

# AXI [ CASE MANAGEMENT ]

Dossierverwerking in de publieke sector



# INHOUDSOPGAVE

AXI CASE MANAGEMENT OVERVIEW .....	3
De bouwstenen .....	3
Focus op verbetering en flexibiliteit .....	3
Een uniek workflow concept als basis.....	3
Type dossiers .....	4
Flexibele inrichting in functie van het type dossiers .....	5
Zicht op de workflow.....	5
Optimalisatie van de bedrijfsprocessen .....	5
De gebruiker staat centraal .....	6
Aandacht voor interne controle .....	6
Integratie is vanzelfsprekend.....	6
De oplossing ademt Java en open standaarden.....	7
AXI CASE MANAGEMENT - FUNDAMENTELE KENMERKEN .....	8
Workflow als kernapplicatie.....	8
Snelle creatie van nieuwe dossiers .....	9
Efficiënte behandeling van dossiers.....	9
Embedded business intelligence.....	10
De gebruiker wordt verwend .....	10

## AXI CASE MANAGEMENT OVERVIEW

Het trendsettende AXI softwarepakket voor dossierbeheer 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.

### 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

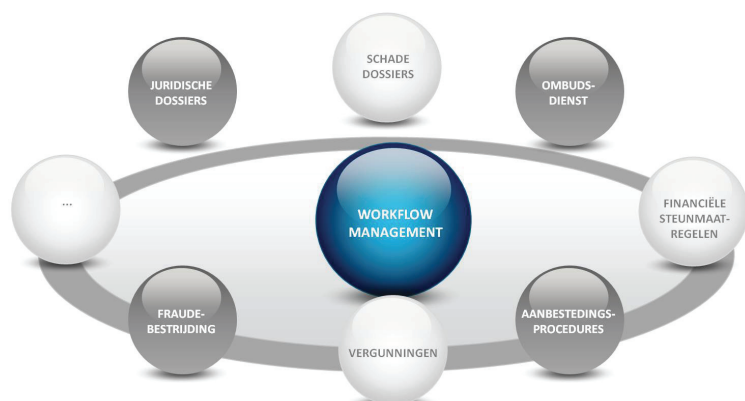
- om de administratieve processen efficiënter te maken, verenigt AXI Case Management de voordelen van workflow management en document management in één oplossing
- AXI Case Management vertrekt van de definitie van een workflow van taken, waaraan een dossier van een willekeurig type (schadedossier, intern juridisch advies, fraudebestrijding ...) kan worden gekoppeld
- documenten worden direct gekoppeld aan de stappen in de processen: de oplossing kan zowel inkomende documenten koppelen aan de workflow, als uitgaande documenten genereren op basis van de gegevens in een dossier;

- conform vooraf gedefinieerde templates
- 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.

## **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 ...



AXI Case Management - overzicht type dossiers

## **FLEXIBELE INRICHTING IN FUNCTIE VAN HET TYPE DOSSIERS**

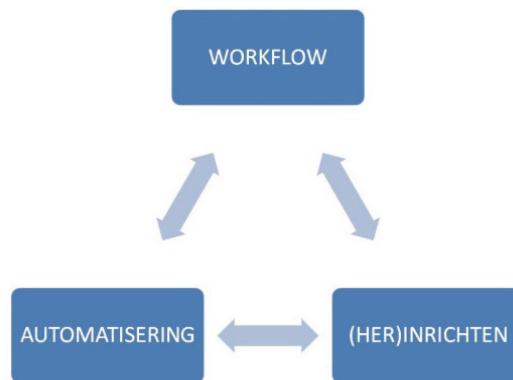
- per dossiertype (schadedossier, intern juridisch advies, fraudebestrijding ...) kunnen verschillende dossierafhankelijke gegevens dynamisch worden opgebouwd door middel van vrij in te richten velden, zogenaamde 'flexfields'
- schermen zijn vrij in te richten.

## **ZICHT OP DE WORKFLOW**

- prestatie management en -auditing maken deel uit van AXI Case Management; dankzij de ingebouwde meetpunten wordt snel inzicht verworven 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 de TQC 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
- een 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 resultaatverbintenis; 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 Alfresco, MS SharePoint, Documentum, Oracle Universal Content Manager ...
- AXI Case Management draait op Linux, op Microsoft en UNIX platformen; met gebruik van prijsgunstige thin clients.

## AXI CASE MANAGEMENT - FUNDAMENTELE KENMERKEN

AXI Case Management is dynamisch in te richten m.b.t.: workflows, behandelaars, rollen, dossiertypes, workflows, contacten.

### WORKFLOW ALS KERNAPPLICATIE

De gebruiker kan de verschillende workflows per dossiertype definiëren:

- een workflow wordt opgebouwd uit verschillende stappen
- aan elke stap uit de workflow kunnen één of meerdere rollen (bv. inspecteur, behandelende ambtenaar) worden gekoppeld; op basis hiervan kunnen behandelaars worden gekoppeld of automatisch worden geselecteerd
- aan een stap kunnen één of meerdere documenten worden gekoppeld; de invulling van deze documenten gebeurt tijdens de uitvoering
- voor uitgaande documenten kunnen templates worden gespecificeerd
- er kan worden aangegeven of een workflow elektronisch of manueel dient te worden uitgevoerd
- bij een elektronische workflow wordt de takenlijst van de behandelaars automatisch up to date gesteld
- er kan voorzien worden wanneer automatisch e-mails dienen te worden aangemaakt en verzonden: bv. naar een behandelaar als een stap uit de workflow door een andere behandelaar is afgehandeld; indien een bepaalde taak niet binnen de verwachte termijn is behandeld, enz.
- per behandelaar - en eventueel per stap - kunnen termijnen worden bepaald; een vervanger worden gedefinieerd; de dagen afwezigheid worden geregistreerd ...
- bij de opening van een nieuwe procedure kan een workflow geheel of gedeeltelijk worden geërfd; waarbij de termijnen direct beginnen te lopen waarbinnen de behandelaars de verschillende stappen dienen af te handelen
- vanuit een workflow kunnen documenten worden verzonden naar een contact, een groep contacten of een specifieke selectie.

