



Source: cf <http://www.bpmbulletin.com/2010/06/02/quest-ce-que-le-case-management/>

Case Management selon BP Trends

Le *Case Management* désigne la gestion de processus collaboratifs dont la durée de vie peut être longue, qui coordonnent de la connaissance, des contenus et des ressources pour faire avancer une affaire dans un contexte métier particulier ; avec un déroulement qui peut ne pas être connu à l'avance (non prédictif) ; dans lequel une appréciation humaine est nécessaire pour déterminer dans quelle mesure le but à atteindre peut être atteint réellement ; et où l'état du dossier peut être altéré par des événements externes à l'entreprise.

Case Management selon AIIM

Le Case Management est une approche spécifique pour gérer un ensemble de documents et d'informations liés et en corrélation avec un événement fédérateur déclencheur dont on connaît le début, le milieu et la fin de vie. Les enregistrements liés sont gérés en tant qu'ensemble d'informations faisant corps ; les règles de rétention de ces informations sont déclenchées par un autre événement associé et signalant généralement la fin de vie de l'événement initial.

Case Management selon Forrester - Connie Moore

Le Case Management est un modèle d'activité fortement dynamique, dans lequel un groupe d'individus collaborent systématiquement de façon structurée et contextuelle sur la base d'un dossier d'affaire et en utilisant des services de gestion des processus métiers, des contenus ainsi que des outils collaboratifs. Un « case » contient des données, des contenus, des informations collaboratives, des tâches, des jalons, des échanges entre personnes, des événements, des règles, des comportements et des processus décrivant comment chaque dossier doit être traité. Idéalement, le Case



Management assure le lien entre gestionnaires, processus et informations.

Case Management selon Forrester – Craig Le Clair and Clay Richardson

Le Case Management est un processus fortement collaboratif mais néanmoins structuré, piloté par des événements externes et qui demande des réponses au fur et à mesure du traitement dans un domaine métier bien particulier (par ex. un patient, un acte, une réclamation).

Case Management selon Gartner – Toby Bell

Au niveau le plus élémentaire, le Case Management est l'équivalent électronique de ce qui a supporté les activités métiers depuis des décennies : des classeurs, des tiroirs, des dossiers, des formulaires et des processus collaboratifs pour aider à la décision des intervenants humains associés. Le Case Management capture et véhicule les interactions humaines tout au long du processus pour atteindre un but particulier.

Case Management selon Sandy Kemsley

Le Case Management ... nécessite des capacités analytiques étendues en matière de dossiers et d'affaires pour être considéré comme une interface applicative complète à la disposition des gestionnaires en charge du dossier concerné, et impliquant éventuellement une interaction avec le client simultanément. Ce n'est pas uniquement une affaire de transaction traitée par un moteur BPM, mais potentiellement un ensemble de transactions interagissantes et de services collaboratifs contextuels alimentés par un ensemble de données et de documents.

Case Management selon L'auteur du site

Je reprendrais volontiers les concepts énoncés ci-dessus pour dire que le Case Management est une solution permettant de regrouper l'ensemble des informations



nécessaires et suffisantes au traitement d'une affaire dans un contexte métier particulier, par un ou plusieurs acteurs humains, déclenchée par un événement externe et devant aboutir à une prise de décision basée sur ces informations et l'expérience et la connaissance des gestionnaires concernés, selon un processus contrôlé mais non prédictif, dans le respect des règles internes en vigueur.