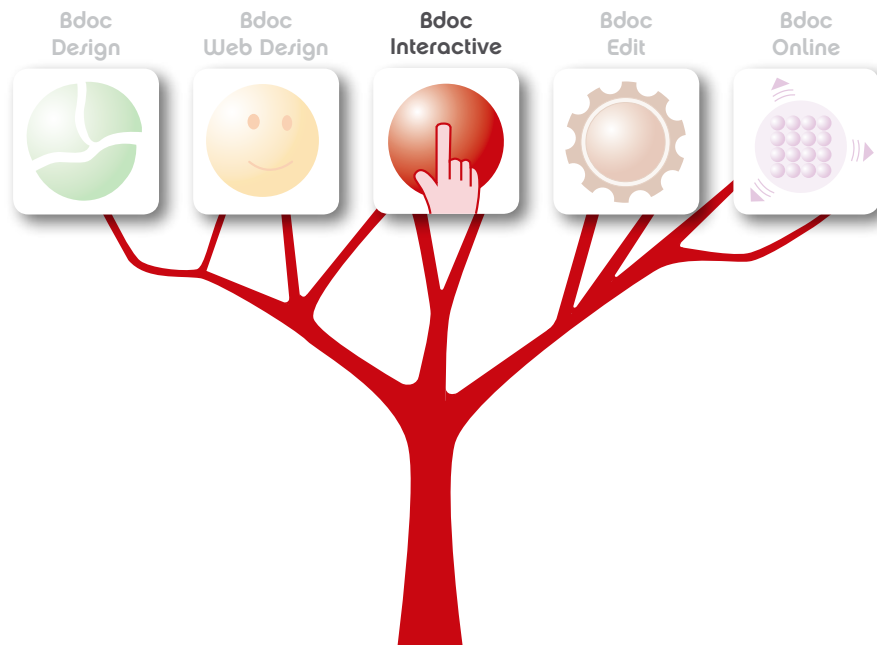


Station de production Interactive



Bdoc Interactive et le CRM : un avantage différenciateur

Le document est le principal vecteur de communication de l'entreprise vers le client. Il peut gérer les informations personnalisées issues des différents processus métiers.

Les fonctions intégrées aux outils de CRM ne proposent que des réponses partielles pour la production et la personnalisation des documents. Bdoc Interactive est la solution complémentaire aux applications CRM.

La fonction de Bdoc Interactive

L'habitude de constituer des dossiers de documents pour organiser l'information est un comportement naturel. L'efficacité de l'utilisateur dans un processus métier est liée à sa capacité à rassembler et à gérer les informations structurées et non structurées dans des documents et des dossiers.

Bdoc Interactive est la station d'élaboration et de gestion interactive des documents et des dossiers. Elle permet à l'utilisateur de rédiger ses documents, de les valider, de les distribuer de les archiver et de gérer les bibliothèques de documents depuis son navigateur web.

Ainsi par exemple elle assure la gestion des courriers pour les Centres d'appel, la gestion de courriers de sinistre, la gestion de « docuthèque », de « lettrothèque », de « contrathèque »...

L'interactivité au cœur des processus

Bdoc Interactive propose des fonctions d'interactivité évoluées, dans un cadre contrôlé et assisté :

- Saisie d'informations complémentaires dans des champs de saisie personnalisés
- Saisie ou modification de paragraphes libres dans un éditeur client léger intégré (polices, tableaux...)
- Gestion de « clausier » et de paragraphes optionnels avec des règles d'inclusion exclusion
- Sauvegarde et reprise automatiques des saisies utilisateurs
- Modification possible de tout ou partie du document final avec un outil bureautique ou en client léger.

Gestion des dossiers clients

Bdoc interactive permet la constitution automatisée et dynamique des documents composant le dossier client :

- Workflow personnalisable pour la validation et le suivi des dossiers en mode collaboratif (Gestion d'alerte par e-mail, gestionnaire de tâches, gestionnaire d'événements, suivi de l'historique du dossier)
- Diffusion locale et centralisée (impression, e-mail, fax...)
- Gestion de l'archivage des documents vivants et des dossiers clients
- Association de pièces jointes externes (documents bureautiques, feuilles de calcul Excel, image...)
- Recherche et indexation multicritères
- Gestion des statistiques de production, par clients, par type de document...

Les avantages fonctionnels

- Saisies contextuelles avec une visibilité sur l'ensemble du document
- Gestion des habilitations et des rôles utilisateurs (LDAP, bases de données Web Services)
- Bibliothèque sécurisée de documents et de dossiers en fonction des profils utilisateurs
- Gestion des dossiers clients
- Workflow (notion d'agenda : différentes tâches réalisées par l'utilisateur, alerte)
- Archivage des documents vivants (intégration avec des outils externes)
- Intégration de document externe (option d'intégrer un document externe pour le sauvegarder avec le dossier)
- Distribution locale et centrale (multicanal et multicible : impression locale, e-mail, fax...)
- Statistiques.

Les avantages techniques

- Architecture N-Tiers, full client léger
- Intégration aux applications métier et aux données de l'entreprise
- Composants SOA réutilisables (Web services, Taglibs, API JAVA, .NET...)
- Gestion optimisée de la répartition de charge de production (load balancing, fail over)
- Compatibilité avec les principaux serveurs d'application du marché (Tomcat, Websphere, Weblogic...)
- Interactivité dynamique ne nécessitant aucune programmation.

Pourquoi choisir Business Document ?

- *Richesse fonctionnelle des produits*
- *Solution personnalisée avec une forte intégration au SI*
- *Indépendance des évolutions du SI*
- *Réactivité du service*
- *Proximité client*
- *Notoriété et base de clientèle importante : garantie d'une solution pérenne et évolutive.*

La méthodologie Business Document

L'approche qualité D2B (Document to Business) éprouvée sur plus d'une centaine de clients permet d'aboutir aux résultats attendus :

- Conseil, expertise et accompagnement sur toutes les phases du projet
- Transfert de compétences
- Support garantissant la pérennité et l'évolutivité de la solution.

Bénéfices pour l'entreprise

- Productivité, flexibilité et fiabilité de la chaîne de production des documents :
 - Réduction des délais de mise à disposition d'un document complexe
 - Accroissement de la productivité et de l'efficacité des postes de travail par la gestion de l'information non structurée au sein des processus
- Personnalisation de la communication vers les clients et les fournisseurs :
 - Augmentation des ventes
 - Optimisation de l'image véhiculée
- Maîtrise des risques :
 - Évolution et conformité des documents contractuels.

