

ECM zum Anfassen – CeBIT 2013 in Hannover

Das docFORUM zeigt durchgängige Dokumentenprozesse live und zum Anfassen.

Heute liegt die Herausforderung vieler Unternehmen im interdisziplinären Zusammenspiel der, an einem Geschäftsvorfall, beteiligten Systeme.

Kunden kommunizieren mit Unternehmen über die verschiedensten Wege. Das führt dazu, dass Informationen (Adressen, Bestelldaten, Reklamationen, Zahlungsstände, ...) vielfach weit über das Unternehmen und die Systeme verstreut sind. Somit sind an der Bearbeitung eines Geschäftsvorfalles die unterschiedlichsten Systeme beteiligt. Alle diese Systeme zu einem effizienten Zusammenspiel zu orchestrieren kann sich zu einer Herkulesaufgabe entwickeln.

Umso wichtiger ist es, dass die Hersteller und die Anbieter das Ziel verfolgen, diese Aufgabe zum einen durch Standardisierung und zum anderen durch eine enge Zusammenarbeit und Abstimmung zu lösen. Nur dann entsteht eine durchgängige Gesamtlösung ohne Brüche, die die Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit unterstützt und nicht behindert.

Das docFORUM zeigt, wie es geht.

In der Regel beginnt ein Geschäftsvorfall mit dem Kundenkontakt. In unserem Fall mit einer Keks-Bestellung. In der heutigen Zeit ist es nichts Ungewöhnliches, dass diese Bestellung auf einem mobilen Endgerät durchgeführt wird, inkl. elektronischer Unterschrift. Möglich wird dieser medienbruchfreie Ablauf durch die Experten der Firma **xyzmo**, die mit ihrer App die direkte elektronische Weiterverarbeitung der Daten ermöglichen. Ist das Dokument einmal unterzeichnet, kann es nachträglich dank der Verwendung digitaler Signaturen nicht mehr unbemerkt verändert werden. Die Bestelldaten werden nach Unterschrift als E-Mail versandt.

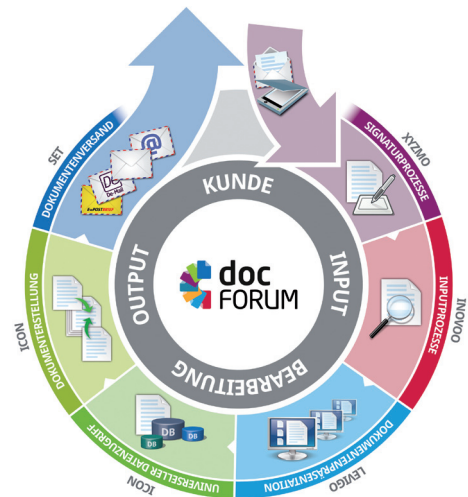
Im weiteren Verlauf werden mittels der NOVO Mail Lösung der Firma **InovoOlution** die Texte (aber auch Bilder oder Anhänge) der E-Mail erfasst, aufbereitet, klassifiziert, validiert und als verarbeitbare Informationen direkt in den richtigen Verarbeitungsprozess überführt. Das Ausdrucken von E-Mails, um diese durch die automatisierten Capture Prozesse verarbeiten zu können, oder auch die manuelle Bearbeitung entfallen somit. So können auch heterogene Kommunikationsstrukturen effizient zusammengeführt, revisionssicher archiviert und in den Vorgang integriert werden.



Täglich: Live Vorführungen für Interessenten, Kunden und Pressevertreter
 11 Uhr: ECM zum Anfassen: 360°-Betrachtung der Dokumentenverarbeitung
 15 Uhr: Mobile Datenerfassung und automatische Verarbeitung
Halle 3 Stand D34

www.doc-forum.de

Damit liegen die Informationen der Keks-Bestellung nun im Unternehmen vor. Die Anzeige der Dokumente (in unserem Fall die Keks-Bestellung), das möglicherweise notwendige Umsortieren der Seiten und das Versehen mit Anmerkungen oder Markierungen (gelber Notizzettel) erfolgt, auch formatübergreifend, durch die Lösung der Firma **levigo solutions**. Wie rechtlich vorgeschrieben, wird das eigentliche Dokument dabei nicht verändert, sondern für die Annotationen um einen weiteren Layer ergänzt. Dabei steht eine Vielzahl von verschiedenen Typen (NOTE, HIGHLIGHT,...) zur Verfügung. Dem Sachbearbeiter steht somit der Zugriff auf die Informationen in geeigneter Form (inkl. der Notizen) zur Verfügung. Die Bearbeitung der Bestellung kann weitergehen.



Neben der ganzheitlichen Sicht auf alle Informationen und Dokumente, unabhängig davon in welchen Systemen oder Archiven diese liegen (möglicherweise möchte sich der Sachbearbeiter die Bestellhistorie des Kunden ansehen), ermöglicht **icon** auch die Erstellung, Gestaltung und Verwaltung von individueller und personalisierter Korrespondenz. Interaktiv, prozessintegriert oder im Batchbetrieb. Im Fall der Keks-Bestellung wird an dieser Stelle die entsprechende Bestellbestätigung zur Keks-Bestellung erzeugt.

Ist die Bestellbestätigung erzeugt, kommt die **SET** ins Spiel. Ob individuelle Sachbearbeiterdokumente oder Massendruckdaten spielt dabei keine Rolle. Wenn gewünscht, kann an dieser Stelle ergänzend auch noch eine zielgruppengenaue Werbung aufgebracht werden. Der nun folgende Versand kann sowohl physisch als auch elektronisch erfolgen, alle Versandkanäle werden hierbei unterstützt. Damit jederzeit nachvollziehbar ist, wo sich die Bestellbestätigung befindet, wird nicht nur die Produktion, sondern auch der Zustellprozess überwacht.

Das Zusammenspiel der beteiligten Experten für die Dokumentenprozesse ermöglicht die 360° Dokumentenverarbeitung aus einem Guss.