



# Workflow

Ondersteuning van bedrijfsprocessen



# Wie we zijn

*Sinds de oprichting van Vixion vertrouwen financiële instellingen en overheidsinstellingen dagelijks op de snelheid en stabiliteit van onze software.*

Binnen veel organisaties worden verschillende typen werkzaamheden uitgevoerd. Dit gebeurt via bepaalde vastgestelde processen. Deze processen zijn beschreven in procedures. Een voorbeeld van zo'n procedure is dat een bestelling alleen verzonden mag worden als de betaling binnen is. Het geheel van processen en procedures wordt in het Engels 'workflow' genoemd. Een systeem wat workflow ondersteunt wordt Workflow Management System (WMS) genoemd.

Workflow™ van Vixion is zo'n systeem. In dit stuk gaan wij beschrijven hoe het workflow systeem is opgezet, wat de basis ideeën erachter zijn en wat de sterke punten van Workflow™ zijn.

## Wat is Workflow

### Processen

Er zijn verschillende afdelingen. Deze afdelingen hebben allemaal hun eigen verschillende taken en bevoegdheden. De meeste processen binnen een organisatie lopen over verschillende afdelingen. Een voorbeeld van een proces is 'aanvragen telefoonabonnement'.

### Document

Aan elk proces ligt een 'document' ten grondslag. Een document is in Workflow niet per se een stuk papier. Met document kan bijvoorbeeld ook een verzekeringspolis, telefoontje, mailtje of een brief bedoeld worden. Dit document is de basis voor het begin van het proces. Een aanvraagformulier van telefoonabonnement is een voorbeeld van een document.

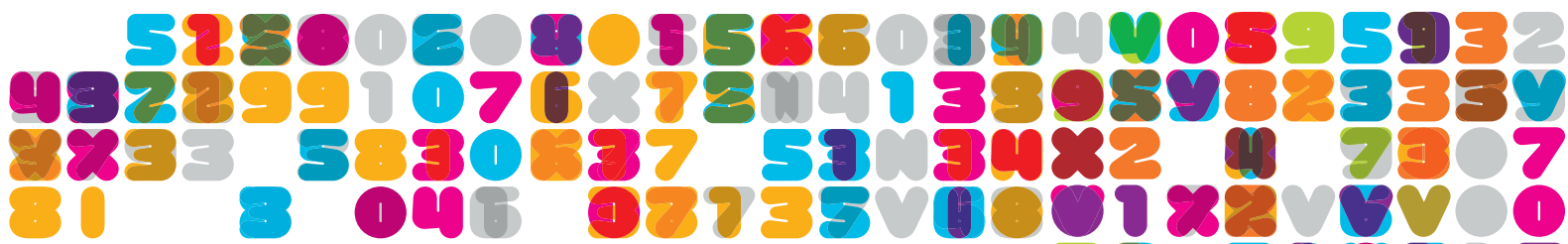
### Status

Gedurende het doorlopen van het proces zal het document verschillende fasen doorlopen. Elke fase wordt aangeduid met een andere status. De status samen met het type proces duidt de werkzaamheid aan die moet worden uitgevoerd met het document. Bijvoorbeeld bij een aanvraagformulier is de eerste status 'controleer handtekening'.

Elk proces heeft één beginstatus en aan het einde één of meerdere eindstatussen. Voorbeelden van eindstatussen zijn: 'aanvraag afgewezen' en 'aanvraag verwerkt'.

### Acties

Als een document in een bepaalde status is, kunnen er één of meerdere handelingen, ook wel acties genoemd, worden uitgevoerd. Een actie houdt in dat er iets met het document gedaan wordt en als dit gedaan is, dat het document naar de volgende fase (status) in het proces gaat. Bij het proces 'aanvragen telefoonabonnement' en de status 'controleer handtekening' zijn er bijvoorbeeld twee actie mogelijk, nl: 'handtekening onjuist' en 'handtekening correct'.



## Werkbakken

Een werkbak is een verzameling van documenten waar een actie voor verricht moet worden. Als er iets gedaan moet worden met een document dan zit het in een werkbak.

