

L'AUTOMATISATION DES TÂCHES ADMINISTRATIVES



ALIAS APPLICATION DESIGNER
ANNÉE 2013, N°6

DATE DE PARUTION : JUIN 2013

*La technologie Web est mature et sûre pour construire les applications Métiers
d'aujourd'hui à condition que ...*

Si les transactions informatiques permettent de réaliser des opérations unitaires, elles ne garantissent en aucun cas le respect des procédures administratives.

Une procédure administrative recouvre des points divers comme des vérifications de pièces justificatives, la mise en attente du dossier, des courriers, des relances etc.

On décompose le processus administratif en étapes et pour chacune d'elles, on décrit les actions à réaliser. On peut aussi introduire au niveau du dossier des états qui traduisent sa situation administrative.

À côté des flux liés au workflow, on définit ainsi un stock. Le contrôle des flux et des stocks est la base de l'audit.

Les process

À l'origine du process, il y a la réception d'une pièce administrative. On peut se référer au process de souscription d'une police d'assurance-vie.

La première étape est la saisie du document (quels que soient le lieu et la qualité de la personne qui saisit). Le process demande les pièces à fournir (par exemple la carte d'identité, un RIB, un certificat d'origine des fonds...), s'il y a des pièces manquantes, il faut un courrier (postal ou électronique) de rappel. Le dossier est alors en attente. Si la réponse ne parvient pas dans un délai donné, il faudra un courrier de relance. Selon la situation, le dossier sera aiguillé vers telle ou telle étape.

L'exemple met en évidence les différents éléments nécessaires à une gestion de process :

- Définir les chemins reliant les étapes
- Associer les traitements aux étapes
- Définir les aiguillages selon la réponse
- Définir des actions entre deux étapes

Il peut être intéressant d'associer à un dossier un code état. Ce code peut résulter d'une action entre deux étapes, il en est de même de la création d'un courrier.

L'utilisation des process va permettre de connaître les volumes et les temps par tâches pour optimiser le service et gérer des SLA.



**Alias AD offre les
outils permettant de
décrire des process**

Dans ce numéro :

| | |
|--------------------------------------------------|---|
| Les process | 1 |
| Décrire un process | 2 |
| La gestion des attentes | 2 |
| La gestion des pièces | 2 |
| La création des courriers et documents | 3 |
| Gestion, archivage | 3 |
| Quelle Synthèse peut-on faire? | 4 |
| Alias AD – Le Framework des applications métiers | 4 |

Décrire un process

Décrire un process est une opération complexe. La personne qui le décrit doit être un professionnel métier. Le process est la traduction informatique de règles métiers qui doivent figurer dans un « cahier de procédure ».

Fiche de suivi

Un process est composé d'étapes. Pour suivre l'avancement, il faut préalablement définir une « fiche de suivi » qui accompagnera le dossier dans son itinéraire.

Une même type de « fiche de suivi » peut servir à plusieurs process. Elle contient l'ensemble des informations qui permettent de relier la fiche au dossier à traiter. L'analyse de cette fiche permettra des mesures de charges et de productivité.

Définition des étapes

A la définition de l'étape qui est un rond sur un graphe, on associe un traitement de la fonctionnalité répondant à l'action à réaliser.

Définition des actions suite au traitement

Ce traitement associé à l'étape du process renvoie un code retour normalisé. On peut intercepter chaque code et déterminer pour ce code une action. On les appelle actions de transition entre deux étapes.

Définition de la prochaine étape

Pour chaque code retour, on détermine le numéro de la prochaine étape pour le dossier. La fiche de suivi est mise à jour pour refléter les opérations exécutées.

La gestion des attentes



Alias Framework est un outillage qui permet de construire des applications dans lesquelles on définit :

- Process métiers
- Workflows
- Attentes
- Courriers

Dans tout traitement de dossier, on est confronté à la gestion d'attente. Cela peut être pour laisser un délai de réflexion ou par suite d'un dossier incomplet.

Les attentes sont composées de deux étapes « jumelles », l'étape d'attente et l'étape de levée d'attente. La réalisation de l'évènement fait passer le dossier de l'étape d'attente à l'étape de levée d'attente. Au point de vue du workflow, rien n'est imposé.

Lorsqu'il s'agit d'une attente pour réflexion, l'étape d'attente est clairement identifiée et dès le dépassement du délai, le dossier est réactivé. C'est plus complexe avec les pièces.

Lorsqu'un process exige la présence de pièces, on peut tout bloquer tant que toutes les pièces ne sont pas reçues. Cette manière peu subtile allonge le temps de traitement moyen d'un dossier. Pour contourner ce problème, on détermine pour chaque pièce l'étape du process à partir de laquelle le dossier doit être mis en attente.

La gestion de pièces fait appel aux attentes mais aussi au courrier et à une deuxième forme d'attente qu'on appelle les relances. On découvre ainsi une complexité qu'il faut savoir gérer.

La gestion des pièces

Alors que la gestion des attentes est une fonctionnalité intégrée au moteur applicatif, la gestion des pièces est un composant applicatif préinstallé.

