



## **PRESENTATION FONCTIONNELLE AIRS COURRIER**

### **INTRODUCTION**

AIRS Courier se place comme une solution totalement originale de gestion du courrier. La réflexion de Digitech sur le sujet repose sur les constats principaux suivants :

- 1 - La gestion du courrier doit prendre en compte des cheminements et des circuits de validation de plus en plus complexes, sans perdre de vue une démarche qualité, afin de permettre la production d'une réponse rapide et de valeur. La maîtrise des délais est essentielle,
- 2 - Les besoins de recherche des courriers en cours de réponse ou archivés sont de plus en plus nombreux et s'expriment dès la prévision de rapports,
- 3 - La gestion du classement thématique des courriers nécessite de disposer en ligne de listes hiérarchiques (Classes, Thèmes...) facilement évolutives, facilitant le rapprochement des courriers « arrivée » et « départ ». La traçabilité pour connaître toutes les actions liées à un courrier ou un ensemble de courriers est essentielle,
- 4 - Le partage de l'information et d'un annuaire des personnes et organismes, à toutes personnes habilitées, est un souci grandissant, permettant de garantir une meilleure vision des courriers traités (avec une prise en compte du protocole).

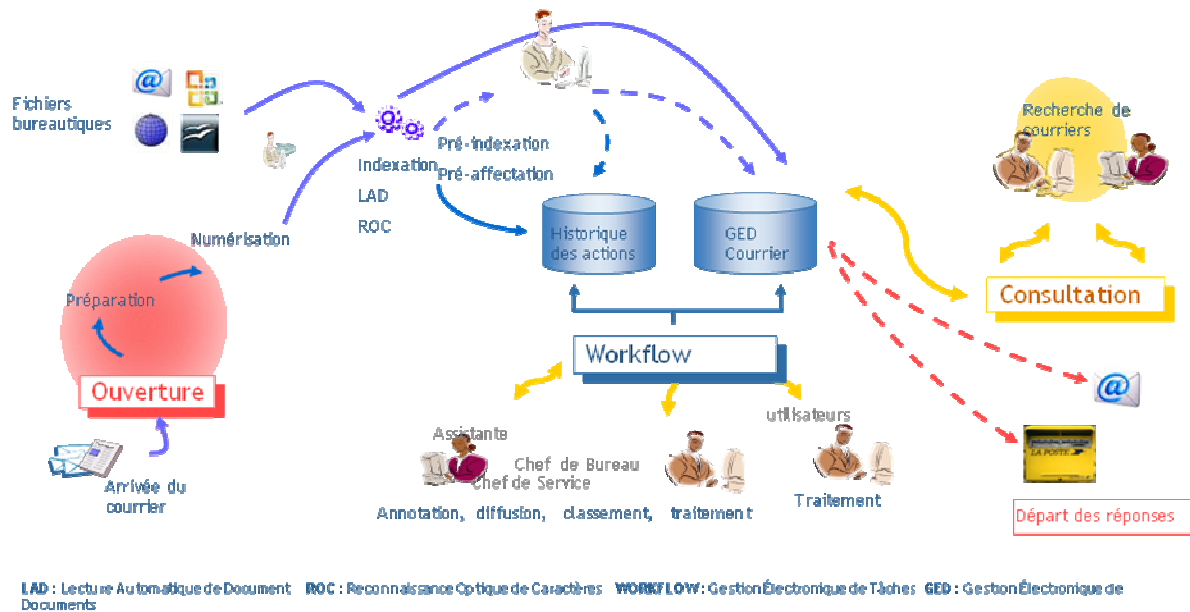
Tenant compte de ces constats, notre réponse se présente comme un module métier de la plate-forme AIRS, couplé nativement à un logiciel BPM (Business Process Management) extrêmement performant, le tout dans un environnement entièrement Intranet/Internet. Elle s'appuie sur des socles applicatifs standardisés et des choix technologiques durables.