De actie die verricht moet worden, is af te leiden uit de status van het document. Een werkbak is vaak gekoppeld aan een afdeling. Je kunt daarnaast ook automatische werkbakken hebben voor bijvoorbeeld het versturen van een e-mail om een klant te informeren over de status van een verzending.

## Medewerkers en systemen

Acties kunnen door medewerkers en systemen worden uitgevoerd. Medewerkers hebben bepaalde bevoegdheden. Deze bevoegdheden bepalen welke werkbakken een gebruiker wel of niet mag benaderen. In sommige gevallen kunnen medewerkers vervangen worden door systemen. Zo'n systeem is dan een fictieve gebruiker, die automatisch acties uitvoert. Denk bijvoorbeeld aan een e-mailsysteem.

## Workflows binnen uw organisatie

### Applicaties

Binnen organisaties zie je dat verschillende afdelingen hun eigen applicaties hebben om hun taken uit te kunnen voeren. Vaak zijn workflows ingebouwd in deze applicaties. Dit heeft als nadeel dat als een document over verschillende afdeling loopt, dat het document niet meer te volgen is.

Workflow™ is zo ontworpen dat het systeem boven de applicatie ligt.

Workflow™ biedt bovendien ondersteuning om

automatisch verbindingen te maken bestaande applicaties, waardoor veel handelingen automatisch kunnen worden verwerkt.

## Documenttypen

Binnen organisaties bestaan vele verschillende soorten documenten. Denk bijvoorbeeld aan een brief, e-mail, fax of een telefoongesprek. Deze verschillende typen worden in verschillende systemen opgeslagen. Brieven worden vaak gescand en komen in een document management systeem (DMS) terecht.

E-mails komen daarentegen in een e-mailloket terecht. Deze worden dan vaak van loket naar loket gestuurd, terwijl het document management systeem vaak een eigen workflow heeft. Het probleem is dat er voor het management geen eenduidig overzicht is van werkvoorraden.

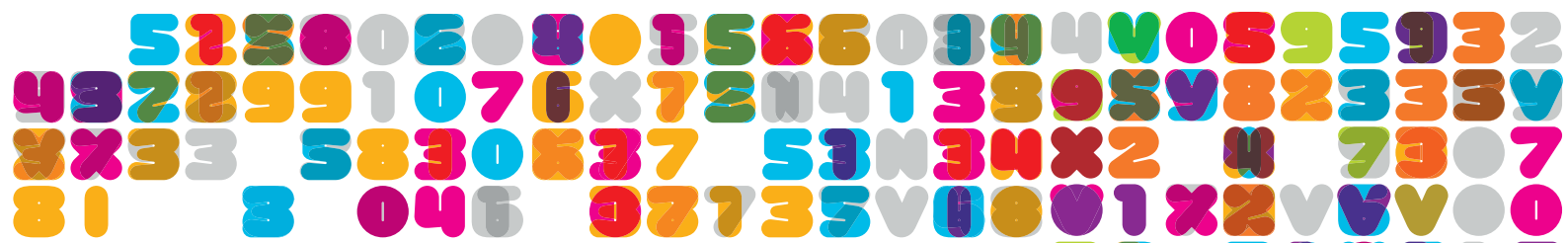
Workflow™ biedt de mogelijkheid om allerlei verschillende typen documenten aan te maken en te bewaken, waardoor er eenduidige management informatie mogelijk is.

## Externe organisaties of partners

Organisaties concentreren zich op hun kerntaken. Daarom worden er bepaalde handelingen uitbesteed aan andere organisaties (partners).

Deze partners hebben hun eigen systeem om hun werkzaamheden uit te voeren. Een nadeel is dat deze systemen niet aansluiten op de systemen van de eigen organisatie. Dit maakt communicatie met partners vaak lastig. De communicatie vindt onder andere plaats met het versturen van bestanden en doorsturen van e-mail. Het nadeel hiervan is dat sommige documenten kwijt raken.

Voorbeelden van partners zijn een incassobureau, koeriersbedrijf of postorderbedrijf.





