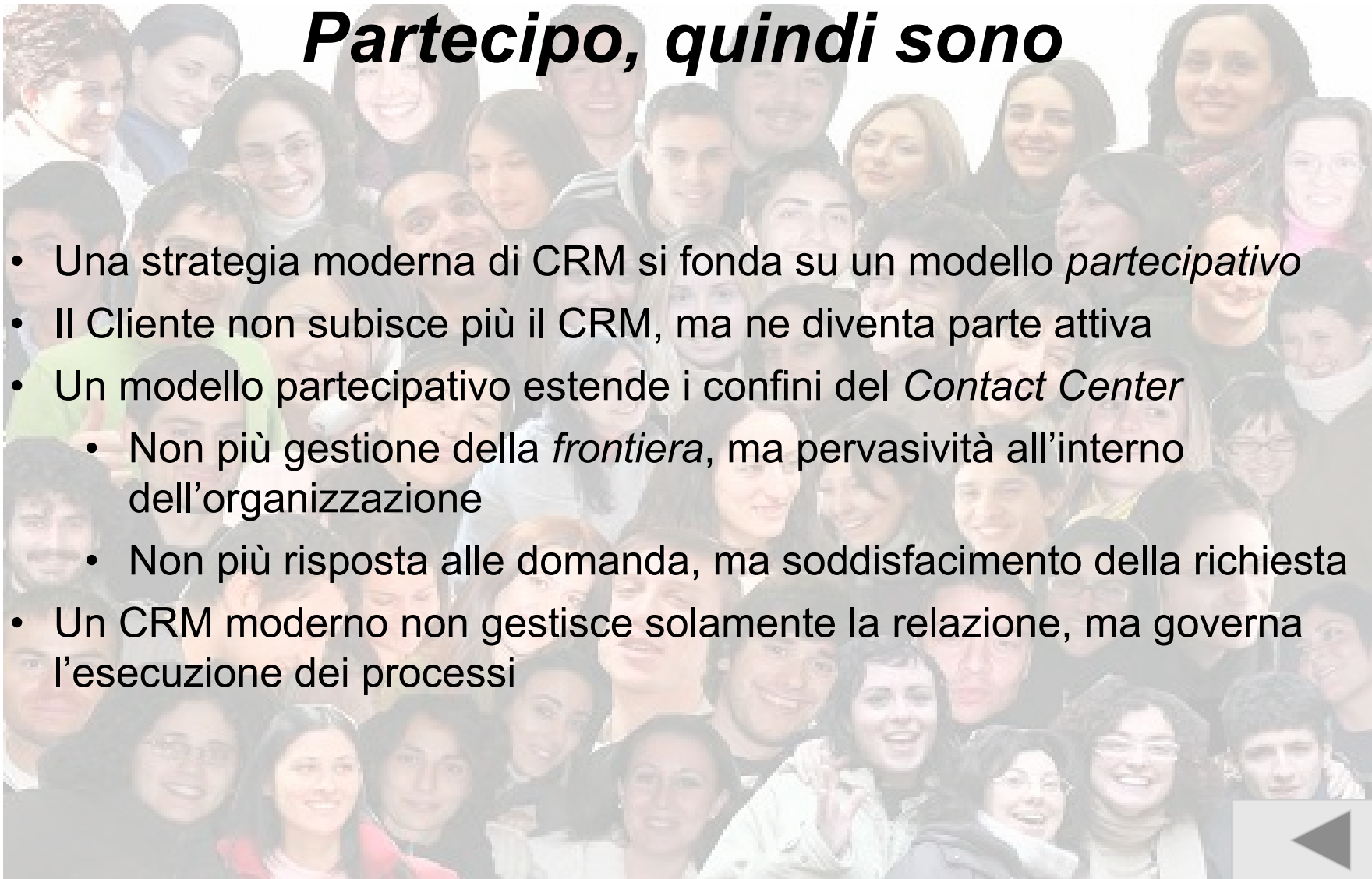


Non più comparse e figuranti, ma solo primi attori

- Quando si partecipa ad un processo, ogni ruolo ha pari dignità
- L'importanza del ruolo si misura nei termini del contributo che ognuno porta al completamento del processo
- Servire il Cittadino vuol dire rispondere alle sue richieste e ciò è possibile solo se la richiesta è, allo stesso tempo, ben formulata ed altrettanto ben gestita
- Così come la forza di una catena è pari alla forza del suo anello più debole, così la gestione *end-to-end* di un processo si misura nei termini di ciò che **non è** gestito

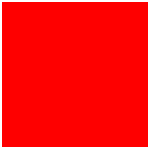


ORACLE®

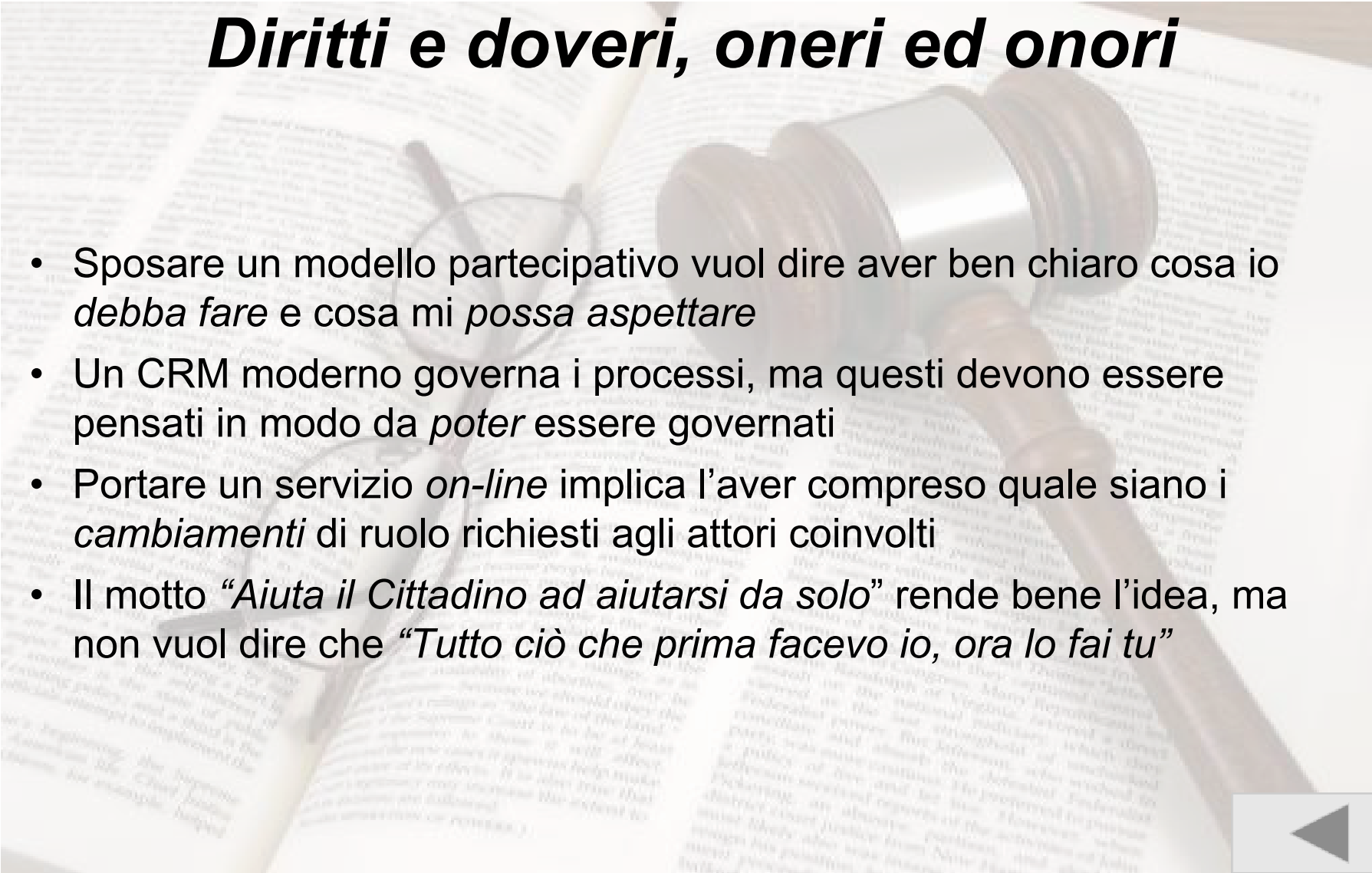


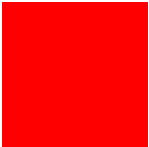
Partecipo, quindi sono

- Una strategia moderna di CRM si fonda su un modello *partecipativo*
- Il Cliente non subisce più il CRM, ma ne diventa parte attiva
- Un modello partecipativo estende i confini del *Contact Center*
 - Non più gestione della *frontiera*, ma pervasività all'interno dell'organizzazione
 - Non più risposta alle domanda, ma soddisfacimento della richiesta
- Un CRM moderno non gestisce solamente la relazione, ma governa l'esecuzione dei processi



Diritti e doveri, oneri ed onori

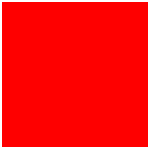
- 
- Sposare un modello partecipativo vuol dire aver ben chiaro cosa io *debba fare* e cosa mi *possa aspettare*
 - Un CRM moderno governa i processi, ma questi devono essere pensati in modo da *poter* essere governati
 - Portare un servizio *on-line* implica l'aver compreso quale siano i *cambiamenti* di ruolo richiesti agli attori coinvolti
 - Il motto “*Aiuta il Cittadino ad aiutarsi da solo*” rende bene l'idea, ma non vuol dire che “*Tutto ciò che prima facevo io, ora lo fai tu*”



Non l'asteroide che estinse i dinosauri, ma la materia che, per aggregazione gravitazionale, da vita ad una stella

- Una strategia di CRM traccia un percorso graduale, che si fonda sull'evoluzione e non sulla rivoluzione
- L'evoluzione è necessariamente multi-dimensionale, interessando, in ordine di importanza, la dimensione *Culturale*, quella *Organizzativa* e, infine, quella *Tecnologica*
- Se è vero che una buona soluzione di CRM non è sufficiente a rendere vincente una errata strategia di CRM, è anche vero che una cattiva soluzione di CRM può vanificare una strategia di CRM che, sulla carta, risulti vincente





“Il significato è l’uso”

- Ci dobbiamo allontanare da una definizione accademica di CRM e pensare che invece il suo significato derivi da come esso viene *applicato*
- Se assumiamo la centralità del Processo, allora si aprono scenari ai quali mai avremo pensato di poter dare risposta con una soluzione di CRM
- Pensiamo ad un Processo come ad un qualcosa che reagisce al verificarsi di un *evento*, ponendo in essere azioni opportune al fine di *risolvere* l’evento stesso

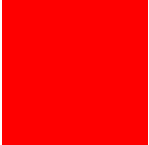


ORACLE®



Un nuovo modello per il CRM

Dal Contact Center al Case Management, ed oltre



Quali sono i compiti da assolvere ?

