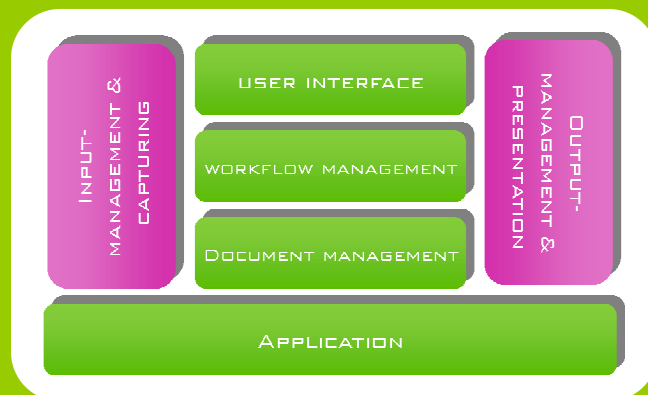


WORKFLOW MANAGEMENT

Werkstroombeheersing speelt een steeds belangrijkere rol. De doorlooptijd moet zo kort mogelijk en de kwaliteit zo hoog mogelijk zijn. Dit houdt in dat uw procedures inzichtelijk moeten zijn. Alleen zó komt u tot effectieve inzet van medewerkers en middelen. Het middel om dit doel te bereiken: Workflow Management. Workflow Management is uitermate geschikt om vooral kritische processen beheersbaar te maken. Zo kan werkstroombeheersing een bijzonder positieve invloed hebben op de kwaliteit en doeltreffendheid van uw organisatie.



CORSA ECM model



WORKFLOW MANAGEMENT



Wat is Workflow Management van CORSA?

Workflow Management van CORSA staat voor de automatisering van regels, procedures en processen die definiëren hoe werk en de bijbehorende informatie door een organisatie heen bewegen. Werken met Workflow Management van CORSA maakt het mogelijk om de blauwdruk van procedures in een organisatie vast te leggen. Volgens deze blauwdruk kunnen de bijbehorende zaken afgehandeld worden, precies op het juiste tijdstip. Anders gezegd: Workflow Management zorgt er niet voor dat het werk sneller stroomt, maar juist dat het tijdig wordt tegengehouden. Een activiteit wordt pas dan in uitvoering gegeven als alle benodigde en juiste informatie ook beschikbaar is. Alleen die zaken worden aangeboden die ook daadwerkelijk afgehandeld kunnen worden.

Workflow Management is dus pro-actief: het reikt informatie compleet en 'just-in-time' aan op elke werkplek. Kortom: de gebruikers in een organisatie kunnen effectiever en efficiënter werken. Het sleutelwoord van Workflow Management is dan ook niet voor niets 'slagvaardigheid'!

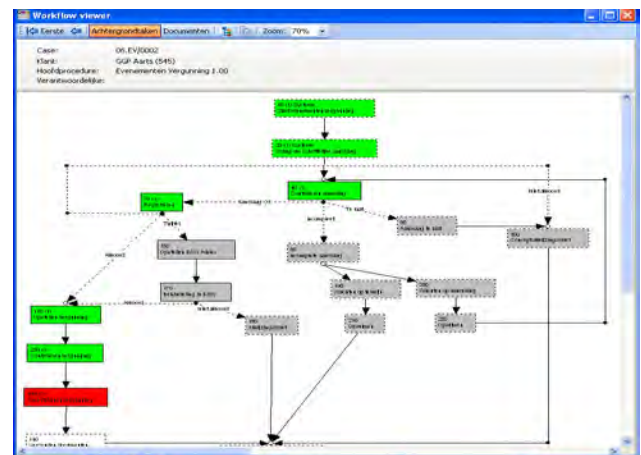
Rechtlijnige versus complexe processen

Het is van belang om een onderscheid te maken tussen eenvoudige, vaak rechtlijnige processen (documentflow) en meer complexe processen (workflow). Complexe processen worden gekenmerkt door meervoudige beslismomenten en subprocessen. Documentflow is vrijwel altijd rechtlijnig en wordt vaak geassocieerd met Record Management. Om de meer complexe processen van een organisatie in kaart te brengen, is meer nodig dan documentflow. Speciale workflow-software (zoals die in de onderdelen van CORSA beschikbaar is) biedt meer functionaliteit; het is 'intelligente software'. Men kan beslismomenten en voorwaarden inbouwen om bijvoorbeeld een proces op te

splitzen in parallelle processen. Wanneer in een procedure een terugkeer mogelijkheid (rendez-vous) nodig is, behoort dit tot de mogelijkheden. Specifieke eigenschappen van Workflow Management binnen CORSA zijn, dat vanuit het proces gecommuniceerd kan worden met (klant)relaties en de integratiemogelijkheden met andere applicaties. Zo is het mogelijk om inzicht te krijgen in de exacte status van het proces en hiervan overzichten te (laten) genereren.

Case handling in CORSA

CORSA maakt gebruik van het zogenaamde case handling. Dat betekent dat er wordt uitgegaan van de volledige zaak (case) als werkobject. Binnen zo'n case staan alle activiteiten en alle documenten, dossiers, relatiegegevens en vastgoedgegevens ter beschikking van de medewerkers. Afhankelijk van de rol van een medewerker kan deze informatie bekijken en bewerken. Op die manier heeft hij een goed inzicht in wat er is gebeurd en wat er nog moet gebeuren. Case handling biedt bovendien de mogelijkheid om (mits geautoriseerd) activiteiten eerder uit te voeren, over te slaan of opnieuw te doen. Vanzelfsprekend is het ook mogelijk delen van een zaak volledig af te schermen, afhankelijk van de gewenste privacy.