La plate-forme AIRS sert de base structurante en assurant le stockage de tous les documents (qui peuvent être de tous types : images, sons, vidéos, documents bureautiques, etc.) et en définissant des droits d'accès en fonction des utilisateurs. Elle gère aussi la prise en compte des demandes de modification, conflit d'accès en écriture sur un même document, etc., et met à disposition des outils de recherche performants tels que l'indexation « plein texte », les lexiques ou les listes d'autorités...

Le moteur de workflow met lui à disposition du module AIRS Courier la possibilité de gérer la vie d'un document, en modifiant ses propriétés (instructeur du courrier, dates limites, liens, alarmes...) selon les événements extérieurs qui se produisent (arrivée d'un courrier analogue, donneurs d'ordre...). Il permet en outre une gestion procédurale des étapes de traitement ainsi que des circuits de validation/visa de grande qualité.

Notre solution bénéficie ainsi des meilleurs outils pour assurer toutes les fonctionnalités d'une gestion de courrier de qualité, tenant compte du protocole, garantissant une utilisation pérenne.

En raison de la volonté d'amélioration du service, l'application de gestion des courriers et du protocole devient un besoin majeur et en constante évolution. AIRS Courrier fonctionnant en intégralité en mode « full web » permet de consulter, d'intervenir et de suivre le traitement de courriers entrants depuis un simple navigateur, à partir de leur bureau ou à partir de l'extérieur.



## **PRESENTATION FONCTIONNELLE D'AIRS COURRIER**

### **Description**

AIRS Courrier se place comme une solution complète de gestion du courrier, répondant aux principaux axes que sont :

- 1 - L'enregistrement et/ou la numérisation des courriers doivent être rapides et ergonomiques, afin de permettre la production d'une réponse également accélérée et de valeur (démarche qualité),
- 2 - La maîtrise des délais,
- 3 - La traçabilité de toutes les actions liées à un courrier ou à un ensemble de courriers (en cours de réponse ou archivés) est fondamentale (suivi d'activité ou réponse temps réel au requérant),

- 4 - L'aide à la production des courriers (internes, accusés de réception automatiques, réponses, etc.),
- 5 - La possibilité de pouvoir présenter un plan de classement sous-jacent à une notion d'affaire (ou dossier), contenant : courriers entrants, courriers sortants, fichiers attachés (numérisés ou nativement électroniques), commentaires sur le courrier ou sur l'affaire, doléances (dans le cas de la connexion avec l'application Airs Doléances) ; tous étant constitutifs de l'affaire. Ceci, afin d'accéder rapidement à toutes les pièces d'un dossier et aux liens entre tous ces éléments,
- 6 - L'accès à l'ensemble des courriers, en fonction des droits de chaque utilisateur et quelle que soit sa localisation géographique, est une notion indispensable du travail collaboratif.

Tous types de documents peuvent être gérés par AIRS Courrier, quel que soit le support : lettres, notes internes, notes téléphoniques, fax ou des documents plus structurés (factures, bons de livraison, formulaires d'autorisation, etc.).

La nature des documents gérés comprend pratiquement tous les formats actuels :

- Bureautique avec par exemple DOC (MS Word et autres), XLS (MS Excel et autres), PDF (Acrobat Reader), etc.,
- multimédia avec des vidéos, sons et images numérisées ou non (suivant divers formats AVI, MPG, WAV, MP3, JPG, TIFF, PNG, BMP, etc.),
- Internet avec notamment HTML, XML et courriels.

Le module AIRS Courrier a été conçu pour une utilisation 100 % Web, donc par des « clients légers », et s'appuie sur une base de données où sont paramétrés les squelettes de circulations, les actions, les acteurs et leurs rôles dans les différents processus et la base annuaire des correspondants des courriers.

**Frédéric Matthey - Digitech SA – <http://www.digitech-sa.ch> – [frederic.matthey@digitech-sa.ch](mailto:frederic.matthey@digitech-sa.ch)**