

# AXI [ CASE MANAGEMENT ]

## dossierverwerking in de publieke sector

PUBLIC

Het nieuwe AXI pakket helpt overheidsinstellingen om hun dienstverlening te verbeteren; de administratieve achterstand te verminderen; een sluitende procedure op te zetten; informatie op een beveiligde manier te delen en de administratiekost te verminderen.

### AXI [ CASE MANAGEMENT ] overview

#### De bouwstenen

AXI Case Management beheert de volledige levenscyclus van de dossiers. De oplossing omvat hiertoe workflow management en document management, kalender-, mail- en telefoonintegratie.

#### Focus op verbetering en flexibiliteit

AXI Case Management laat toe om een fundamentele en integrale verbetering van de administratieve processen te realiseren. Omdat de operationele uitvoering onderhevig is aan wijzigingen, biedt AXI Case Management de geautoriseerde gebruiker het benodigde instrumentarium om de processen flexibel in te richten.

Bijzondere aandacht gaat naar de optimale coördinatie van het volledige administratieve proces.

De oplossing biedt ruime mogelijkheden tot Total Quality Control, waarbij de effectiviteit van de processen wordt gemeten.

#### Een uniek workflow concept als basis

Om de administratieve processen efficiënter te maken, verenigt AXI Case Management de voordelen van workflow management en document management in één oplossing.

AXI Case Management vertrekt van de definitie van een workflow van taken, waaraan een dossier van een willekeurig type (juridisch, klacht, inning, subsidie ...) kan worden gekoppeld.

De workflows kunnen manueel worden uitgevoerd en/of worden ondersteund door een elektronische workflow.

Wijzigingen in regelgeving en processen kunnen door de geautoriseerde gebruiker direct worden vertaald in efficiënte workflows, zonder enig programmatiewerk.

De oplossing kan zowel inkomende documenten (inclusief e-mailberichten) koppelen aan de workflow, als uitgaande documenten genereren op basis van de gegevens in een dossier; conform vooraf gedefinieerde templates.

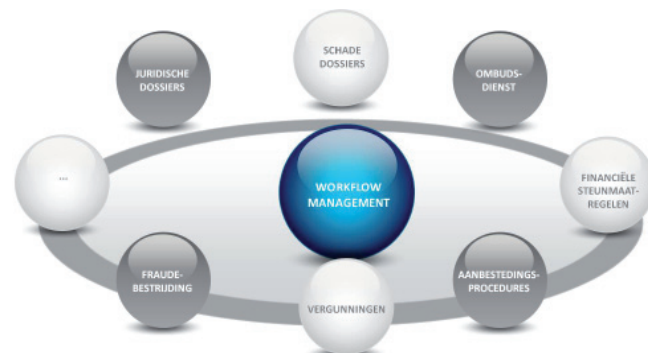
### Type dossiers

Met behulp van AXI Case Management kunnen o.a. volgende workflows worden geïmplementeerd:

- beheer en verwerking van juridische dossiers
- intern juridisch advies
- schadedossiers
- incident management
- interne klachtenbehandeling
- ombudsdienst
- beheer van financiële steunmaatregelen
- aanbestedingsprocedures; geïntegreerd met software oplossingen voor aankoopbeheer (AXI Purchase Order Management ...) en vastleggingen (AXI Finance ...)
- beheer van vergunningen
- inspecties
- fraudebestrijding
- risk management ...

### Flexibele inrichting in functie van het type dossiers

Per dossiertype (schadedossier, intern juridisch advies, fraudebestrijding ...) kunnen verschillende dossierafhankelijke gegevens dynamisch worden opgebouwd door middel van vrij in te richten velden, zogenaamde 'flexfields'. Schermen zijn vrij in te richten.