Workflow™ is webgebaseerd. Dit biedt als voordeel dat een partner makkelijk een eigen werkbak via het web kunnen benaderen. Daarnaast biedt het de mogelijkheid om relatief eenvoudig een koppeling te schrijven tussen het systeem en de werkbak van de eigen organisatie. Het andere voordeel is dat de eigen organisatie constant inzage heeft in de werkvoorraad van de partner en dat er geen documenten verloren gaan.

## Klant

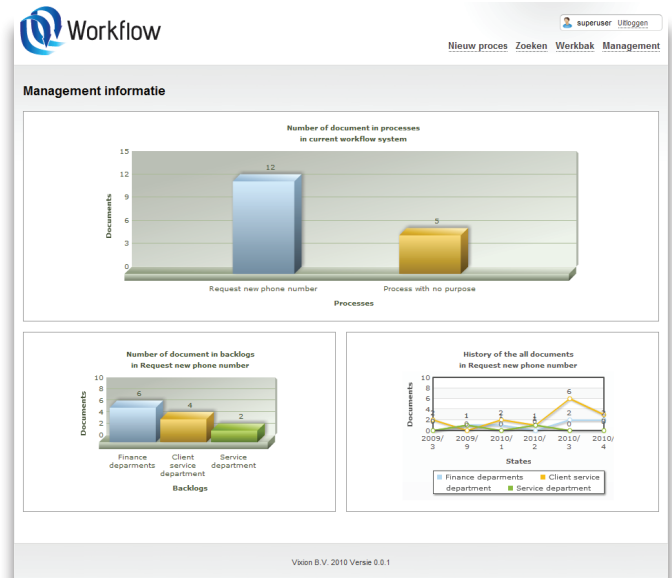
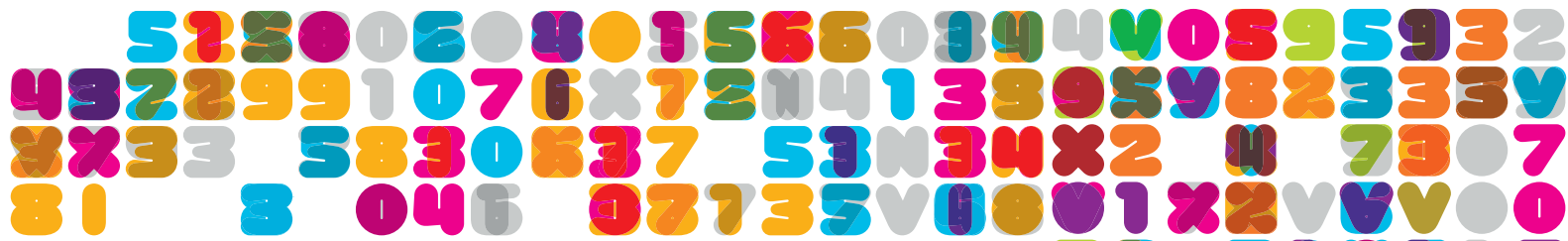
Als een klant van de organisatie een proces heeft opgestart, dan wil deze klant graag weten wat de status is van zijn document (aanvraag, mutatie, etc.). Ook hierbij biedt Workflow™ uitkomst. Het systeem is webgebaseerd, waardoor de klant via een link zijn document kan volgen.

Ook bestaat de mogelijkheid om automatisch de klant per e-mail te informeren over een statuswijziging. Als klanten bellen, dan heeft het contactcentrum direct inzage in de status van het 'document'.

## Management

Organisaties stellen doelstellingen op over doorlooptijd, verwerkingsnelheid en kwaliteit van dienstverlening. Doordat veel processen niet systematisch, maar in geschreven procedures zijn vastgelegd is het lastig om hier inzage in te krijgen. Workflow™ biedt hierin een duidelijke verbetering.

Elke actie en statusovergang wordt vastgelegd in een log. Door dit log is het makkelijk om een doorlooptijd te berekenen per documenttype per afdeling etc. Daarnaast is van elk document de status en de werkbak bekend. Het management kan hierdoor in één oogopslag de werkvoorraden per proces analyseren.

