Présentation OSKA

Outil de suivi de la gestion documentaire multicanale

Présentation la solution OSKA

Sommaire

Présentation de Kalpa Conseils

OSKA Présentation fonctionnelle

OSKA Présentation technique

Retour d’expérience

Synthèse

Kalpa

Kalpa Conseils : spécialiste de la gestion des processus documentaires

- **Une approche économique pour une amélioration de la communication**
  - Notre ambition : trouver avec nos clients le meilleur compromis entre les objectifs d'économie et la stratégie de maîtrise des processus et d'amélioration de la communication

- **Une équipe pluri-disciplinaire**
  - Consultants expérimentés et experts techniques pour assister les entreprises dans la conception et la mise en œuvre de leurs projets d'optimisation et d'amélioration de la qualité de leur communication

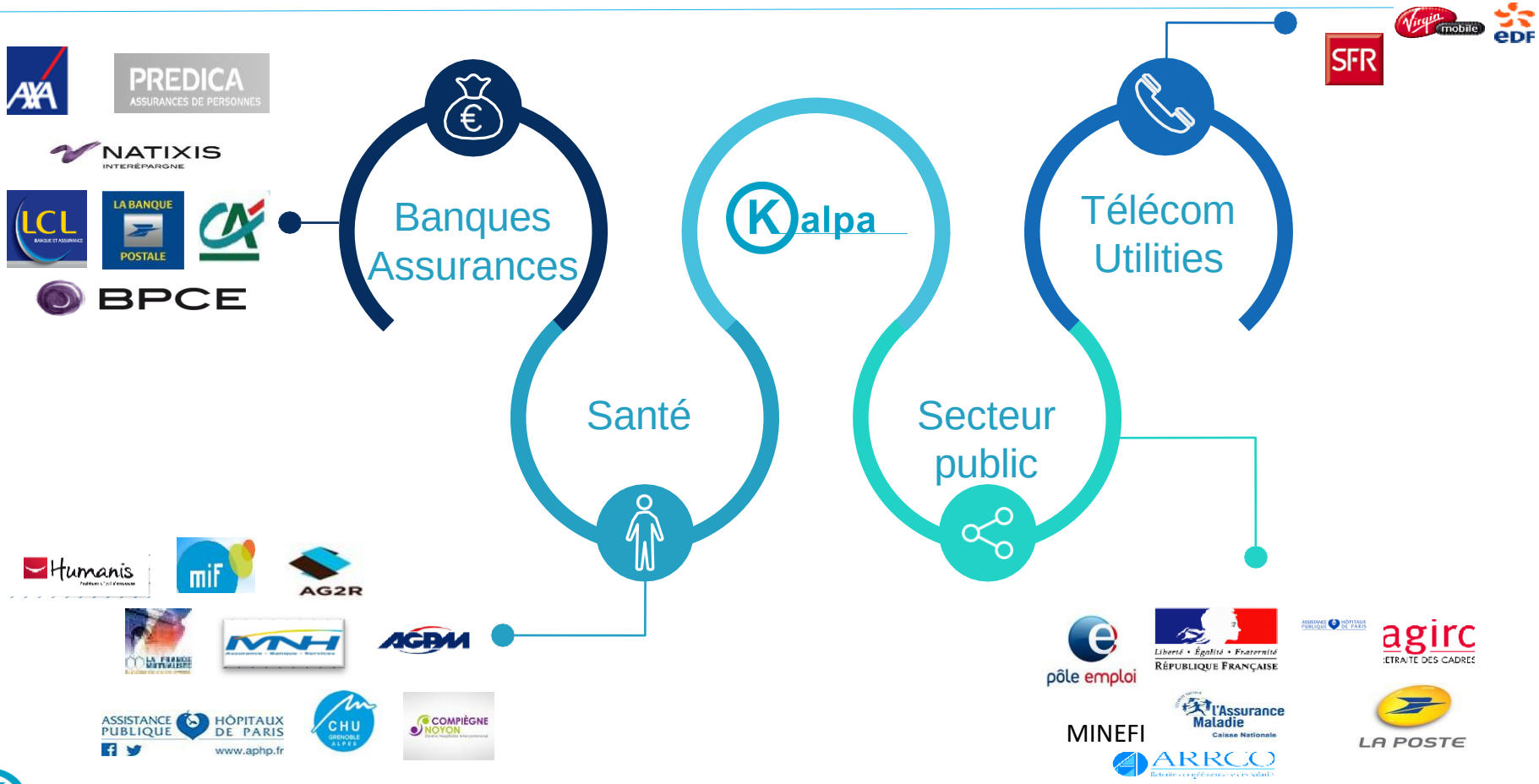
- **Une compétence reconnue**
  - Animateurs du groupe MQC (Mail Quality Club) regroupant les principaux émetteurs de courriers
  - Partenaire VALCONUM : centre européen de valorisation numérique
  - Prix XPLOR (association des professionnels de la gestion documentaire) 2012 et 2018.