Gestire l'interazione con il Cittadino e le sue richieste

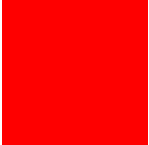
- Gestione *end-to-end* dei processi connessi
- Gestione integrata della multi-canalità
- Integrazione con i sistemi esistenti

Rendere chiara e fruibile la normativa

- Renderla accessibile e consultabile in modo semplice
- Ridurre i rischi di una sua errata interpretazione

Avere una visione completa e di qualità dei dati che caratterizzano i Cittadini

- Dati completi, corretti ed aggiornati
- Condivisione dei dati tra tutti i sistemi interessati



Quali sono i compiti da assolvere ?

Gestire l'interazione con il Cittadino e le sue richieste

Oracle Case Management

Rendere chiara e fruibile la normativa

Oracle Policy Automation

Avere una visione completa e di qualità dei dati che caratterizzano i Cittadini

Oracle Master Data Management

ORACLE



L'interazione con il Cittadino

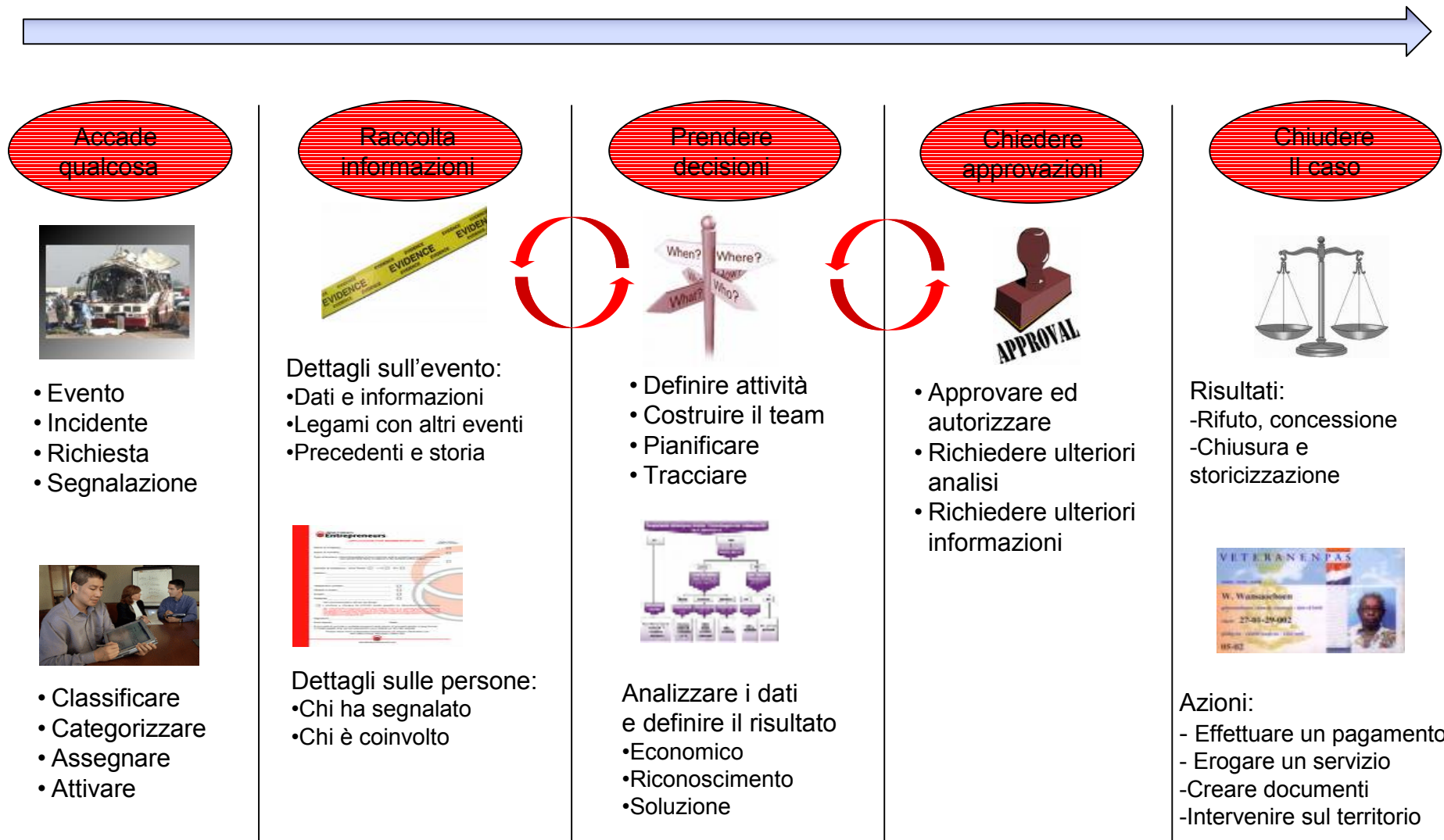
Oracle Case Management

Case Management – Una definizione

Per ‘Case Management’ si intende il processo di raccolta informazioni, realizzazione di attività, esecuzione di processi o di singole operazioni che vedono coinvolte persone e/o strutture interne ed esterne all’azienda, che lavorano insieme con l’obiettivo comune di risolvere uno specifico problema e, di conseguenza, risolvere il “caso”