AXI [ CASE MANAGEMENT ] - Overzicht type dossiers

# AXI [ CASE MANAGEMENT ]

## Zicht op de workload

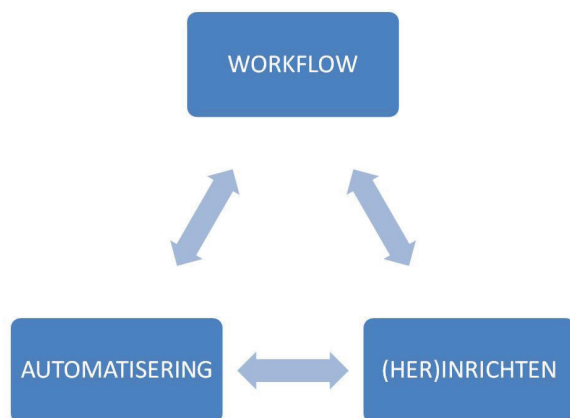
Prestatiemanagement en -auditing maakt deel uit van AXI Case Management. Dankzij de ingebouwde meetpunten krijgt u snel inzicht in de werklust, de capaciteit en de doorlooptijd van de dossiers.

Om bottlenecks te voorkomen, biedt de oplossing de mogelijkheid om snel in te spelen op de variabele capaciteit van de resources. Automatische werkverdeling behoort tot de mogelijkheden.

Door de inbouw van escalatiepaden in de workflow kan grip gehouden worden op de uitvoering, vooraleer de omstandigheden uit de hand lopen.

## Optimalisatie van de bedrijfsprocessen

Omdat integraal procesmanagement bijdraagt tot een continue verbetering van de bedrijfsprocessen, produceert AXI Case Management de benodigde Total Quality Control rapporten. Aan de hand van de conclusies van deze rapporten kunnen de processen direct - stap voor stap - worden heringericht. Zo kunnen taken worden geëlimineerd, verenigd, verbreed of opgesplitst ...



De mogelijkheid bestaat om tijdelijke subprocessen in te voegen om te voldoen aan de uitzonderingsregimes in de wetgeving.

## De gebruiker staat centraal

AXI Case Management is de gids voor de gebruiker. De workflow kan beïnvloed worden door de individuele ambtenaar. Er hoeft m.a.w. niet te worden geraakt aan de beleidsautonomie van de verschillende diensten.

Gebruikers kunnen zelfstandig werken volgens een meetbare resultaatsverbintenis. Bijvoorbeeld: zonder tikklok, van thuis uit ...

## Aandacht voor interne controle

Rapportages, sterke autorisatieregels, strikte beveiliging, uitgebreid beheer van de procedures en het workflowmanagement, bieden stevige garanties ten aanzien van de interne auditdienst.

## Integratie is vanzelfsprekend

De voorgedefinieerde processen in AXI Case Management voorzien in een bidirectionele integratie met bestaande financiële processen. Workflows kunnen acties triggeren in andere applicaties.

## De oplossing ademt Java en open standaarden

AXI Case Management is gebaseerd op open standaarden, het Oracle Application Development Framework, Java en open source software (o.a. Open Office), XML data uitwisseling ...

Voor de opslag en het beheer van documenten omvat AXI Case Management een gebruiksvriendelijke content management oplossing.

De klantorganisatie kan opteren om gebruik te maken van aanwezige document management oplossingen zoals MS SharePoint, Oracle Universal Content Manager, Documentum, Iris, Alfresco ...

AXI Case Management draait op Linux, op Microsoft en UNIX platformen.

## Voor extra informatie

### [ België ]

AXI nv, Molenweg 107, 2830 Willebroek  
Frederik Riebbels  
Sector Manager Public  
tel: + 32 (0)486 38 41 99  
e-mail: frederik.riebbels@axi.be  
web: [www.axi.be](http://www.axi.be)

### [ Nederland ]

AXI bv, Hooilaan 1, 4816 EM Breda  
Dick Van Veen  
Sector Manager Public  
tel: + 31 (0)6 53 64 05 53  
e-mail: dick.van.veen@axi.nl  
web: [www.axi.nl](http://www.axi.nl)