# Workflow™

Workflow™ is een ideaal systeem om inzage te krijgen in processen, werkvoorraden en doorlooptijden. Ook zorgt Workflow™ voor een betere kwaliteit omdat er geen documenten verloren gaan.

Zolang een document niet in een eindstatus is zal het altijd in een werkbak zitten van een afdeling.

## Configuratie

De configuratie van de processen vindt plaats in Workflow™. Dit kan de procesmanager zelf uitvoeren.

Wanneer de organisatie of processen wijzigen, is dit direct in Workflow™ in te voeren.

Hiervoor hoeft niet meer geprogrammeerd te worden.

Zo kunnen organisatiewijzigingen snel en flexibel worden doorgevoerd.

## Voordelen

Hieronder staan de voordelen nog een keer op een rij:

- Workflow™ ligt boven de systemen en zit niet in één systeem gebakken.
- Workflow™ is webgebaseerd. Hierdoor is het overal via het internet te benaderen.
- Kwaliteit van dienstverlening wordt hoger, omdat er geen documenten kwijt raken.
- Het systeem heeft de mogelijkheid om makkelijk gekoppeld te worden met andere systemen. Hierdoor kunnen handelingen eenvoudig geautomatiseerd worden.
- Workflow™ is dynamisch via een configuratie scherm in te richten door de procesmanager.

- Klanten kunnen indien gewenst het proces makkelijk volgen.
- Partners kunnen hun eigen systemen makkelijk aansluiten op workflow. De eigen organisatie heeft goede inzage in de werkvoorraad en doorlooptijd bij de partner.
- Management heeft direct en accuraat inzage in werkvoorraden, verwerking en doorlooptijden.

## Technische specificaties

Het systeem is gebouwd met C# .NET platform 4.0 van Microsoft en draait op een Windows Webserver vanaf versie 2003.

De database is ontwikkeld in Microsoft SQL server 2008. Het systeem kan zowel binnen als buiten de organisatie geplaatst worden.

## Zien is geloven

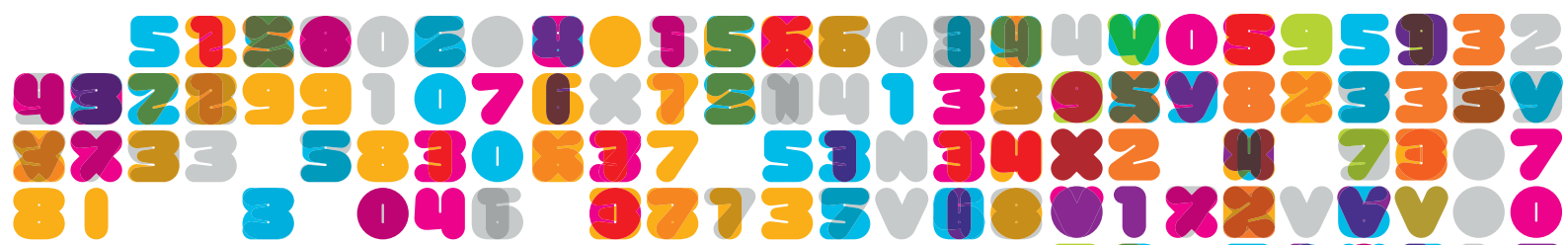
Wij laten u graag zien hoe Workflow™ binnen uw organisatie kan worden toegepast.

Dit kost slechts één uur van uw tijd.

Neem voor een demonstratie contact met ons op.

E: [info@vixion.nl](mailto:info@vixion.nl)

T: 030 - 230 78 40



## Voorbeeld:

# “Aanvraag van een telefoonabonnement”

## Introductie

Ter voorbeeld een procesbeschrijving van een aanvraag van een telefoonaansluiting. Dit is een versimpeld voorbeeld om werkbakken, processen, statussen en acties duidelijk te maken.

Het aanvragen van een telefoonaansluiting is één van de processen binnen een telefoonmaatschappij.

In het voorbeeld zijn wij uitgegaan van drie verschillende afdelingen, waarvan twee binnen het bedrijf en één buiten het bedrijf.

