

Optimiser et piloter l'activité middle ou back-office de gestion

Un ensemble de solutions « métiers » paramétrable et conçu pour optimiser en temps réel les processus administratifs ou commerciaux :

- vérifier la procédure existante et identifier les ruptures
- superviser les traitements entre plusieurs organisations implantées sur plusieurs sites
- supprimer les flux papiers dans les processus administratifs
- remplacer les formulaires administratifs papiers en utilisant le module formulaire
- réduire les délais de transmission ou de traitement et supprimer les pertes de documents et les oublis
- mesurer l'efficacité individuelle et collective afin d'améliorer les performances
- automatiser l'élaboration et la diffusion des tableaux de bord d'activité

Description

Informier Connaître en temps réel l'évolution d'un élément dans le processus - Identifier les actions déjà réalisées et par qui - Connaître les actions qui restent à accomplir et les utilisateurs concernés - Partager une même définition du processus - Communiquer aux partenaires extérieurs l'état l'avancement

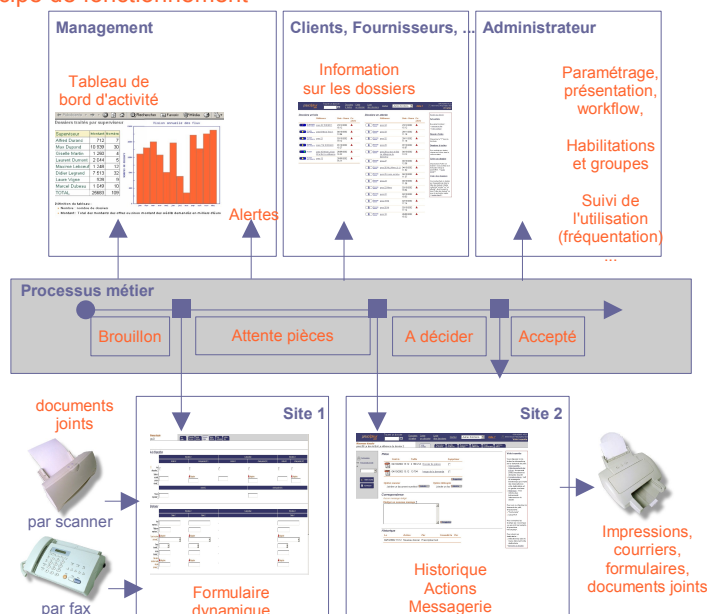
Réagir Identifier en temps réel les éléments non traités - Disposer d'informations sur la qualité du processus sous surveillance - Identifier les délais anormaux - Traiter en temps réel les informations - Projeter les besoins en fonction de l'évolution des éléments dans le processus - Disposer des informations pour suivre opérationnellement l'activité du service - Identifier les anomalies à traiter pour en réduire le nombre

Mesurer Fournir au management des indicateurs d'activité (suivi par utilisateur, suivi par agence, région ou national, état du stock, suivi géographique, ...) - Suivre l'évolution des éléments dans le processus et comparer - Identifier l'activité des utilisateurs (chargé de clientèle, commerciaux, middle et/ou back office ...) - Connaître les taux de concrétisation, d'échec, d'abandon par origine, ...

Optimiser Développer l'activité du service - Supprimer les ruptures de traitement - Adapter les ressources à l'activité - Réduire les délais de traitement ou de recherche d'un élément - Supprimer le temps d'élaboration des tableaux de bord - Communiquer en temps réel avec le management

Modèle 15 tableaux, graphes ou listes prédéfinis - 250 données répertoriées avec aide en ligne extensible par des données spécifiques - Processus standards déjà paramétrés (30 statuts) - Guide utilisateur papier et en-ligne du système

Principe de fonctionnement



Principales fonctionnalités

- Formulaire dynamique et intelligent
- Workflow orienté statut
- Tableaux de bord d'activité
- Système d'alertes par mail pour dépassement de délai
- Messagerie
- Espace de communication modifiable en temps réel
- Gestion des profils et des droits d'accès

Méthode

- Identifier les statuts, les transitions et les délais impartis à chaque statut
- Définir le formulaire (données, référentiels, aide)
- Construire les indicateurs et les tableaux de bord
- Former le gestionnaire pour le rendre autonome (référentiels, requêtes, imports, ...)

Témoignage - Directeur de la production bancaire

- « ... après avoir modélisé les processus des opérations d'assurance-vie de la demande du client au traitement des réclamations, I-Technology a réalisé l'appli de workflow.

Depuis sa mise en place sur notre Intranet, les commerciaux connaissent à tout moment l'état d'avancement de leurs dossiers. Ils peuvent communiquer des informations exactes et fiables à leurs clients.

Pour le management, c'est un gain de temps précieux ; les échéances sont respectées grâce aux tableaux de suivi et aux alertes automatiques. Les tableaux de bords sont automatiquement générés, et, avec le moteur de recherche, les recherches laborieuses des dossiers sont terminées. Enfin, nous suivons l'évolution de l'activité par commercial, agence, région et rédacteur middle ou back-office. »