Figuur 1. Flexibele workflow viewer van CORSA



WORKFLOW MANAGEMENT

Workflow Management in de praktijk

Met onder andere onderstaande processen zijn de voordelen van Workflow Management reeds in de praktijk gebracht:

- orderintake
 - bedrijfsfinancieringen
 - helpdesk afhandelingen
 - vergunningverlening
- afhandeling van klachten en meldingen

Definieerbaar en flexibel

De processen kunnen volledig flexibel worden gedefinieerd. Onderdeel van deze definitie is ondermeer de lay-out van de interactie-dialogen voor de eindgebruikers. De gebruiker kan zelf velden en schermen definiëren. Hierdoor is voor het maken van de procedures geen ontwikkel- of programmeerkennis noodzakelijk en kan een procedurebouwer de procedure volledig in kaart brengen. Het aanbrengen van een wijziging in een procedure kan eenvoudig door de beheerder zelf gedaan worden, zonder dat daarvoor een beroep gedaan moet worden op de expertise van de leverancier.

Web-interface

Naast de ingang via de desktop van CORSA, kan de workflow functionaliteit ook beschikbaar gesteld worden via de web-interface. Uiteraard hoeft niet iedere (eind)gebruiker binnen een organisatie elke functionaliteit tot in de finesses te beheersen of toe te passen. Desalniettemin zal een deel van dergelijke gebruikers méér willen, dan louter documenten inzien. Bij het werken via de web-interface heeft men derhalve ook vrijwel dezelfde opvraag- én afhandelingsmogelijkheden ter beschikking, die binnen de grafische desktop-omgeving gedefinieerd zijn.

Integratie

De workflow-tools van CORSA voorzien in een integratie met applicaties voor procesmodellering, zoals Bwise, Protos of Mavim. Voor deze integratie wordt het standaard-interface XPDL van de WfMC (Workflow Management Coalition; zie www.wfmc.org) gebruikt. CORSA conformeert zich dan ook volledig aan de standaarden zoals deze door de WfMC gesteld worden.

Binnen de procedures kan gebruik gemaakt worden van een veelvoud aan standaardkoppelingen. Deze koppelingen voorzien onder meer in het aanmaken van documenten binnen Word en het verzenden van e-mail berichten, evenals in de automatische opslag van deze documenten en berichten. Bovendien zijn tevens generieke koppelingen beschikbaar, waarmee op eenvoudige wijze andere applicaties aangeroepen en aangestuurd kunnen worden.

Mid-Office

Binnen een omgeving waar meerdere front-offices aan diverse back-offices gekoppeld dienen te worden, kan de workflow-oplossing van CORSA samen met Sonic/MQ, Oracle Interconnect alsook Cronacle van Redwood als mid-office dienen. Tevens biedt CORSA de web-dialogen die binnen de workflow gedefinieerd zijn, kunnen binnen de web-portaal vanuit het front-office aangeroepen worden.

Complete CORSA oplossingen die gebruik maken van workflow-functionaliteit:

- CORSA/INVOICE; voor de automatische afhandeling van al uw inkoopfacturen.
- CORSA/CONTRACT; voor interactief, dynamisch contractmanagement.

Voordelen van CORSA Workflow Management

Workflow Management van CORSA biedt door de efficiëntere en effectievere inzet van resources veel voordelen.

- Flexibiliteit: procedures zijn gemakkelijk en snel aan te passen.
- Transparantie: het proces is eenvoudig te volgen.
- De processen worden inzichtelijker: minder fouten van medewerker en/of afdeling (zowel kwalitatief als kwantitatief).
- Inzicht in de capaciteit en belasting van de medewerkers en de mogelijkheid tot verdeling van de werkdruk.
- Informatie wordt pro-actief / just-in-time aangeleverd.
- Overzichtelijke en complete management rapportages.
- Sturingsinformatie komt beschikbaar voor het verbeteren van processen.
- Eenvoudige integratie met andere applicaties.
- Vragen worden eerder en beter beantwoord.
- Tijdsbesparing:
 - automatisch wordt de juiste route gevolgd.
 - iedereen werkt volgens dezelfde procedure.
- Geen termijnoverschrijding meer: bij het niet halen van de behandel tijd treedt een waarschuwingssignaal in werking.
- Iedere medewerker heeft meteen zijn werkvoorraad op zijn scherm, er wordt ook rekening gehouden met de aan- of afwezigheid van medewerkers. Tijdsgebonden taken kunnen - bij ziekte - via een speciale routine naar één of meerdere medewerkers worden overgeheveld.
- Eenvoudigere vastlegging: doordat het systeem vraagt om alle benodigde gegevens, kan niks vergeten worden en hoeft naderhand niet op zaken teruggekomen te worden.
- Nooit meer zoeken naar bijbehorende dossiers.
- Documenten kunnen niet meer zoekraken.
- Dossiers zijn altijd compleet, alle relevante documenten zijn aanwezig.

Waarom kiezen voor Workflow Management van CORSA?

Dat het inzetten van Workflow Management een bijdrage levert aan de efficiency van een organisatie spreekt voor zich. Maar hoe heeft CORSA bewezen dat haar oplossing op het gebied van Workflow Management unieke voordelen biedt? Hieronder de specifieke kenmerken van Workflow Management van CORSA nog eens op een rij:

- Workflow Management van CORSA is volledig dynamisch; het is intelligente software.
- De beheerder kan zelf wijzigingen aanbrengen zonder interactie met de leverancier.
- Workflow Management van CORSA wordt aangepast aan de wensen, behoeften van de klant.
- Meer efficiency doordat de 'case' in CORSA centraal staat.