### Handig gebruik van document templates en document management

- alle mogelijke templates voor uitgaande documenten kunnen door de geautoriseerde gebruikers worden aangemaakt (o.a. op basis van Open Office)

- in workflows worden - op basis van de templates - documenten aangemaakt, met een aantal gegevens uit het betreffende dossier
- documenten kunnen automatisch vanuit een workflow stap worden gegenereerd of manueel door een gebruiker worden aangemaakt op basis van templates
- manueel en automatisch aangemaakte documenten worden gekoppeld aan een dossier
- alle documenten worden centraal opgeslagen in het gekoppelde document management systeem
- in functie van de opzoeking van documenten kunnen indexen (meta-data) worden gespecificeerd die gekoppeld worden aan de indexen in het document management systeem
- documenten kunnen over alle dossiers heen worden opgezocht; waarna de bijhorende dossierinformatie kan worden opgevraagd
- AXI Case Management kan worden geïntegreerd met diverse OCR oplossingen.

### **SNELLE CREATIE VAN NIEUWE DOSSIERS**

- gebruikers kunnen een nieuw dossier van een bepaald type (bv. klacht) manueel aanmaken
- dossiers kunnen ook automatisch worden aangemaakt vanuit een externe toepassing of functionaliteit; bv. een klacht via een webportaal of een ingescande klacht via de gekoppelde OCR oplossing
- na de creatie van een dossier kan een workflow automatisch gekoppeld en gevuld worden vanuit de basisgegevens; de gebruiker kan hier nog stappen en documenten aan toevoegen.

### **EFFICIËNTE BEHANDELING VAN DOSSIERS**

- in het geval van een elektronische workflow kan - bij de start - een e-mail of een RSS feed gestuurd worden naar de verschillende behandelaars; dit op het moment dat zij een taak moeten uitvoeren
- via het e-mail bericht of een RSS reader kan de behandelaar doorklikken naar zijn algemene takenlijst: met overzicht van de recente taken en alle lopende zaken
- vanuit de creatie van een dossier kan de workflow ook manueel worden gestart; bv. als de gebruiker klaar is met de creatie
- het is mogelijk de toewijzing van de behandelaars te parametriseren per stap:

bv. afhankelijk van het type dossier; al dan niet door meerdere personen; in een bepaalde volgorde ...

- per gebruiker in een actieve stap van de workflow, wordt de takenlijst geüpdatet
- afhankelijk van de taak of de applicatie kan een taak manueel door de gebruiker worden afgesloten of gebeurt dit automatisch.

### **EMBEDDED BUSINESS INTELLIGENCE**

- Business intelligence functionaliteit zit ingebakken in de applicatie
- de focus ligt hierbij op prestatie management, auditing en Total Quality Control
- de aansturing gebeurt via dashboards, key performance indicatoren, drill down faciliteiten ... met aandacht voor de integratie met de vertrouwde spreadsheetomgeving.

### **DE GEBRUIKER WORDT VERWEND**

AXI Case Management gebruikers krijgen hun eigen welkomspagina met overzicht van de meest gebruikte applicaties, de takenlijst, interne berichten ...

Andere pluspunten zijn:

- mogelijkheid om per scherm te switchen tussen bv. het Nederlands en het Frans
- intuïtieve schermopbouw
- gebruik van een eigen stijl ('skin')
- menu met collapse/expand button
- gebruik van de 'Home' knop
- visualisatie van up to date takenlijsten
- integratie met mail
- Integratie met office
- automatische berichten bij het aanloggen
- telefoonintegratie
- online help functionaliteit
- strenge beveiligde toegangsrechten
- mogelijkheid tot gebruik van eID
- single sign-on.

**[ België ]**

AXI nv, Molenweg 107, 2830 Willebroek

Tel: + 32 3 860 40 00

e-mail: [info@axi.be](mailto:info@axi.be)

web: [www.axi.be](http://www.axi.be)

**[ Nederland ]**

AXI bv, Hooilaan 1, 4816 EM Breda

Tel: + 31 76 572 55 15

e-mail: [info@axi.nl](mailto:info@axi.nl)

web: [www.axi.nl](http://www.axi.nl)



Talrijke realisaties bij federale, Vlaamse, Brusselse en Nederlandse overheidsinstellingen liggen aan de basis van de inhoudelijke rijkdom van de trendsettende AXI oplossing voor dossierverwerking 'AXI Case Management'.

Andere AXI oplossingen voor de publieke sector zijn o.a.: AXI Finance (boekhouding), AXI Purchase Order Management (inkoop-, voorraadbeheer en logistiek) en AXI Invoice Management (factuurbeheer).