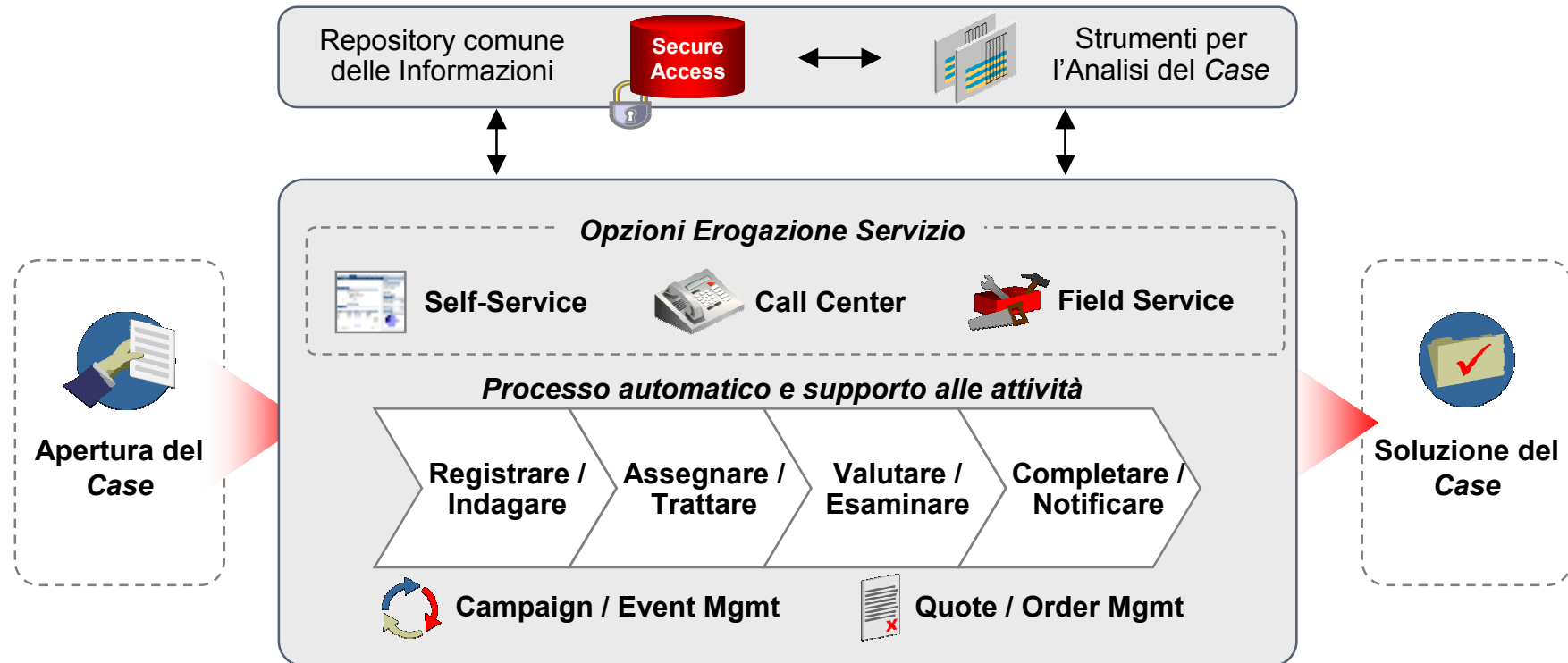


Case Management – Lo scenario



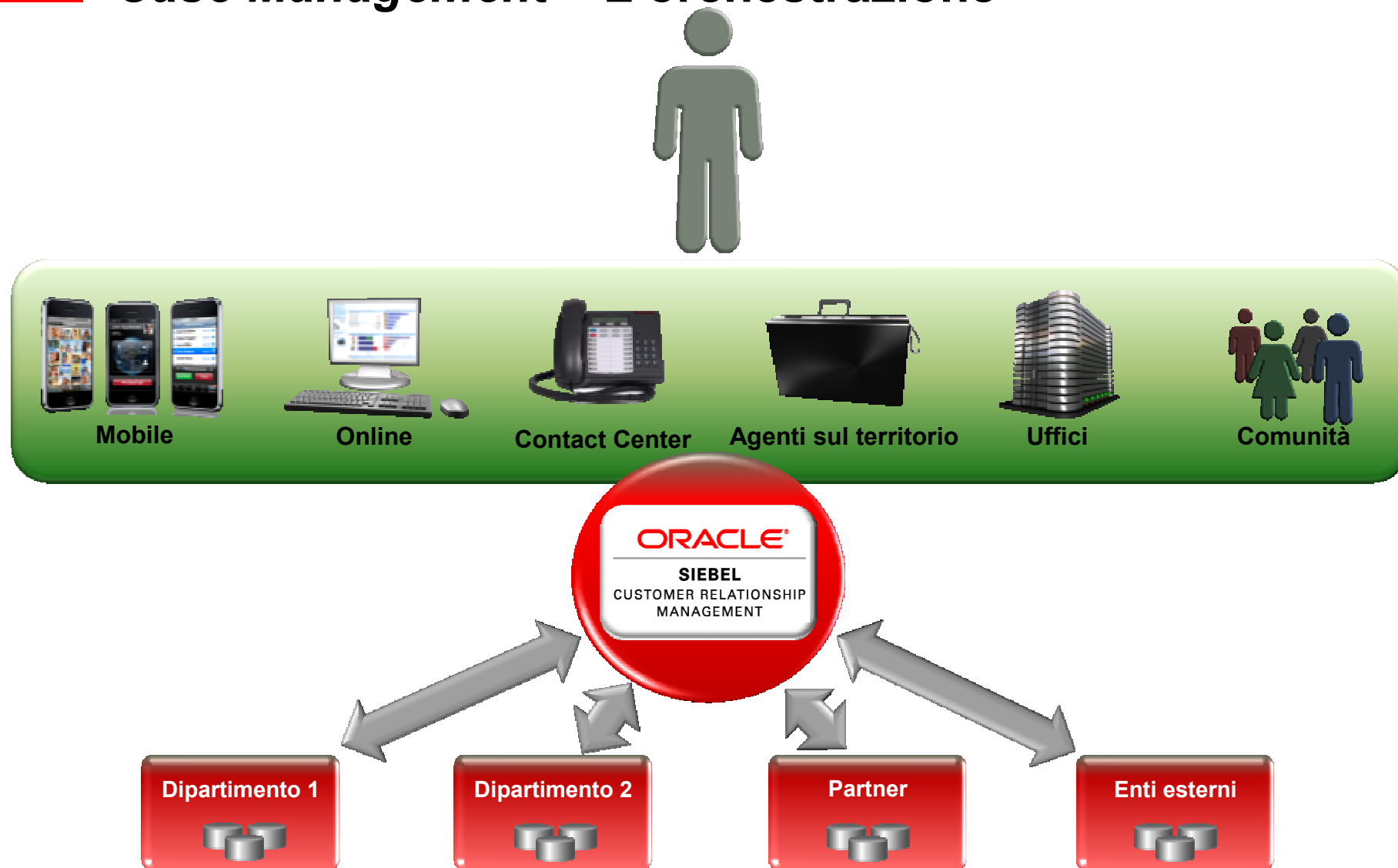
ORACLE

Case Management – L'architettura funzionale



- Abilitare una visione unificata del Case, del cliente/utente e delle informazioni relative alla gestione del processo tra i diversi attori coinvolti
- Convertire i processi manuali in processi automatici e razionalizzati mediante il *workflow*
- Analizzare i processi chiave per migliorare l'efficacia e migliorare il raggiungimento del risultato

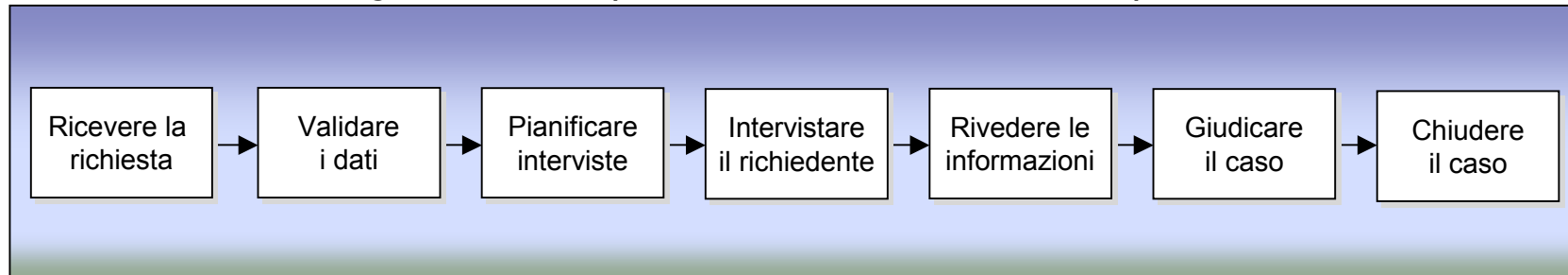
Case Management – L'orchestrazione



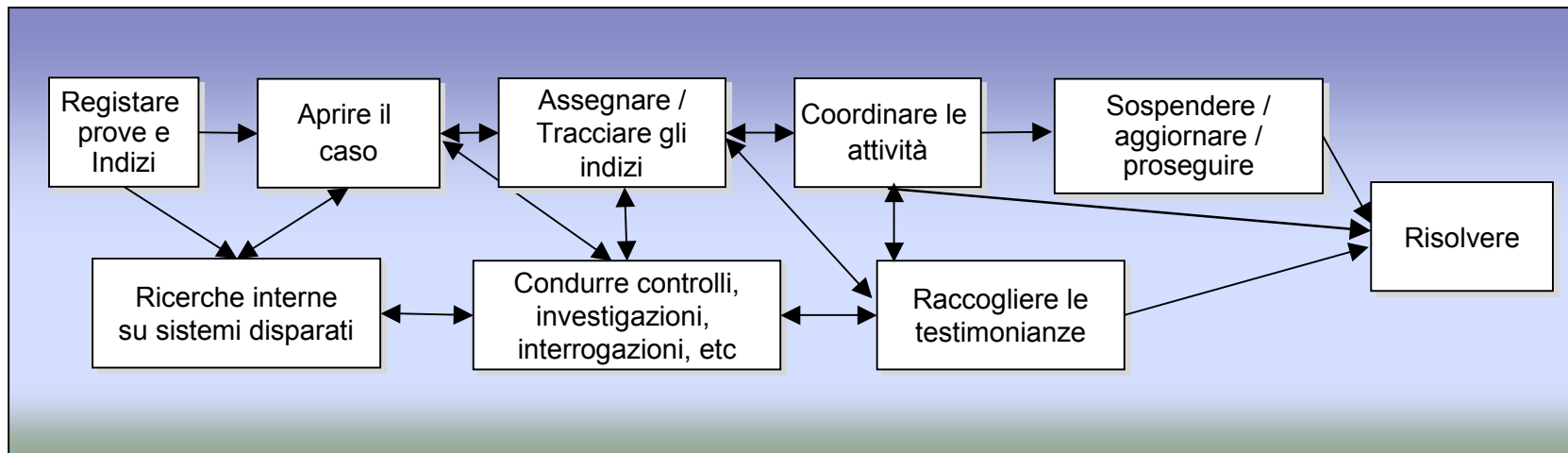
ORACLE

Case Management – Due possibili macro-scenari

Benefits Case Management – Un processo essenzialmente sequenziale



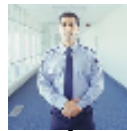
Investigative Case Management – Un processo essenzialmente iterativo ed articolato



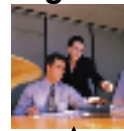
Case Management – La componente analitica

- **Valutare i Case aperti e pianificare il carico di lavoro e le risorse necessarie per la loro risoluzione ed in relazione agli obiettivi fissati**
 - Realizzare modelli orientati al risultato, scoprendo le relazioni tra i servizi offerti, la popolazione e la risoluzione dei Case
- **Esaminare e rimodellare i processi**
 - Valutare le performance dell'Ente nell'ambito delle diverse organizzazioni e confrontarle rispetto al target previsto
- **Identificare i colli di bottiglia e analizzarne le cause alla radice**
 - Indirizzare i problemi riscontrati nell'esecuzione del processo ed applicare le opportune azioni correttive

Collaboratori



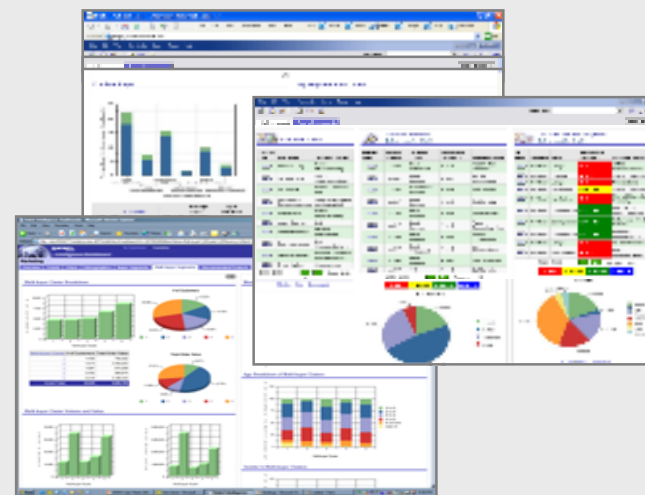
Agenti



Dirigenti



Funzionari



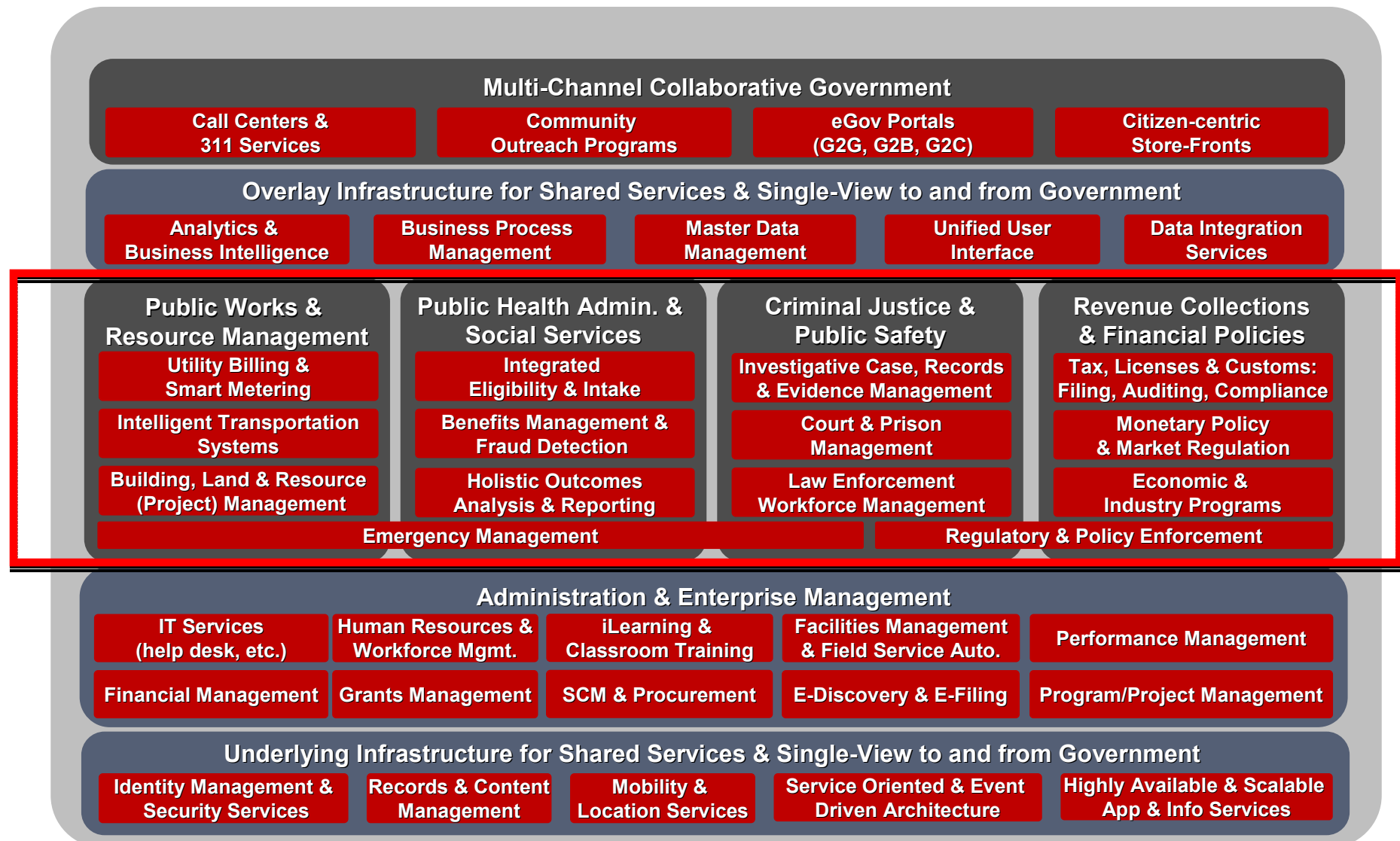
Case Management Dashboards

- Operational Efficiency
- Workloads and Backlogs
- Performance Scorecard
- Work Center
- Targeting and Delivery