- **Une société indépendante des éditeurs de solutions, des constructeurs de matériel et des prestataires**

KALPA remporte le Prix XPLOR 2013
« le Documentau cœur des métiers »

KALPA remporte le Prix XPLOR 2018
« le ROI par le document»

Nous intervenons principalement dans 4 secteurs d'activité



Nos expertises et savoir-faire

Améliorer l'expérience client	Réduire les coûts	Mutualiser la gestion de l'information	Dématérialisation documents Wokflow (entrant - circulant - sortant)
Structurer une communication multicanal	Aider à atteindre l'efficacité opérationnelle	Adapter les modèles organisationnels	Automatiser les processus documentaires
Communication cohérente Personnalisation Qualité Flexibilité Service à valeur ajoutée Délais raccourcis	Réduction des délais de traitement Traçabilité Pilotage Compliance réglementaire Partage informations Collaboration Simplicité d'accès aux documents	Standardiser la production documentaire Réactivité de production documentaire aux nouveaux besoins Supprimer les redondances organisationnelles	Collaboration Certification Sécurisation Archivage Gestion de contenu Gestion de processus Dossiers

La réponse aux besoins d'amélioration de la communication Qualité, Personnalisation, Productivité, Pilotage, Maîtrise des risques, ….

Sommaire

Présentation de Kalpa Conseil

Présentation fonctionnelle

Présentation technique

Retour d’expérience

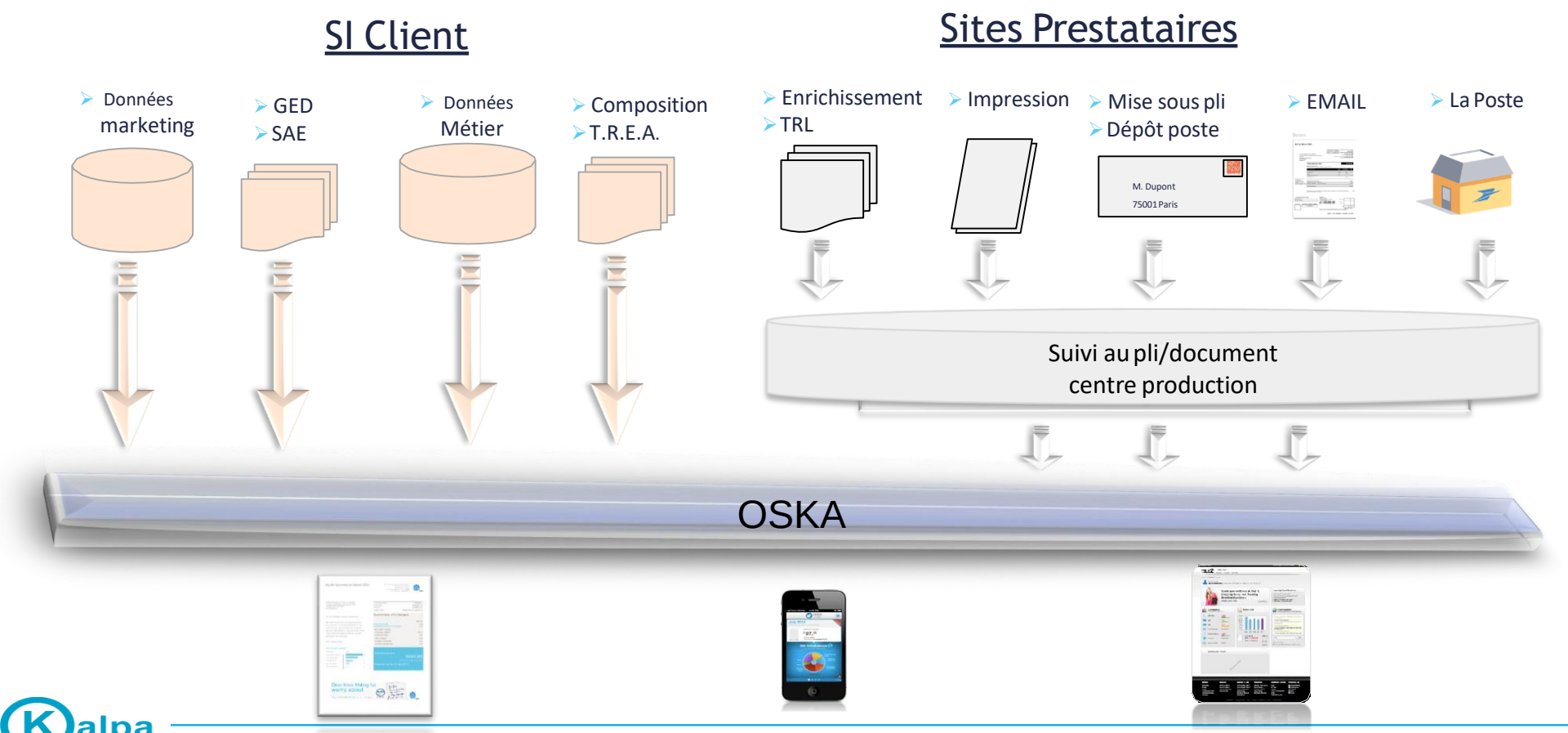
Synthèse

Kalpa

Les objectifs de la solution OSKA

- Superviser la production
- Maîtriser la qualité de service
- Piloter les coûts de production et d'affranchissements selon différents axes analytiques
- Informer au plus tôt votre organisation en cas d'incidents et répondre aux question des clients
- Simuler et prévoir les impact économiques de vos décisions