Ce composant comprend une fonctionnalité de paramétrage pour la définition et la gestion des types de pièces et les fonctionnalités de topage et d'archivage de la pièce si celle-ci a été scannée.

Dans Alias Entry, le composant de gestion de piè-

ces est simple. Il fait référence à un catalogue de pièces. Au niveau du process, on définit les pièces nécessaires et pièce par pièce l'étape à partir de laquelle cette pièce est obligatoire.

La pièce est associée au process et au dossier. Une transaction de pointage de pièce permet, si on dispose d'un scanner, de télécharger l'image et de la stocker dans la table des pièces.

La création des courriers et documents

Les courriers et les documents

Les courriers sont caractérisés par une adresse d'expédition. Les documents peuvent être internes ou à usage externe.

Les modèles

Les modèles de courrier ou de document sont définis sous Word de Microsoft Office à partir de la version 2007. Une version pour Open Office est à l'étude.

Word permet de créer la maquette telle qu'on la visualisera. On précise dans le texte les variables de substitution. Ces variables commencent par [* et se terminent par]. On ne confond pas ainsi variables et texte.

Qui dit « variables » implique une source de données à partir de laquelle les données correspondant à ces variables sont extraites.

La définition des sources de données

La définition d'une source de données peut être très simple mais aussi très complexe. Souvent, lorsqu'on communique avec un client par écrit, on va non seulement répondre à la demande qu'il a adressée, mais aussi en profiter pour joindre des informations pouvant traiter de tout autre sujet.

L'idée serait d'utiliser le dossier applicatif comme source de données mais les données qu'il contient sont souvent insuffisantes pour satisfaire au modèle. Il faut donc redéfinir une source de données adaptée qui sera représentée par une structure XML.

Dans certains cas complexes, la source de données contient des variables calculées. Ce sont des informations qui dépendent du temps et ne sont pas stockées en base de données. Leur valeur résulte de programmes.

Création du courrier

La création du courrier (ou document) est réalisée par fusion du modèle et de la source de données. Le résultat est stocké dans la table des documents. Une gestion « multicritères » simplifiée permet leur recherche. Les documents créés peuvent être attachés aux dossiers fonctionnels. Il sera alors possible de les visualiser dans le cadre de la fonctionnalité.



Compétence, formation, expérience

Rien n'est simple

**« LE FACTEUR
HUMAIN EST LA CLÉ
DU SUCCÈS OU DE
L'ÉCHEC**

**UN BON OUTILLAGE
AIDE AU SUCCÈS »**

Gestion, archivage



L'envoi des documents est un process qui va succéder au process de la création de documents.

Un process peut initialiser un autre process.

Ainsi, par spécification, on décrira le process qui convient le mieux.

Le sujet peut être simple ou très complexe.

S'il s'agit d'expédier par e-mail le document créé, le process sera assez simple. Par contre, s'il s'agit de gérer des imprimantes avec mise sous enveloppe et optimisation des envois, il faut recourir à des logiciels spécialisés.

Ainsi, à la place de fusionner avec un modèle de document, il est possible d'obtenir un flux XML de sortie. Ce flux contient en en-tête des mots clés. Ce flux est envoyé à un « routeur » qui fabriquera, imprimera et enverra les documents.

En retour, le routeur adresse un autre flux XML contenant en en-tête les mots clés et en corps le document généré sous forme de PDF.

Ce flux est retraité pour alimenter la table des documents et créer les index appropriés. Cette fonction suppose la version Advanced d'Alias.



Développement et éditions de logiciels
59, rue Glesener
L-1631 Luxembourg
LUXEMBOURG

alias



**Avec Alias,
Spécifier c'est développer !**

www.alias-ad.com

Quelle synthèse peut-on faire?

Utiliser l'approche par process, c'est l'assurance du strict respect du cahier des procédures administratives.

C'est la possibilité de :

- Visualiser immédiatement l'ensemble des dossiers
- Mesurer la productivité et la qualité de service
- Détecter les retards et les goulots d'étranglement
- Automatiser les courriers et les relances

Passer d'une approche de traitement traditionnelle à l'approche par process ne suppose pas de développement supplémentaire avec Alias. C'est simplement rajouter une couche de supervision.

>Alias intègre une définition de process

>Alias permet déjà de développer à faible coût

>Alias vous permet de créer un choc de compétitivité dans l'utilisation des applications que vous réalisez

Alias AD - Le Framework des applications métiers

Développer une application métier est une tâche lourde et complexe si on doit travailler sans outil d'assistance à ce développement.

Développer une application métier en technologie Web, c'est utiliser les technologies gagnantes de demain.

Est-ce un obstacle infranchissable (ou trop coûteux) ? La réponse est non, bien au contraire. A condition d'une bonne analyse et d'un peu d'aide apportée par un outil gommant la complexité technologique. Le concepteur se situe alors au niveau des spécifications fonctionnelles de l'application.

Compte tenu de l'absence d'un tel outil, nous avons décidé de le créer.

Son nom :



La solution

ALIAS APPLICATION DESIGNER

Vous en saurez plus dans nos prochaines Newsletters

Disponible sur la boutique en ligne le 15 Octobre 2013