100



Case Management – Il footprint architetturale



ORACLE®

Case Management – Le referenze



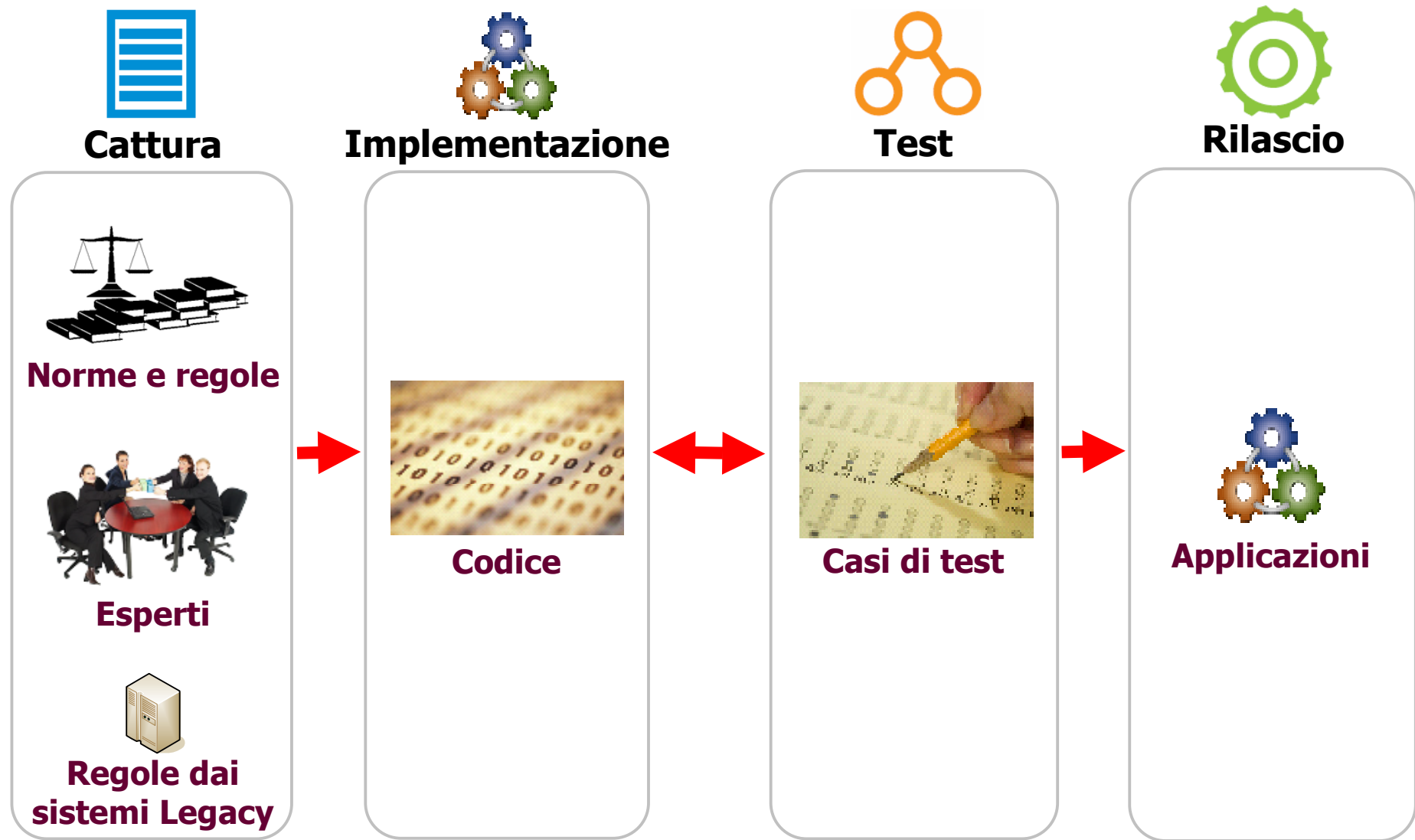
ORACLE®



La gestione della normativa

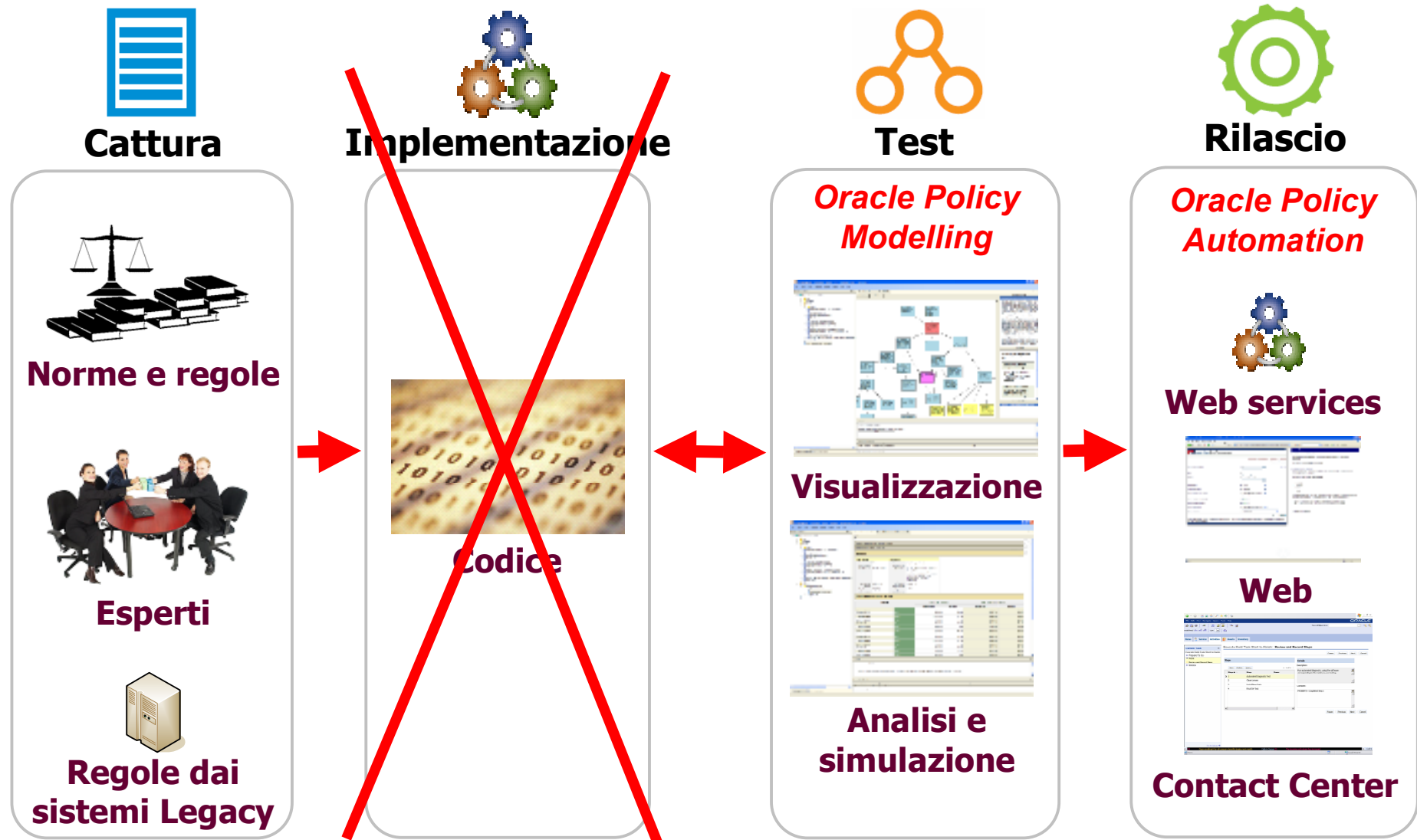
Oracle Policy Automation

Policy Automation – Il processo, ad oggi



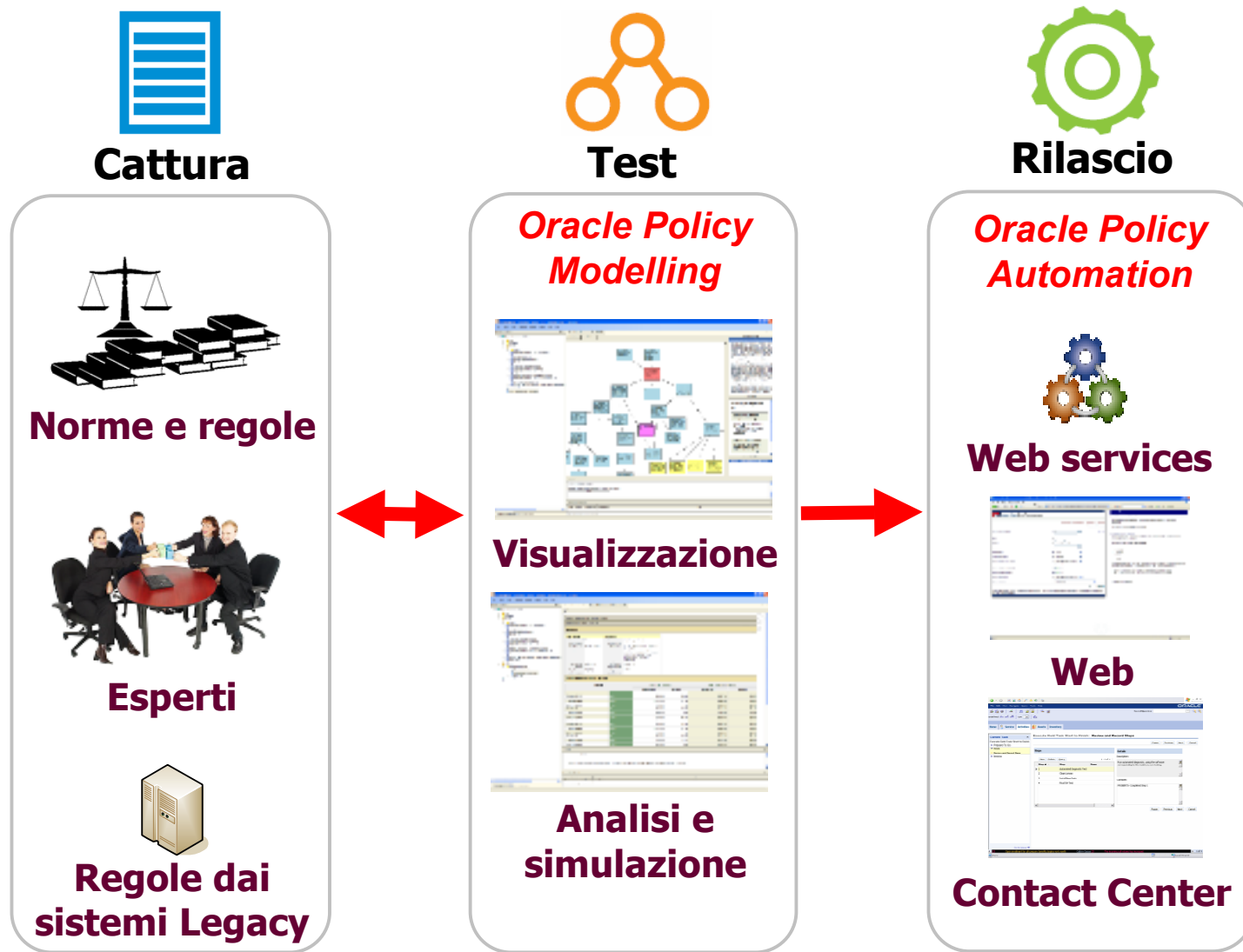
ORACLE®

Policy Automation – La semplificazione



ORACLE®

Policy Automation – Il processo ideale



ORACLE®

Policy Automation – La trasformazione



Part 2 Eligibility to receive care

5.5 Residential care

- (1) A person is eligible to receive residential care only if:
 - (a) the person is assessed as:
 - (i) having a condition of frailty or disability requiring at least low level continuing personal care; and
 - (ii) being incapable of living in the community without support; and
 - (iii) meeting any other eligibility criteria for the level of care assessed for the person that are set out in the classification level applicable under the *Classification Principles 1997*; and
 - (b) for a person who is not an aged person — there are no other care facilities or care services more appropriate to meet the person's needs.

5.6 Community care

- (1) The person is eligible to receive community care only if the person:
 - (a) is assessed as having complex care needs; and
 - (b) would be assessed, if the person applied for residential care, as eligible to receive residential care at least at the low level of care; and
 - (c) prefers to remain living at home; and
 - (d) is able to remain living at home with the support of community care.

Part 2 Eligibility to receive care

5.5 Residential care

5.5(1) the person meets the criteria specified in the Approval of Care Recipient Principles as the criteria that a person must meet in order to be eligible to be approved as a recipient of residential care if

- (a) all
 - (i) the person is assessed as having a condition of frailty or disability requiring at least low level continuing person care; and
 - (ii) the person is assessed as being incapable of living in the community without support; and
 - (iii) the person is assessed as meeting any other eligibility criteria for the level of care assessed for the person that are set out in the classification level applicable under the *Classification Principles 1997*
