



Tranquilidade

Gestion des processus métier et administratifs
- Enterprise Wide Workflow

« Nous avons choisi W4 pour sa technologie qui s'intègre parfaitement avec notre infrastructure middleware. »

Vasco Marques, Ingénieur de systèmes, Tranquilidade

Panorama de la solution

Secteur d'activité

Assurance

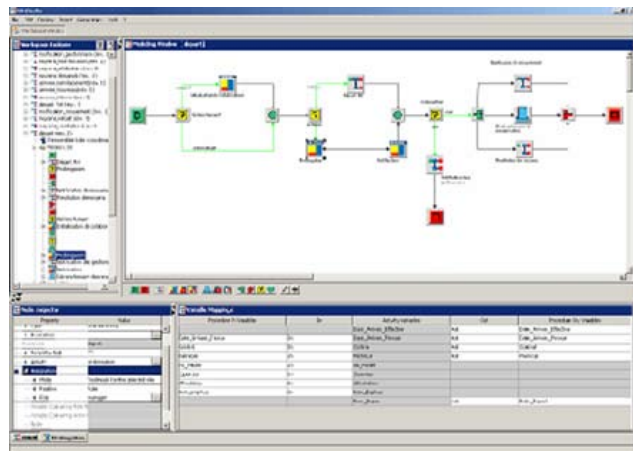
Enjeux du Projet

- > Optimiser l'organisation
 - accès à un environnement de travail unique et identique pour tous les utilisateurs de l'entreprise
- > Améliorer la performance
 - nécessité de mesurer, de corriger et d'améliorer la productivité de tous les processus de l'entreprise dans le cadre de sa politique marketing

Configurations

- > Plate-forme: Window 2000 Advanced Server
- > Serveur de données : SQL Server 2000
- > Serveur d'application : Microsoft Compnet Services
- > Serveur Web : IIS 5
- > SGBDR : SQL Serveur 2000

Pour améliorer son organisation et respecter son positionnement marketing, Tranquilidade s'est équipée de la solution BPM de W4 capable d'optimiser l'ensemble de ses processus.



Comme dans bon nombre d'entreprises, Tranquilidade utilise le courrier électronique pour véhiculer l'information dans ses différents départements et pour délivrer les données indispensables à la bonne exécution des processus métier. Mais, si ce type d'approche génère des gains opérationnels immédiats, il ne délivre pas de valeur ajoutée d'un point de vue tactique et stratégique : l'information contenue dans chaque processus restant stockée dans la messagerie.

Dans le cadre d'une démarche d'optimisation de l'organisation et pour mieux correspondre au positionnement marketing stratégique de Tranquilidade, il devenait important de pouvoir mesurer, corriger et améliorer la performance et la productivité de tous les processus.



contact@w4.eu - www.w4.eu



> Tranquilidade : Gestion des processus métier et administratifs - Enterprise Wide Workflow

La Solution

Début 2003, la direction informatique de Tranquilidade décide de recourir à une solution de workflow afin de formaliser et d'industrialiser progressivement l'ensemble de ses processus qu'ils soient métier ou administratifs.

Après constitution d'un cahier des charges et une étude poussée des différents outils de workflow sur le marché, W4 et son partenaire intégrateur portugais D4B sont retenus pour mener à bien le projet « Enterprise Wide Workflow ».

A commencer par le processus de gestion des réclamations, puis de gestion de l'ensemble des cotations, le workflow concerne plus de 3 000 utilisateurs déclarés (internes et externes).

Le Projet

Loin d'être effrayée par la technologie, Tranquilidade n'a pas hésité à privilégier cette dimension pour l'ensemble de ces processus métier et administratifs. Et ce, afin de répondre aux deux principales exigences du projet : efficacité accrue et Time to Market optimisé.

Pour autant, l'ergonomie et l'accompagnement des utilisateurs n'ont pas été négligés.

W4 Studio, le module de modélisation et de génération de W4 Suite, a été utilisé pour créer l'ensemble des processus, procurant ainsi un environnement de travail unique et identique à tous les utilisateurs, qu'ils soient « administratifs » ou « métier ».

Enfin, la modélisation et la génération des processus métier ont nécessité une attention toute particulière puisqu'ils sont les éléments moteurs d'un ensemble de fonctionnalités déjà présentes dans le système d'information de l'entreprise. D'où l'importance accordée à l'interfaçage pour permettre de bien accomplir les diverses tâches du workflow.

A propos de Tranquilidade

Fondée en 1871, Tranquilidade est l'une des premières compagnies d'assurances portugaises. Leader sur le marché par sa présence et sa solidité financière, elle s'attache à délivrer depuis plus de 130 ans des services et une expertise de qualité. A l'écoute de ses clients, elle concentre ses efforts sur le développement de produits innovants et de nouveaux canaux de distribution.