Supervision de bout en bout de la chaîne de production



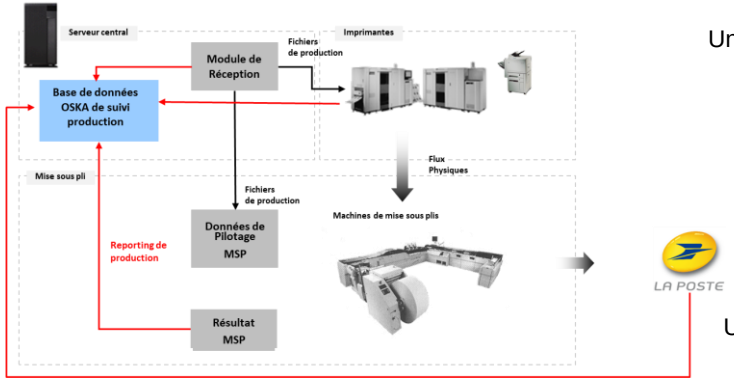
Une solution paramétrable et évolutive

Principes généraux

- Les informations gérées en entrée par OSKA sont paramétrables et des flux additionnels génériques ou spécifiques peuvent être intégrés
- Les traitements se font en « temps réel », ce qui permet une disponibilité quasi immédiate des données
- Reporting fondé sur des solutions décisionnelles leader: **BUSINESS OBJECTS ou PENTAHO**
- Chaque profil utilisateur a une interface et des rapports adaptés: Suivi de production, Marketing, Service client, DSI
- **Autonomie des utilisateurs** pour réaliser des rapports personnalisés

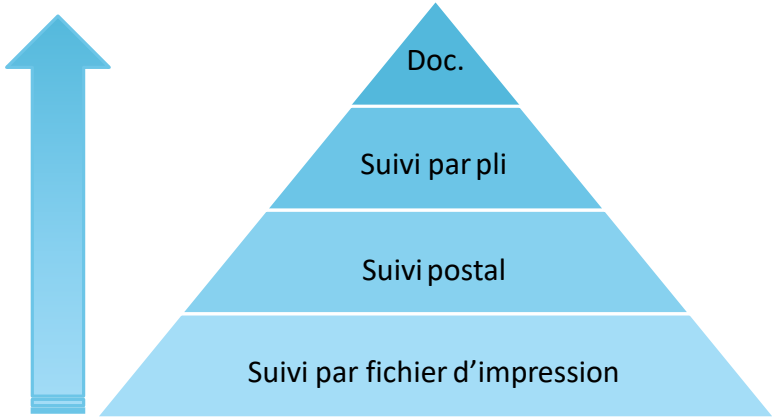
Plusieurs niveaux de suivi

- OSKA s'adapte au niveau d'informations fournies par les moyens de production
- Des processus d'agrégation garantissent performance et gestion d'historique des données (sur plusieurs années)



Un suivi très précis par document

Un suivi général par fichier



Liste des rapports standards

Module de Suivi et pilotage global

Ce module fournit les rapports permettant de

- Contrôler la complétude de la production
- Contrôler la conformité de la production (papier, enveloppe, unicité,…)
- Contrôler les délais de production
- Contrôler le respect des engagements de service du prestataire

2 univers sont intégrés dans l'offre.

Un univers contenant les reportings standards. La maintenance des reporting est effectuée par Kalpa Conseils.

Un univers disponible pour les reportings clients. La maintenance de ces reportings est à la charge du client

Module de Reporting

Ce module vis à fournir des informations aux différentes entités de l'entreprise impactées par les activités éditiques.