De afdelingen zijn:

- klantenservice
- financiële afdeling
- postkamer

*De postkamer wordt verzorgd door een externe partij.*

## Aanvraag aansluiting

In dit voorbeeld wordt er telefonisch een aanvraag voor een abonnement ingediend. Dit verzoek wordt ingevoerd door de medewerker, waarna het wordt doorgezet om te controleren op volledigheid (actie). Indien de aanvraag niet volledig is, wordt deze in dit voorbeeld afgewezen (actie).

Als de aanvraag wel volledig is wordt de aanvraag doorgezet naar de financiële afdeling (actie).

## Financiële afdeling

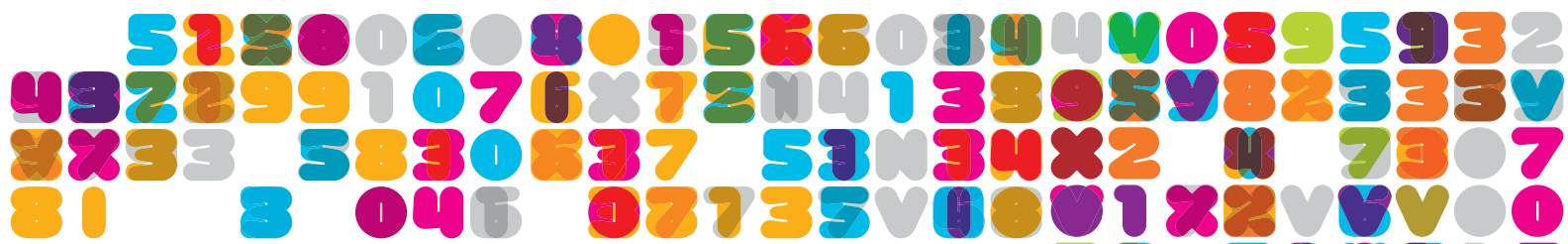
De financiële afdeling gaat de aanvrager controleren op kredietwaardigheid. Als de aanvrager niet kredietwaardig is wordt de aanvraag afgekeurd (actie) anders mag deze doorgaan naar de postkamer. Dit wordt verzorgd door een externe partij.