- and
- (b) either
 - the person is an aged person; or
 - both
 - the person is not an aged person
 - there are not any other care facilities or care services more appropriate to meet the person's needs

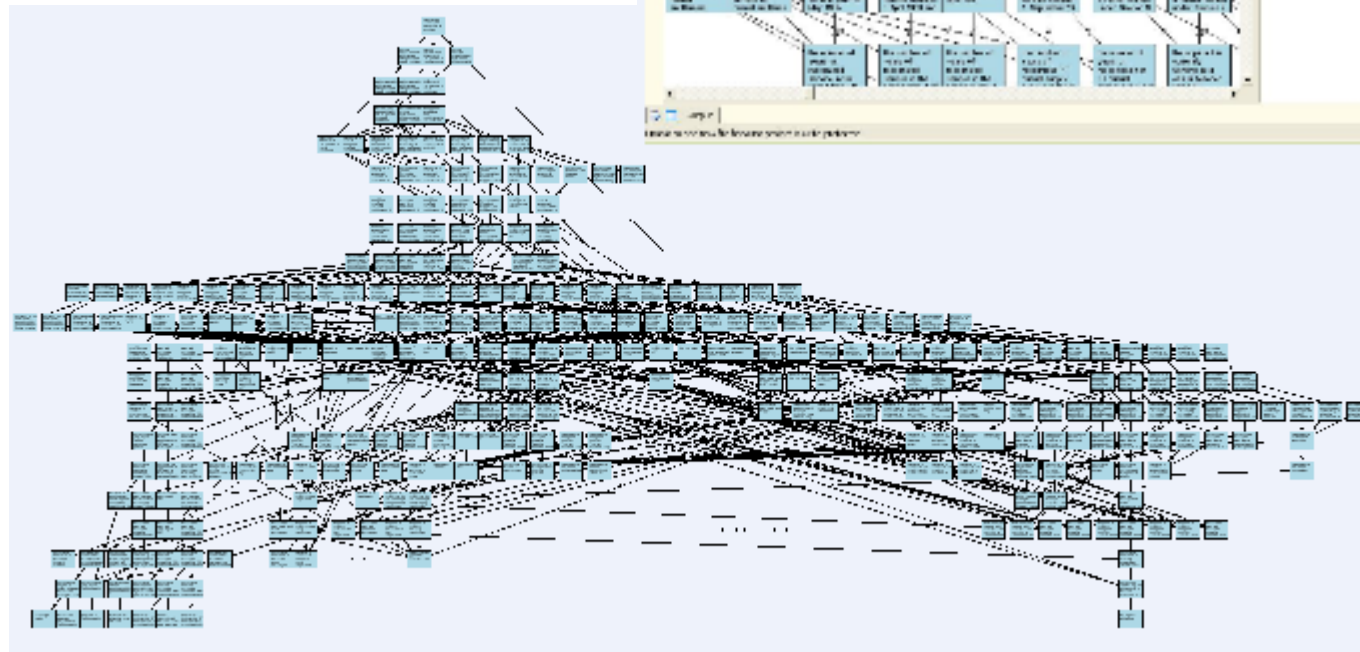
5.6 Community care

5.6(1) the person meets the criteria specified in the Approval of Care Recipients Principles as the criteria that a person must meet in order to be eligible to be approved as a recipient of community care if

- (a) the person is assessed as having complex care needs; and
- (b) the person would be assessed, if the person applied for residential care, as eligible to receive residential care at least at the low level of care; and
- (c) the person prefers to remain living at home; and
- (d) the person is able to remain living at home with the support of community care

Policy Automation – La complessità

- Generazione automatica del grafo delle dipendenze tra leggi e norme
- Diventa più semplice valutare l'impatto di cambiamenti normativi, sia in termini complessivi, che di come questi influenzino l'uso della normativa
- La visione in formato grafico agevola la rilevazione di inconsistenze, di *isole sconnesse* e la copertura complessiva



Policy Automation – L'uso come Self Service - 1

IRS.gov

Home | Change Text Size | Contact IRS | About IRS | Site Map | Español | Help

SEARCH

Advanced Search Search Tips

Individuals

Businesses

Charities & Non-Profits

Government Entities

Tax Professionals

Retirement Plans Community

Tax Exempt Bond Community

ITA Home

Your Residency Status

Were you a resident alien for all of 2009?

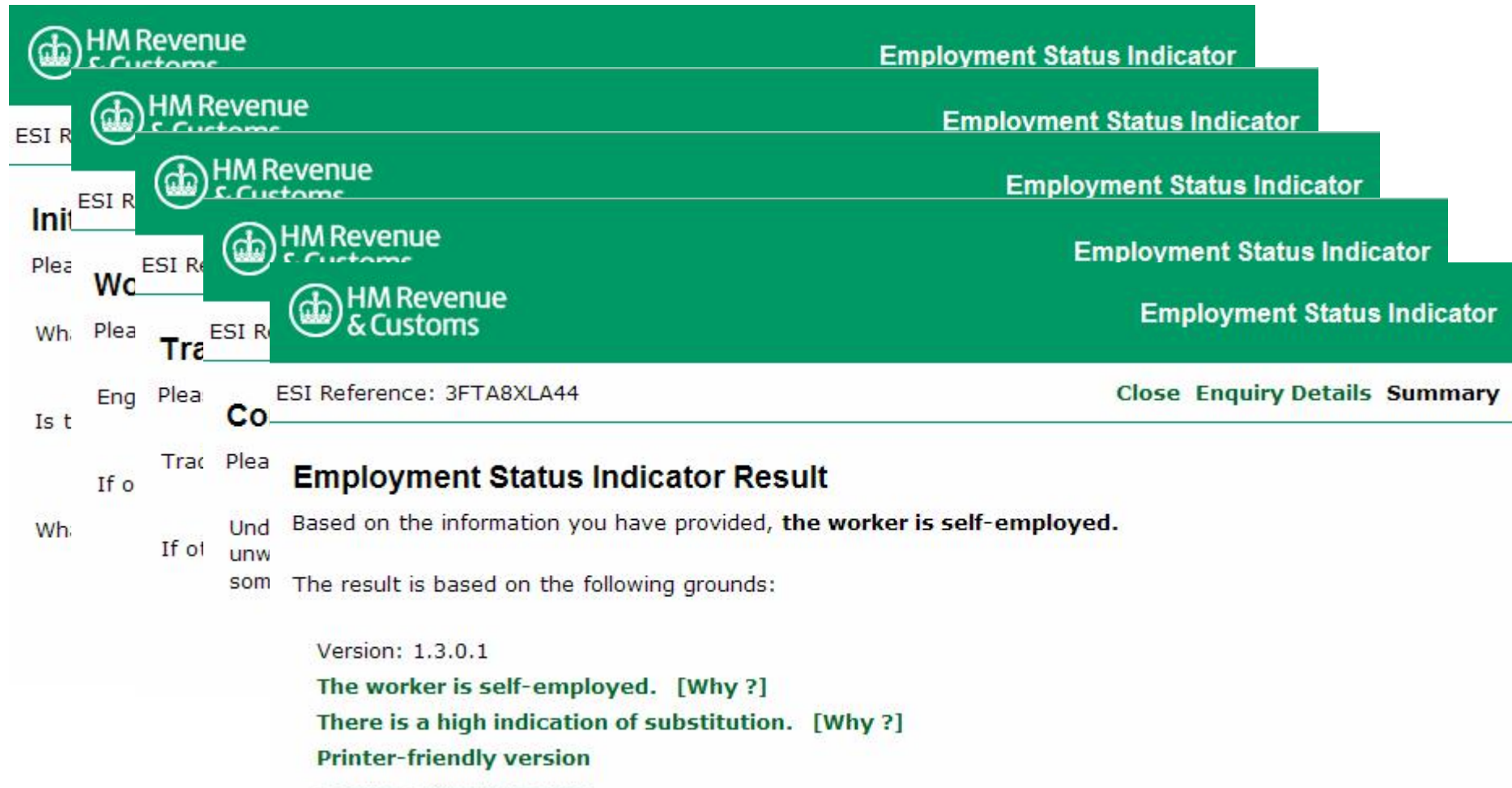
☐ Yes ☒ No

Start Over Review/Change Continue

IRS Resources

- Compliance & Enforcement
- Contact My Local Office
- Forms and Publications
- Frequently Asked Questions
- Newsroom
- Taxpayer Advocate Service
- Where To File

Policy Automation – L'uso come Self Service - 2



HM Revenue & Customs Employment Status Indicator

ESI Reference: 3FTA8XLA44

[Close](#) [Enquiry Details](#) [Summary](#)

Employment Status Indicator Result

Based on the information you have provided, **the worker is self-employed.**

The result is based on the following grounds:

Version: 1.3.0.1

The worker is self-employed. [Why ?]