Service financier, achats et pilotage éditique

- ✓ Facture Tem'post pro-forma
- ✓ Détail bordereau tem'post
- ✓ Facture hors tem'post pro-forma
- ✓ Détail dépôt hors tem'post
- ✓ Coûts prestations
- ✓ Détail coûts prestation
- ✓ Répartition analytique des coûts d'affranchissement
- ✓ Suivi des délais de production

Service communication et pilotage éditique

- ✓ Respect des engagements de service
- ✓ Respect des priorités
- ✓ Suivi des incidents
- ✓ Suivi des consommations et des stocks d'encarts
- ✓ Suivi des consommations et des stocks de consommables

Service métier et pilotage éditique

- ✓ Recherche fichier
- ✓ Recherche contenant
- ✓ Recherche pli
- ✓ Recherche document

Exemple application : suivre l'avancement de la production

- Suivre la production de bout en bout de la composition à la distribution
- Comparer prévisionnel / réalisé
- Contrôler l'exactitude et l'exhaustivité de l'information (transmission des fichiers, contenu des plis, ..)

➢ **Dans cet exemple un flux n'est pas parvenu au prestataire**

BUSINESSOBJECTS INFOVIEW

Accueil | Liste de documents | Ouvrir | Envoyer à | Tableaux de bord

Web Intelligence - N1 - Etat de la production

Document | Afficher | 100% | 1 /2

N1 - ETAT DE LA PRODUCTION

Du 01/02/2016 au 02/02/2016

a Indique une différence entre nombre de plis/pages prévus et réalisés

Site	Filière	Numéro Lot	Date arrêté	Date distribution SI	Date réception prestataire	Nb Plis prévus	Nb Pages prévues	Nb Plis traités	Ecart Plis prévus/ Plis traités	Nb Docs prévus	Nb Docs réels
SITE1	FA	22	01/02/2016	02/02/2016	02/02/2016	30	680	30	0	30	30
SITE1	FA	22	01/02/2016	02/02/2016	02/02/2016	1 560	29 606	1 560	0	1 560	1 560
SITE1	FA	22	01/02/2016	03/02/2016	03/02/2016	1 247	26 514	1 247	0	1 250	1 250
SITE2	FL	24	01/02/2016	02/02/2016	02/02/2016	73 452	193 538	73 452	0	73 874	73 874
SITE1	FA	25	02/02/2016	03/02/2016	03/02/2016	265 108	872 032	265 108	0	266 463	266 463
SITE1	FA	25	02/02/2016	04/02/2016	04/02/2016	613	5 766	613	0	619	619
SITE2	FL	26	02/02/2016	03/02/2016		551	2 208		551		
SITE2	FL	26	02/02/2016	04/02/2016	04/02/2016	166 949	670 894	166 949	0	167 023	167 023

Exemple application : volumes et consultation démat

- Suivre les volumes de documents dématérialisés en fonction des indicateurs clé
  - suivi et pilotage de l'activité de dématérialisation
- Contrôler les statistiques par canaux de consultation
  - outil de pilotage pour les réflexions et décisions sur le dimensionnement et l'offre de service des documents dématérialisés

