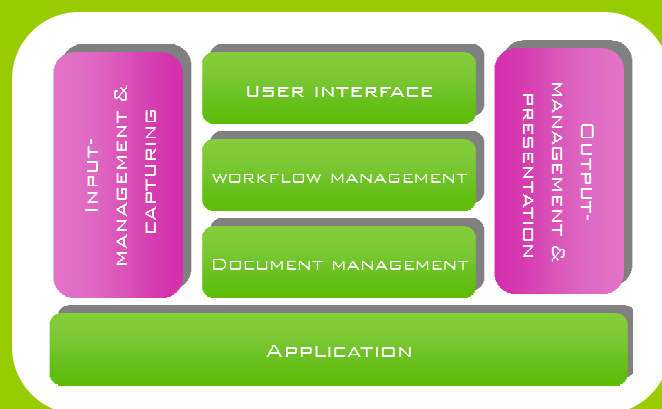


GESTION DES FLUX DE TRAVAIL

La maîtrise des flux de travail joue un rôle de plus en plus important. Le temps de traitement doit être le plus court possible et le niveau de qualité aussi élevé que possible. Ceci implique que vos procédures doivent être claires et compréhensibles. C'est la seule façon de réaliser une occupation effective de votre personnel et de vos ressources. Le moyen de parvenir à cet objectif : le Workflow Management. Le Workflow Management est parfaitement approprié pour rendre maîtrisables notamment les processus critiques. Ainsi, la maîtrise des flux de travail peut avoir une influence particulièrement positive sur la qualité et l'efficacité de votre entreprise.



CORSA ECM model





WORKFLOW MANAGEMENT

Le Workflow Management dans la pratique.

Avec, entre autres, les processus suivants, les avantages du Workflow Management ont déjà été mis en pratique :

- entrée des commandes
- financements d'entreprises
- suivis du helpdesk
- octroi d'autorisations
- traitement des réclamations et signalement

Définissable et flexible

Les processus peuvent être définis de façon entièrement flexible. L'un des éléments de cette définition est le layout des dialogues interactifs pour les utilisateurs finaux. L'utilisateur peut définir lui-même des champs et des écrans. Il n'est donc pas nécessaire, pour établir des procédures, de disposer de connaissances en matière de développement ou de programmation et un constructeur de procédures peut définir entièrement la procédure. Le gestionnaire peut facilement apporter lui-même une modification à une procédure, sans que pour cela il soit nécessaire de faire appel au savoir-faire du fournisseur.

Interface web

A côté de l'accès via le desktop de CORSA, on peut aussi disposer de la fonctionnalité workflow via l'interface Web. Bien entendu, il n'est pas nécessaire que chaque utilisateur (final) dans une entreprise maîtrise ou applique toutes les finesses de chaque fonctionnalité. Néanmoins, une partie de ces utilisateurs ne se contentera pas de simplement pouvoir consulter les documents. Le travail via l'interface Web offre par conséquent aussi pratiquement les mêmes possibilités de demande et de traitement que celles qui ont été définies à l'intérieur de l'environnement graphique de bureau.

Intégration

Les outils workflow de CORSA prévoient une intégration avec des applications pour la modélisation des processus, telles que Bwise, Protos ou Mavim. Pour cette intégration, l'interface standard XPDL de la WfMC (Workflow Management Coalition ; voir www.wfmc.org) est utilisée. CORSA se conforme d'ailleurs entièrement aux standards tels qu'ils sont définis par la WfMC.

A l'intérieur des procédures, on peut utiliser une multitude de connexions standard. Ces connexions prévoient entre autres choses la génération de documents dans Word et l'envoi de messages e-mail, ainsi que la sauvegarde automatique de ces documents et messages. D'autre part, des connexions génériques sont également disponibles, qui permettent d'appeler et de commander facilement d'autres applications.

Mid-Office

Dans un environnement où plusieurs front-offices doivent être connectés à divers back-offices, la solution workflow de CORSA peut, avec Sonic/MQ, Oracle Interconnect et Cronacle de Redwood, faire fonction de mid-office. D'autre part, CORSA De offre des dialogues Web qui ont été définis dans le workflow et peuvent, dans le portail Web, être appelés depuis le front-office.

Solutions complètes CORSA utilisant la fonctionnalité workflow :

- CORSA/INVOICE ; pour le traitement automatique de toutes vos factures d'achat.
- CORSA/CONTRACT ; pour la gestion interactive, dynamique, des contrats.

Les avantages du Workflow Management de CORSA

Grâce à un emploi plus efficace et plus effectif des ressources, le Workflow Management de CORSA offre de nombreux avantages.

- Flexibilité : les procédures peuvent être rapidement et facilement adaptées.
- Transparence : le processus est facile à suivre.
- Les processus deviennent plus compréhensibles : moins d'erreurs de l'employé et/ou du service (tant au niveau qualitatif qu'au niveau quantitatif).
- Connaissance de la capacité et de la charge de travail des employés et des possibilités de répartition de cette charge de travail.
- Les informations sont fournies de façon proactive / juste à temps.
- Rapports de gestion clairs et complets.
- Des informations de guidage sont disponibles pour l'amélioration des processus.
- Intégration simple avec d'autres applications.
- On peut répondre plus vite et plus correctement aux questions.
- Economie de temps :
 - l'itinéraire correct est automatiquement suivi.
 - chacun travaille selon la même procédure.
- Plus de délais dépassés : lorsque le temps de traitement n'est pas atteint, un signal d'avertissement se déclenche.
- Chaque employé voit tout de suite son stock de travail sur son écran, on tient aussi compte de la présence/l'absence des employés. En cas de maladie, les tâches liées à un délai donné peuvent être, via une routine spéciale, transférées vers un ou plusieurs employés.
- Enregistrement simplifié : du fait que le système demande toutes les données nécessaires, on ne peut rien oublier et il n'est pas nécessaire de revenir plus tard sur les tâches.
- Il n'est plus nécessaire de chercher les dossiers correspondants.
- Les documents ne se perdent plus.
- Les dossiers sont toujours complets, tous les documents importants sont présents.

Pourquoi opter pour le Workflow Management de CORSA?

Il est évident que l'utilisation du Workflow Management contribue à l'efficacité de l'entreprise. Mais comment avons-nous prouvé chez CORSA que notre solution dans le domaine de la gestion des flux de travail offre des avantages exceptionnels ?

Récapitulons encore une fois les caractéristiques spécifiques du Workflow Management de CORSA:

- Le Workflow Management de CORSA est entièrement dynamique ; c'est un logiciel intelligent.
- Le gestionnaire peut apporter lui-même des modifications sans interaction avec le fournisseur.
- Le Workflow Management de CORSA est adapté aux souhaits et aux besoins du client.
- Efficacité accrue du fait que dans CORSA, le 'cas' occupe la place centrale.