There is a high indication of substitution. [Why ?]

Printer-friendly version

Policy Automation – L'uso come Self Service - 3

The screenshot displays the Australian Government Department of Immigration and Citizenship's Visa Wizard interface. The header includes the government logo, navigation links (Home, Visas, Immigration and Refugees, Living in Australia, Citizenship, Media, About the Department, Business Services, Managing Australia's Borders, Contact Us), and a search bar. The main heading is "Visa Wizard" with the tagline "Finding you the right Australian Visa".

A text box states: "The Visa Wizard can help you find the Australian visa most likely to meet your specific circumstances." Below this is an "IMPORTANT" note: "The Visa Wizard includes the most common Australian visas, but does not include every visa. Our website contains more visa information or you can [contact us](#) for assistance." An image of a family is shown below the text.

The "Complete" section shows the following questions and answers:

1. Why do you want an Australian visa?
To work (Includes permanent migration)
2. What is the country or nationality on your passport?
Italy
3. Where do you expect to be when you apply for a visa?
Italy
4. What is your date of birth?
04 March 1961
5. How long do you intend to stay in Australia?
Permanently

A "Change answers" button is located below the questions.

The "Additional questions" section includes:

6. Do you have any of the following sponsors?
I would make a nomination
7. Are your skills or qualifications listed on the Skilled Occupation List (SOL)?
I would make a nomination

Buttons for "Find visa" and "Learn more" are present next to the input fields.

Policy Automation – L'uso nel Contact Center

Oracle Policy Automation - Microsoft Internet Explorer

http://www.oracle.com

Oracle

Home | Calendar | Cases | Contacts | Inquiries | Service | Performance | Tools | Desktop Claims

Test SR

Case Name: Test SR

Case Type: Passport

Status: Policy

Case Number: SR-Passport-001

Case Category: Unidentified

Case Subcategory: Passport

Case Priority: High

Case Status: Unidentified

Case Substatus: Passport

Beneficiary Information

Passport Information

New Information

Case Details

This morning will be a busy day for you!

Policy Automation – Le referenze

Settore Pubblico

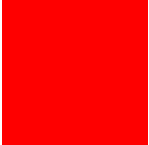
- Internal Revenue Service (US)
- Govt of British Columbia (Canada)
- Montana DMV (US)
- HM Revenue & Customs (UK)
- Home Office (UK)
- Ministry of Defence (UK)
- Dept Trade and Industry (UK)
- Dept of Social Security (Sweden)
- Westchester County (US)
- ICF Road Home (US)
- 50+ Local Councils (UK)
- Small Business Service (UK)
- Dept of Statistics (Netherlands)
- Dept of Defence (Australia)
- Dept of Veterans' Affairs (Australia)
- Dept of Immigration (Australia)
- NSW Government (Australia)

Banche ed Assicurazioni

- American Fidelity (US)
- Countrywide (US)
- Credit Suisse (Switzerland)
- UBS (Switzerland)
- BUPA (UK, Ireland)
- NASD (US)
- United Healthcare (US)
- HealthMarkets (US)
- American International Assurance (US)
- Farm Bureau Financial Services (US)

Altri

- British American Tobacco (UK)
- Motosport (US)
- Cisco (US)
- Intel (US)
- AT&T (US)
- Toyota Motor Corp (US)

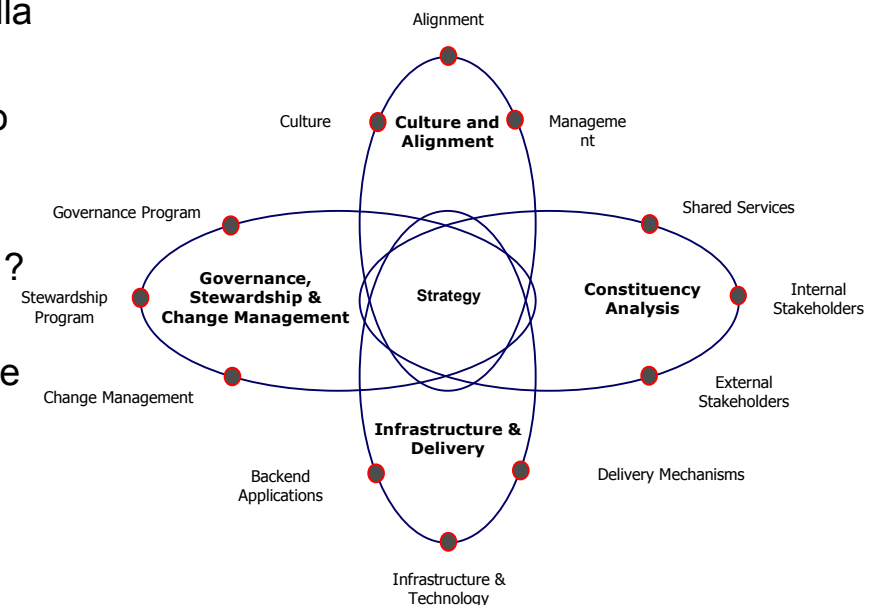


La gestione del dato anagrafico

Oracle Master Data Management

Master Data Management – Data Governance

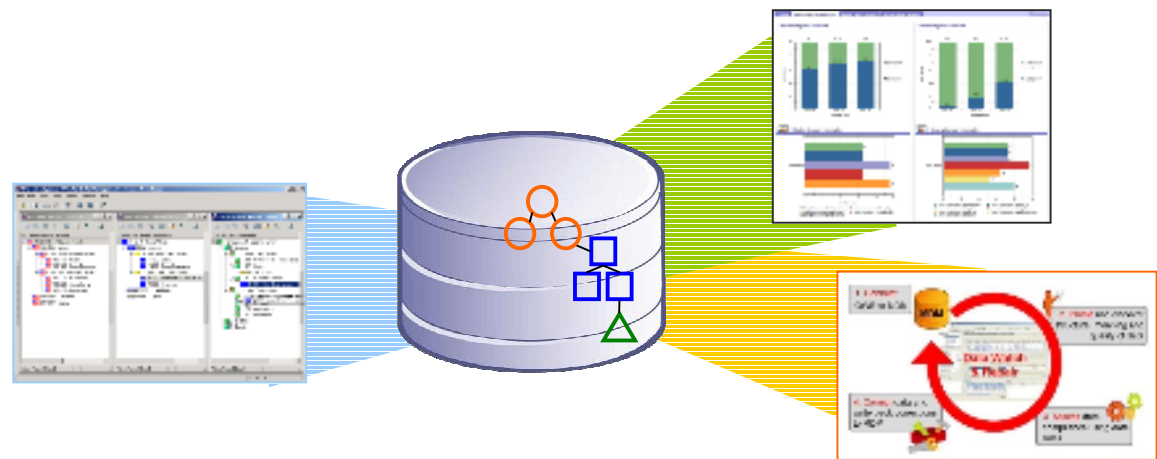
- La *Data Governance* è la possibilità di esercitare un controllo più saldo e rigoroso sui dati e sui processi che su di essi agiscono
- Le difficoltà aumentano quando si passa da una visione a *Silos Applicativi*, ad una a *Comparti Funzionali*, per arrivare infine a quella *Enterprise*
- Il suo obiettivo è l'attuazione di un modello che ci dica **chi** può fare **cosa** e con **quali** dati, in quale **momento** e sotto **quali** circostanze
 - L'*Owner* dei dati può cambiare a seconda della fase di processo che su tali dati agisce
 - Come è possibile definire politiche di accesso ai dati che operino a livello *Enterprise* ?
 - Come posso implementare tali politiche e come posso garantire la *compliance* ad esse ?
 - Come posso avere il controllo sui dati senza dover espropriare tali dati alle applicazioni che ad oggi ne hanno il controllo ?



ORACLE®

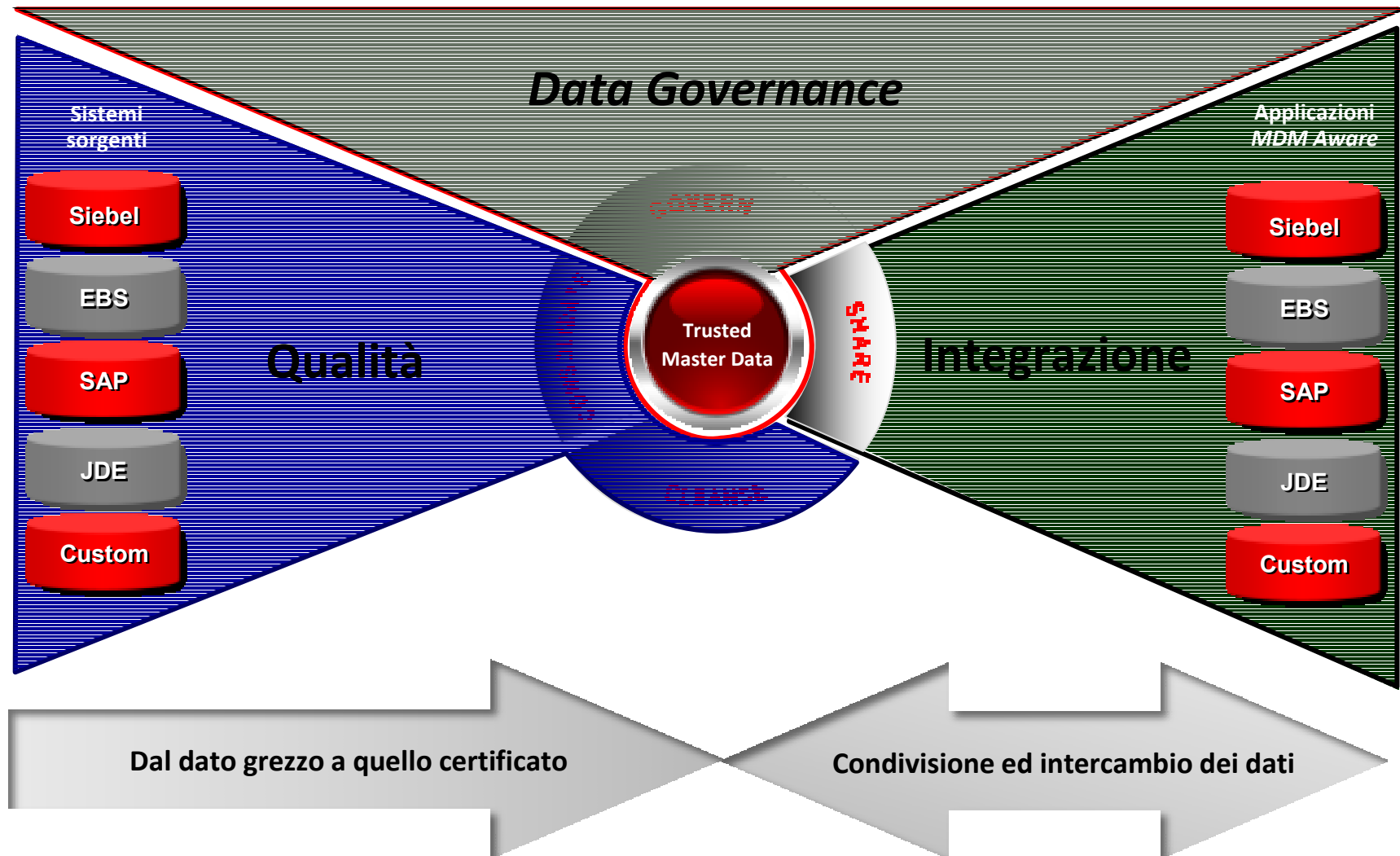
Master Data Management – Il contributo

- Oracle *Master Data Management* aiuta a risolvere parte del *puzzle*
 - **Consolidare** i dati all'interno di una rappresentazione condivisa, sia logicamente che fisicamente
 - **Rendere coerenti** i dati attraverso operazioni di *Data Cleansing e Matching*
 - **Centralizzare** quei dati che sono condivisi a livello *Enterprise*