BUSINESSOBJECTS INFOVIEW

Accueil | Liste de documents | Ouvrir | Envoyer à | Tableaux de bord

Web Intelligence

Document | Afficher | 100% | 1 /2

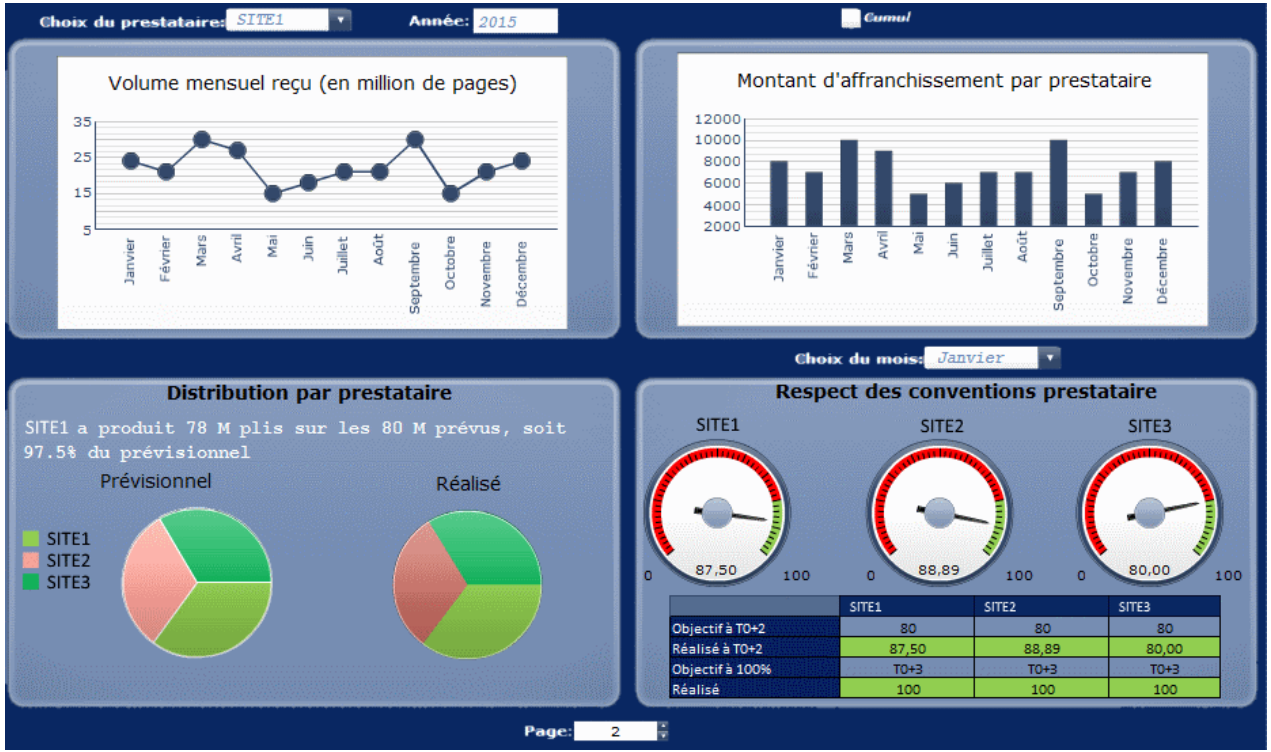
D2 - STATISTIQUES DEMAT

Du 01/02/2016 au 02/02/2016

Filière	Marché	Date production	Nom document	Périodicité document	Nb Documents	Nb Pages	Canal consultation	Nb consultations
FA	PAR	01/02/2016	RLV01	Mens	30	680	WEB01	18
							WEB04	9
FA	PAR	01/02/2016	AVIS02	Tri	1 560	29 606	WEB01	738
							AGN02	96
FA	PRO	01/02/2016	RLV02	Mens	1 247	26 514	AGN05	962
FL	PRO	01/02/2016	RLV05	Mens	73 452	193 538	WEB03	45264
FA	PRO	02/02/2016	AVIS04	Tri	265 108	872 032	AGN04	118564
FA	PAR	02/02/2016	RLV01	Mens	613	5 766	AGN01	415
FL	PAR	02/02/2016	SYNT03	Ann	166 949	670 894	WEB04	95154

Exemple de tableau de bord métier

- Implémentation d'indicateurs métier adaptés
- Une vision synthétique de l'activité