## Externe partij

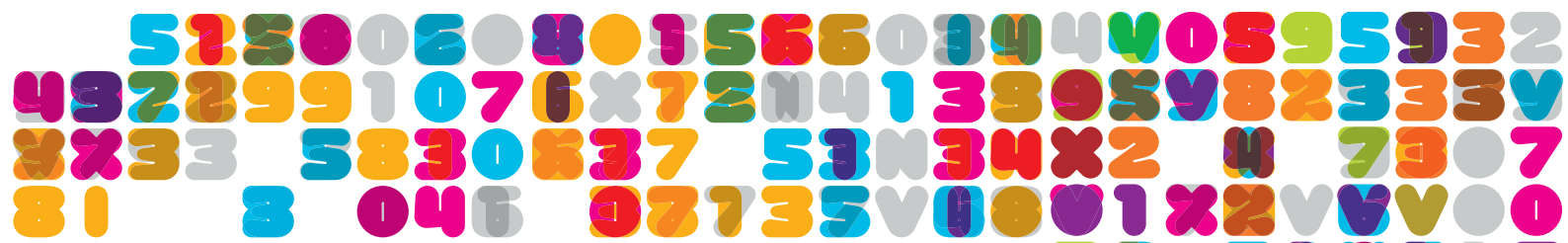
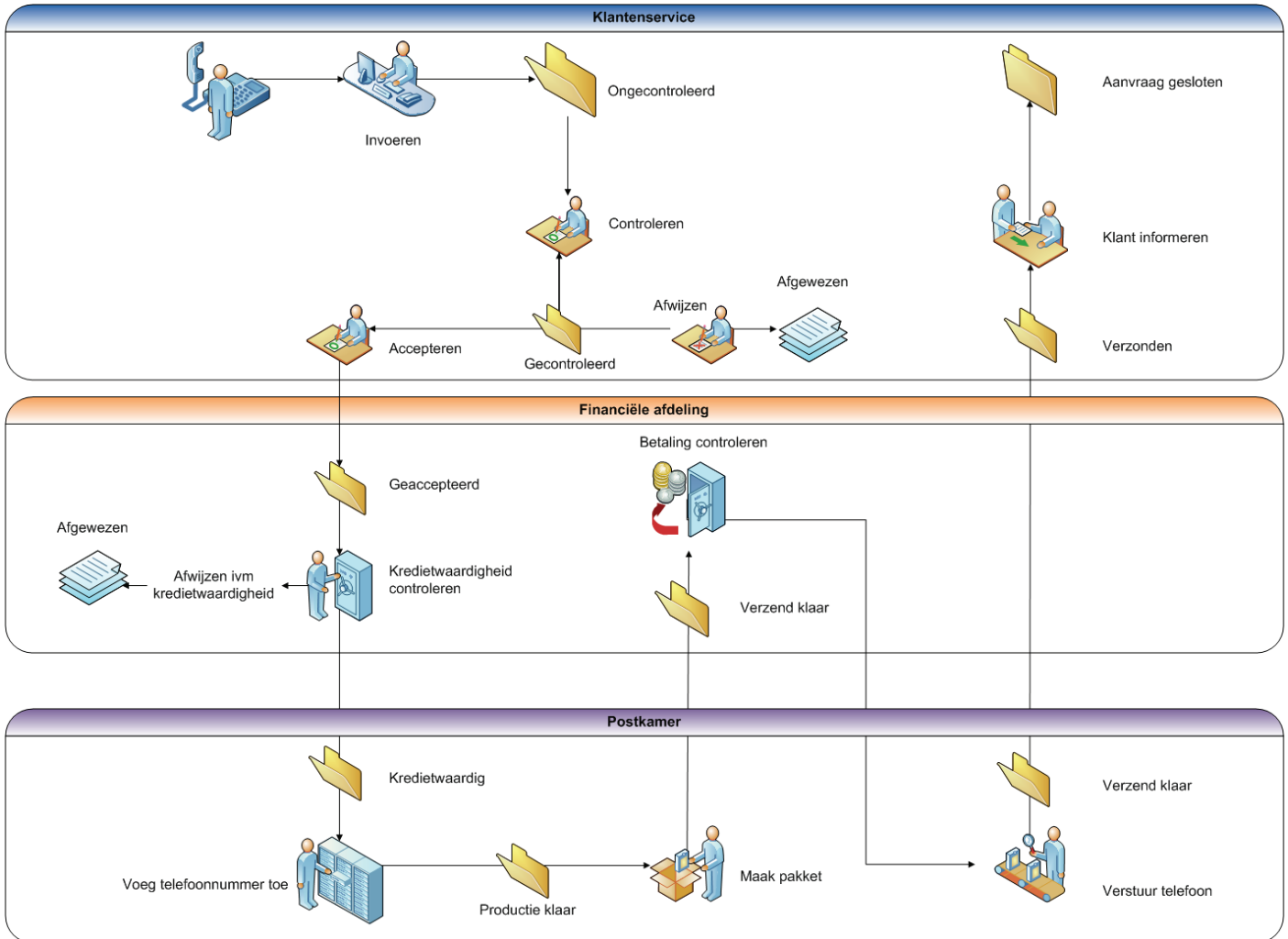
De externe partij zet het toestel klaar voor verzending. Als het klaarstaat, moet eerst nog worden gewacht op de binnenkomst van de betaling voordat het daadwerkelijk verstuurd kan worden. Dit doet de financiële afdeling weer.

Zodra de betaling binnen is wordt het pakket direct door de postkamer verzonden.

De klant wordt uiteindelijk geïnformeerd dat de telefoon onderweg is en de klant is aangesloten.



# Illustratie bij voorbeeld: “Aanvraag van een telefoonabonnement”



# VIXION



Nieuwegracht 98  
3512 LX Utrecht  
The Netherlands

T +31 (0) 30 230 78 40  
F +31 (0) 30 230 78 49  
[www.vixion.nl](http://www.vixion.nl)