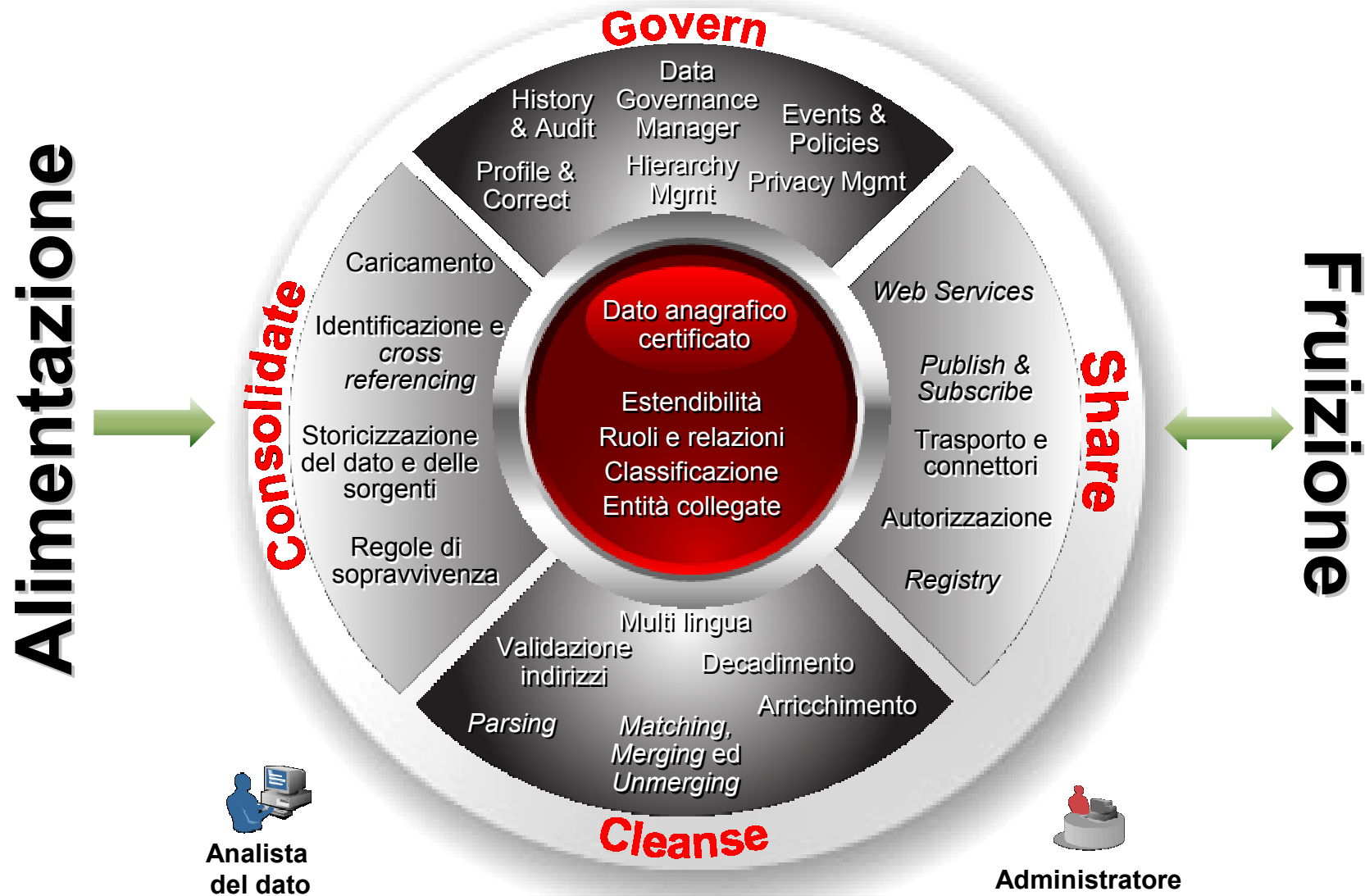
ORACLE®

Master Data Management – L'architettura di business



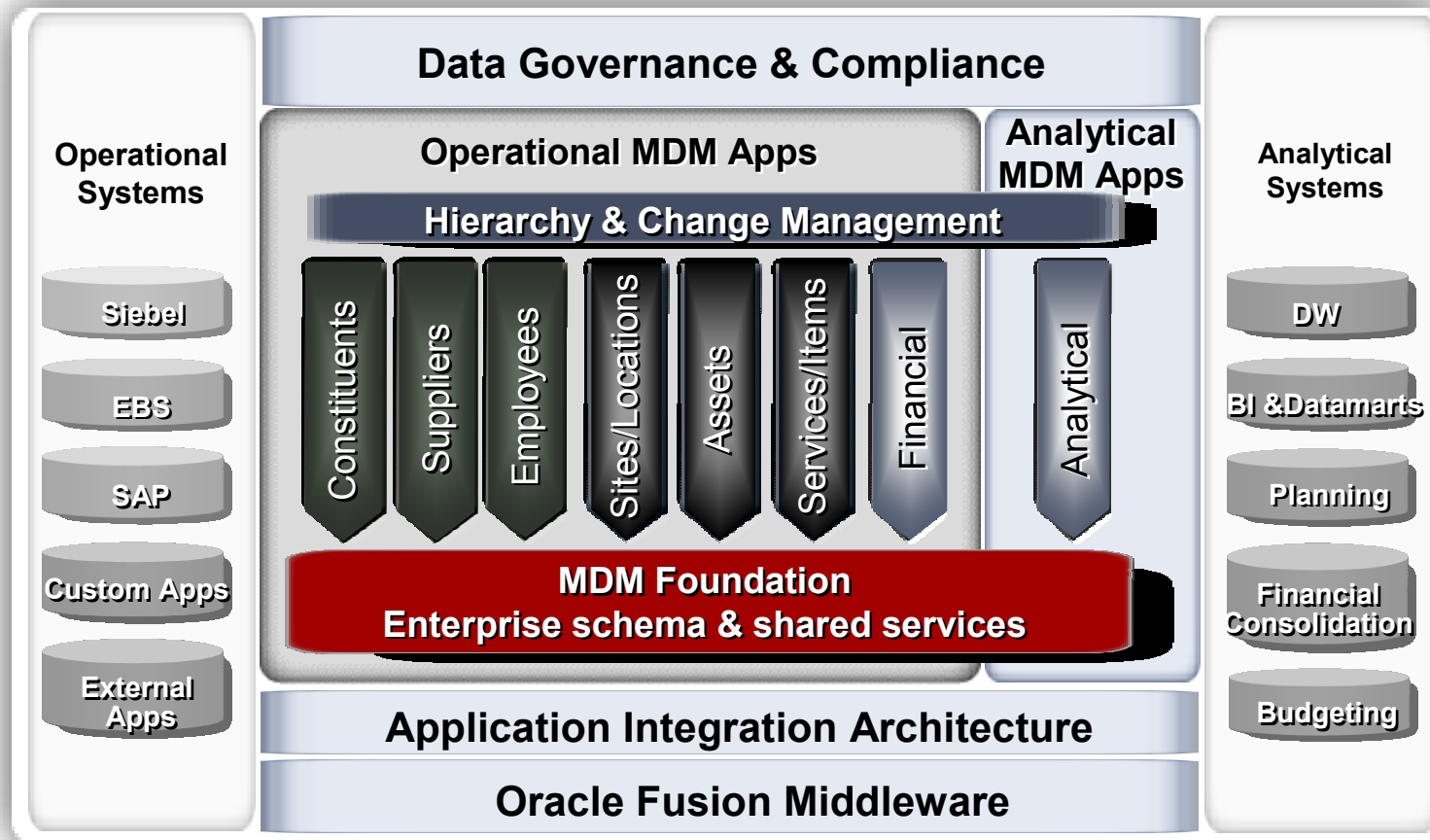
ORACLE®

Master Data Management – La copertura

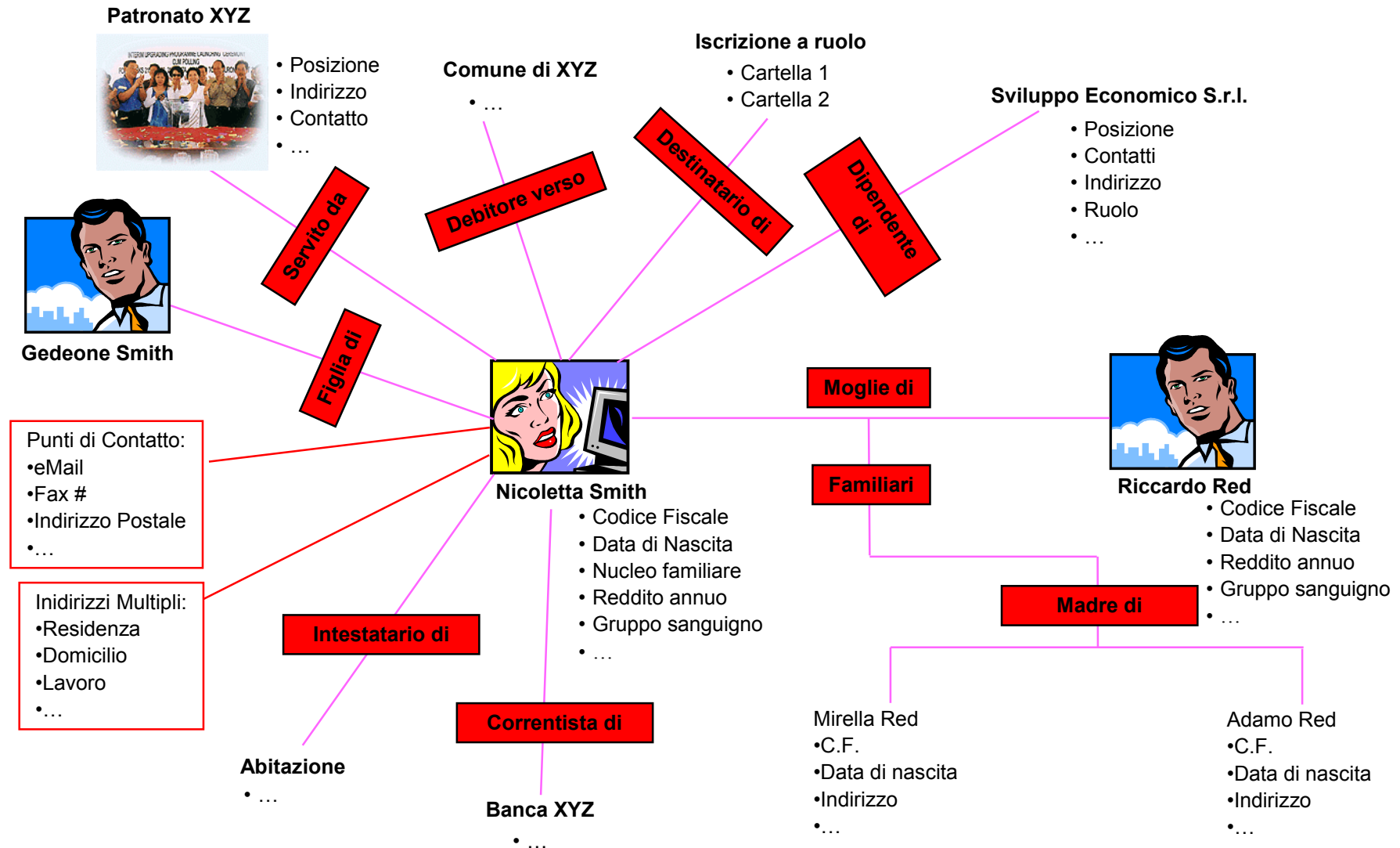


ORACLE®

Master Data Management – L'architettura funzionale

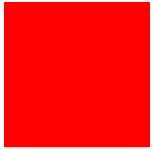


Master Data Management – Il modello logico



Master Data Management – Le referenze

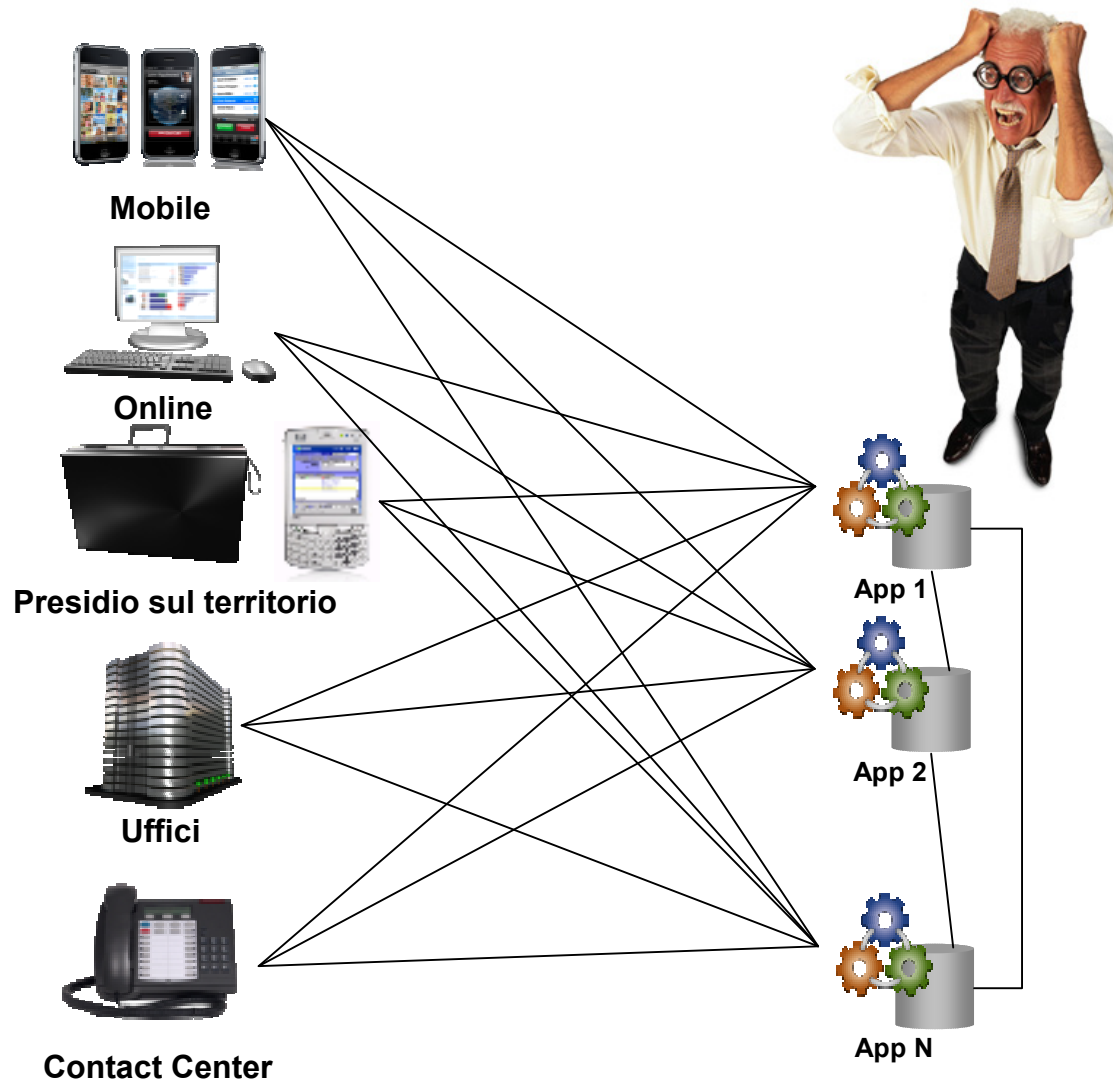




La soluzione nel suo complesso

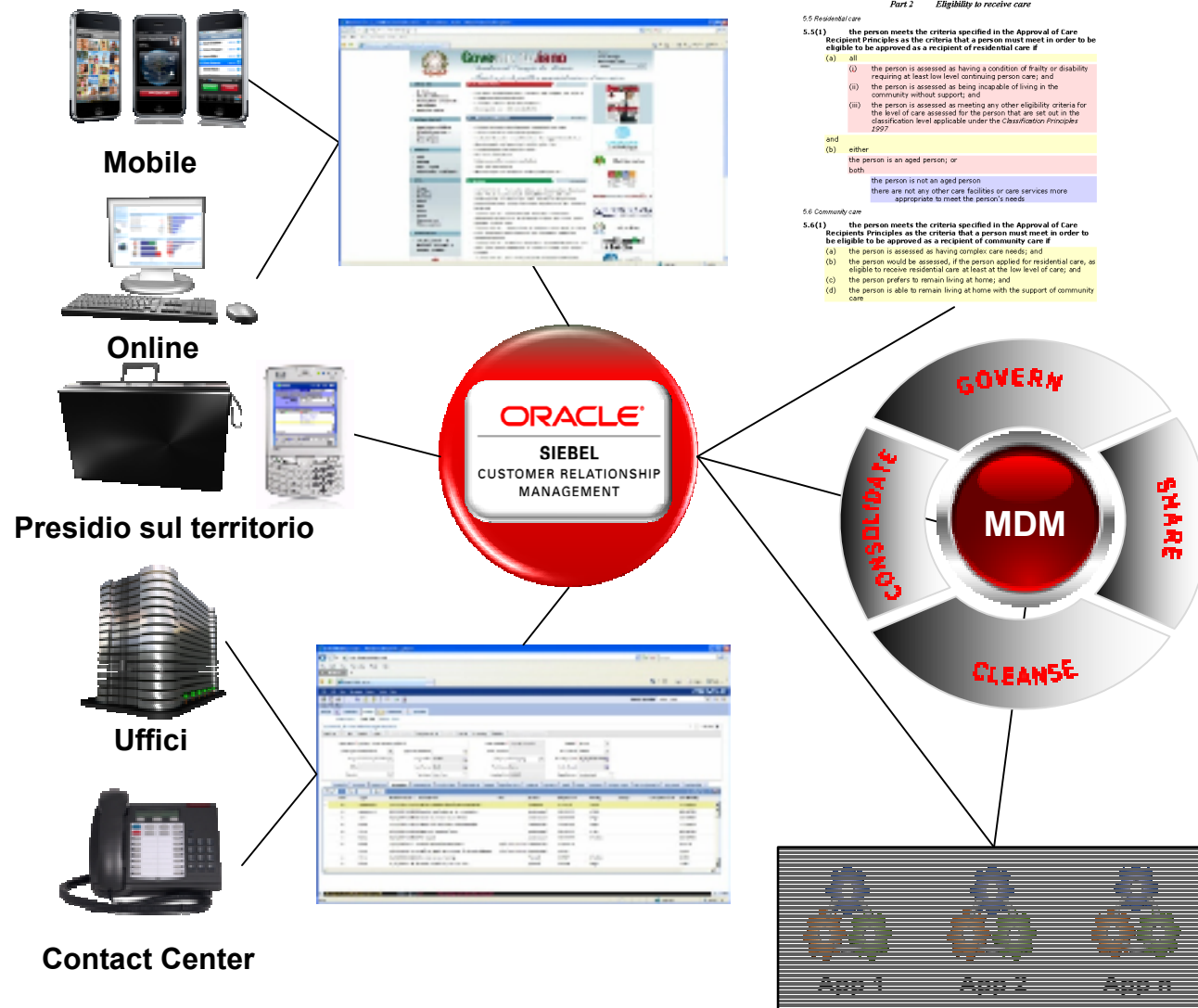
Una esemplificazione funzionale

La soluzione – Da un modello “*Anarchico*”...



- Ogni applicazione ha la sua rappresentazione privata del dato
 - Decadimento della qualità complessiva
 - Semantica non univoca
 - Ridondanza e potenziale incoerenza
- Non esiste una rappresentazione esplicita dei processi
 - Processi nascosti nelle singole applicazioni
 - Processi generalmente non integrati tra loro
 - Difficoltà di tracciamento e storicizzazione
- Canali di contatto con il Cittadino non integrati in modo *Real Time*
 - Ciò che avviene su di un canale non è immediatamente visibile sull'altro

La soluzione – ...ad uno “Federato”



- Dati rappresentati centralmente
 - Controllo sulla qualità
 - Semantica univoca
 - Nessuna ridondanza e incoerenza
- Processi rappresentati centralmente
 - Separazione del processo dalla sua automazione
 - Facilità di integrazione
 - Tracciamento e storicizzazione
- Piena integrazione tra i canali di contatto
 - Ciò che avviene su di un canale è immediatamente visibile sull'altro

ORACLE®





ORACLE IS THE INFORMATION COMPANY