Sommaire

Présentation de Kalpa Conseil

Présentation fonctionnelle

Présentation technique

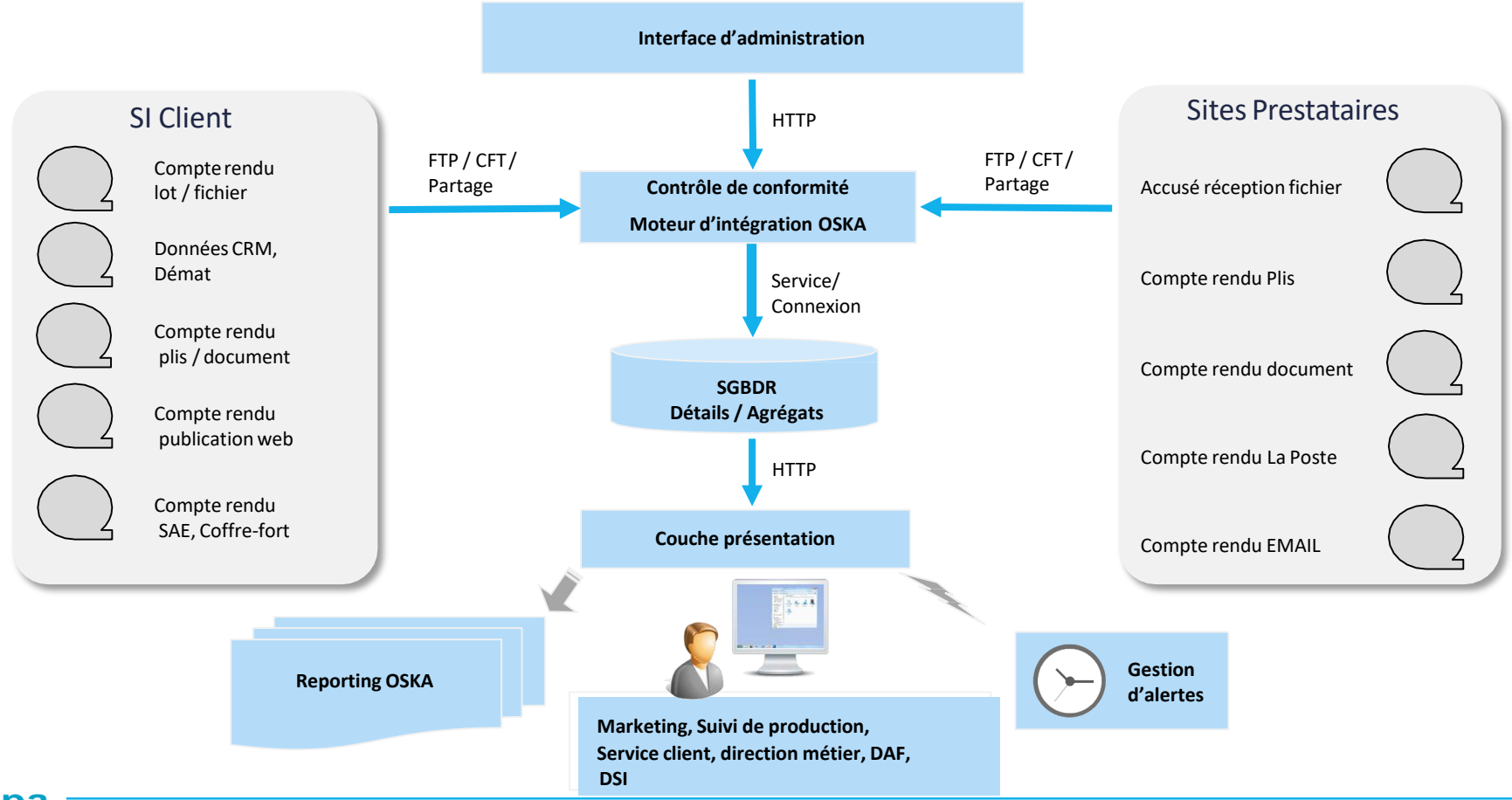
Projection AP-HP

Retour d’experience

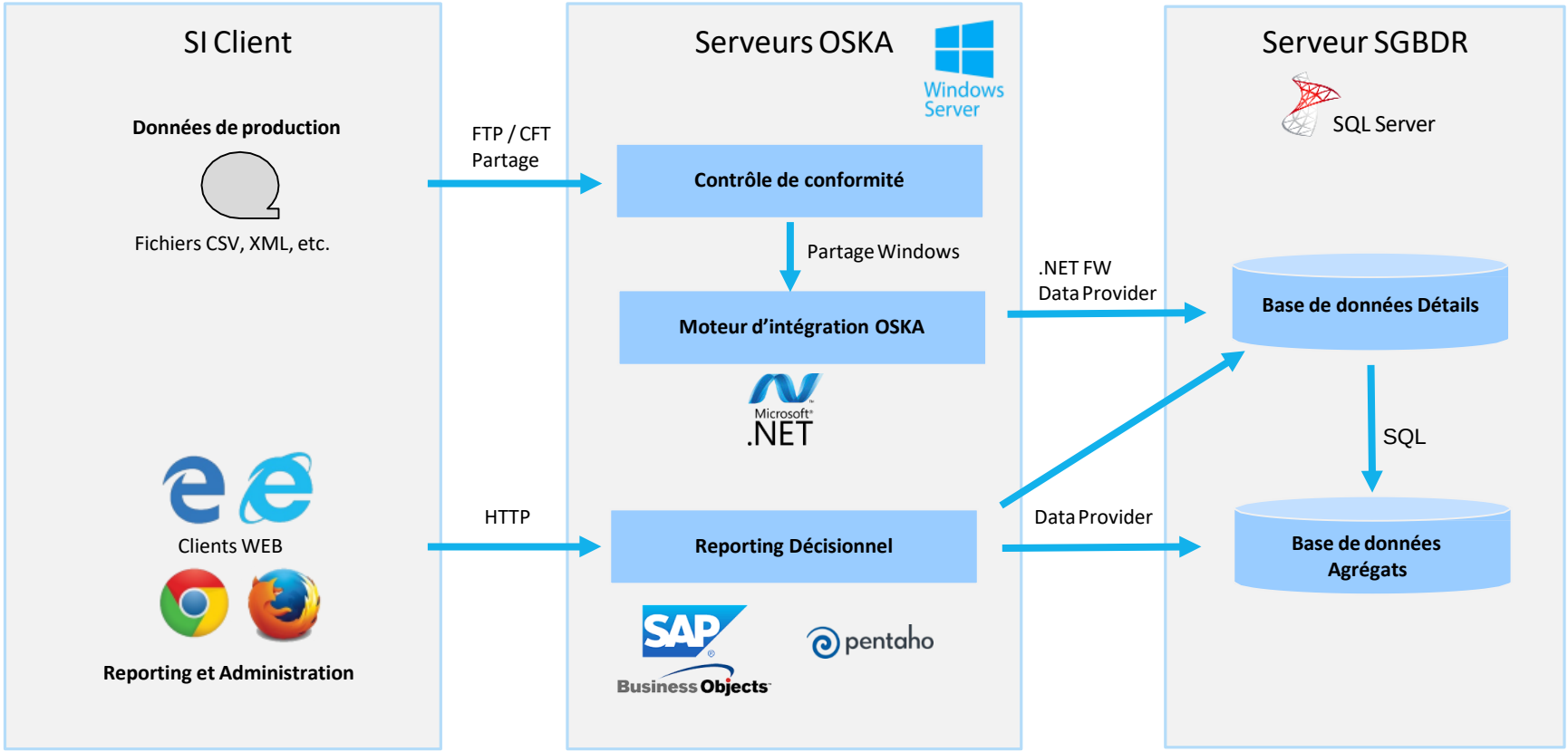
Synthèse

Kalpa

Architecture OSKA



Architecture Technique



Interface d'administration – Paramétrage des référentiels

- **Fonction**

  Paramétrage de l'ensemble des référentiels OSKA

- **Description**

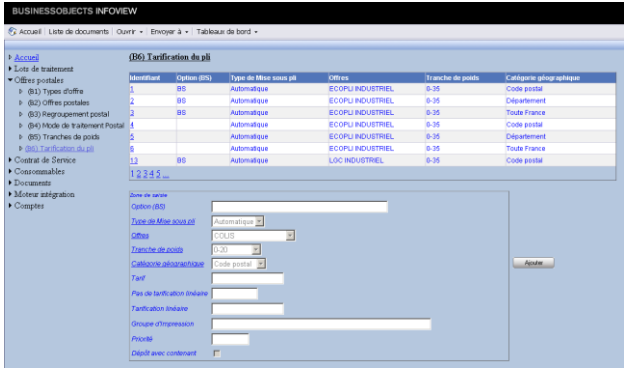
  Cette interface permet le paramétrage des référentiels de données (voir slide suivant)

- **Technologie**

  Application ASP.NET (développée sous Microsoft Visual Studio) hébergée sous IIS.

Gestion de référentiels métier et technique

- **Référentiel ressources**
  - Les prestataires et les sites de production
  - Les moyens de production: matériels et humains
  - Les prestataires postaux
  - Les consommables
  - Les encarts
- **Référentiel documentaire**
  - Les types des documents (ex: facture, avoir, relance, courrier administratif,…)
  - Les chaînes ou filières applicatives
- **Référentiel qualité**
  - Engagement de délais de production en fonction des volumes et dates/heure de réception
- **Référentiel tarifaire**
  - Tarifs postaux par opérateur postal
  - Tarifs prestations par prestataire
- **Référentiel Suivi**
  - Gestion des connecteurs aux différents équipements des prestataires
  - Gestion formats et nomenclatures des données reçues



Moteur d'intégration – Injection des données en base

- **Fonction**

  Le moteur d'intégration est chargé de l'injection des informations en base de données et de l'application des règles métier pour leur transformation.

- **Description**

  Le moteur d'intégration s'interface avec les systèmes applicatifs client, les reportings de production des fournisseurs, les machines de mise sous pli ainsi que les reportings de production WT de La Poste.

  Les informations en entrée sont fournies sous forme de fichiers dont le format est paramétrable: CSV, XML, etc.

- **Technologie**

  Service Windows (développé sous Microsoft Visual Studio)

Contrôle de conformité – Validation des données

- **Fonction**

  Application optionnelle chargée de la validation de l'intégrité des données en entrée

- **Description**

  Cette application est chargée de la validité des données avant intégration en base. L'ensemble des données définies en entrée peuvent être paramétrées afin de valider leur présence/type/format.

- **Technologie**

  Service Windows (développé sous Microsoft Visual Studio)

Base de données : Stocker et Fournir les informations

- **Fonction**

  Conserve l'ensemble des données de production ainsi que les référentiels client.

- **Description**

  L'historique des données conservées n'a pas de limite (dimensionnement technique à définir). Afin d'obtenir des performances optimales :

  - Les données de détail sont conservées entre 1 et 3 ans
  - Les données clé sont agrégées quotidiennement et conservées sans limite de temps

- **Technologie**

  Microsoft SQL Server

Couche présentation - Décisionnel

- **Fonction**

  Présentation des données, aide à la décision.

- **Description**

  Fournit aux utilisateurs un accès à l'ensemble des rapports/tableaux de bord nécessaires à l'analyse des données de production.

- **Technologie**

  Basée actuellement sur les solutions suivantes (avec les technologies standard propres à ces plateformes)

  - SAP Business Objects (De XI 3.1 jusqu'à version 4.2)
  - Hitachi Vantara Pentaho (version 8.2)

Sommaire

Présentation de Kalpa Conseil

Présentation fonctionnelle

Présentation technique

Retour d’experience

Synthèse

Kalpa

Une solution éprouvée

Suivi de la diffusion et la distribution des factures client par mail et par courrier.
Plusieurs dizaines de millions de plis par an, une équipe utilisateurs de 12 personnes, une application stabilisée en production depuis 10 ans.
Solution décisionnelle : SAP BI XI-R3

Architecture distribuée en production :
20 postes service client en accès direct
Solution décisionnelle SAP BI 4.2

Une solution mise en production en moins de 3 mois.
Solution décisionnelle : tableau de bord réalisé à partir de PENTAHO

OSKA: Des résultats tangibles

- Contrôle détaillé des factures postales => ex: identification de plusieurs erreurs pour un montant supérieur à 100 K€ par an,

- Suivi d'indicateurs réglementaires complexes: 95 % des factures en prélèvement doivent être reçues au moins 4 jours avant la date de prélèvement,

- Répartition précise des volumes d'encarts par site de production => diminution de la gâche de 10 à moins de 3 % des volumes,

- Identification de tous les clients VIP concernés par un retard de distribution de leurs relevés de compte annuels et information proactive.

Sommaire

Présentation de Kalpa Conseil

Présentation fonctionnelle

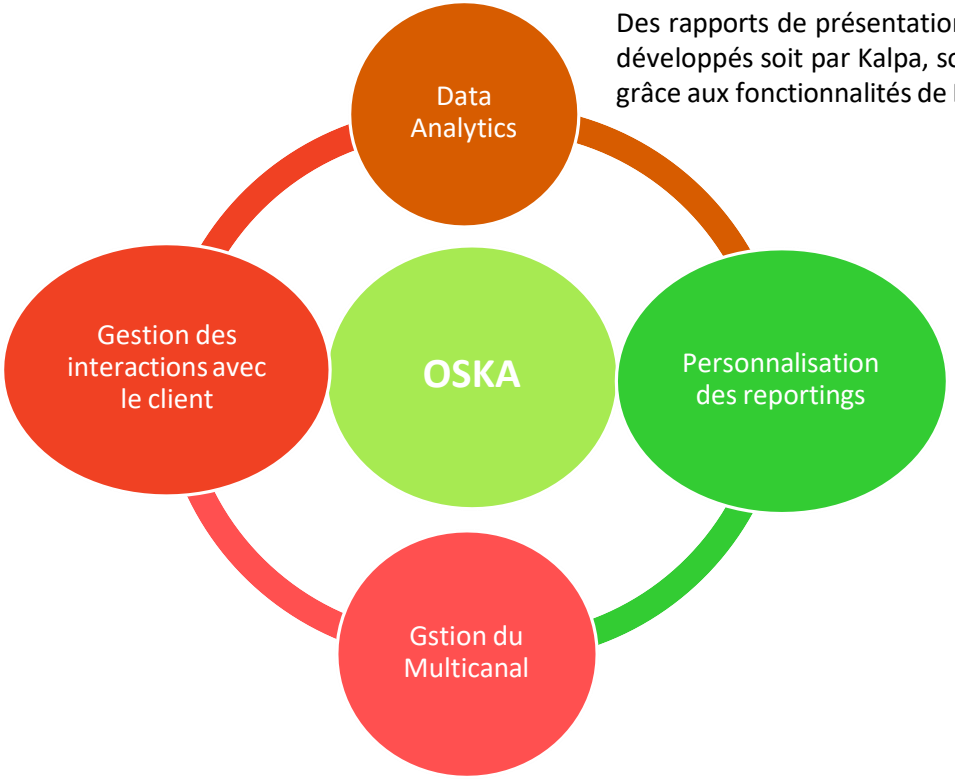
Présentation technique

Retour d’expérience

Synthèse

Kalpa

Les atouts de notre offre



Des rapports de présentation des données développés soit par Kalpa, soit par le client grâce aux fonctionnalités de BI..

Suivi relation client
Gestion et suivi des productions
Analyse de rentabilité des campagnes

Paramétrage Oska en fonction du contexte client (en termes de référentiels métier et technique)

Papier, mail, mobile, …
Optimisation des envois
Intégration système d'archivage

Pour nous contacter :

Pascal LENOIR
Directeur général

L.D.: +33 1 48 04 81 25
Mobile: +33 6 11 84 07 15

Kalpa Conseils
27 boulevard Saint-Martin
75003 Paris
Pascal.lenoir@kalpa.fr