



Enterprise Content Management

Haufenweise Eingänge und nur ein Ausweg

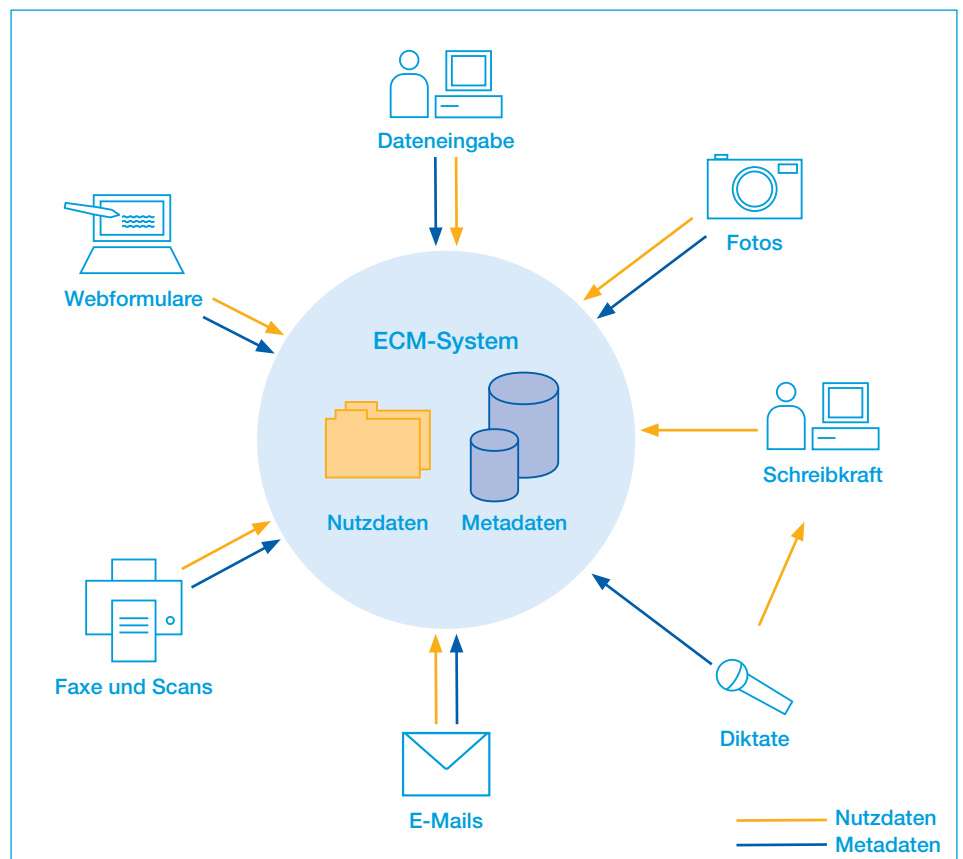
Sie haben Post – und zwar jede Menge davon. Berge von Informationen in Dokumenten aller Art erreichen täglich Ihr Unternehmen. Und ob digital oder auf Papier: danach nehmen die Daten einen verworrenen Weg. Ob sie ans rechte Ziel gelangen oder irgendwo den Betrieb aufhalten, bleibt oft im Verborgenen. Wer sie wiederfinden oder gar zusammenführen will, muss wühlen. Doch es ist Licht am Ende des Tunnels: unser Dokumentenmanagement.

Viel Content und wenig Management

Geschäftsprozesse optimieren, das heißt: Bearbeitungszeiten verkürzen, Kosten reduzieren und die Qualität verbessern. Ein wichtiges Mittel dafür ist die Automatisierung interner Arbeitsabläufe. Doch schon ganz vorne in der Prozesskette stößt der Wunsch nach mehr Effizienz auf Widerstand. Dort, wo die aktionsauslösende Information das Unternehmen erreicht, herrscht eine konfuse Medienvielfalt. Briefe, Faxe, Webformulare, E-Mails und Diktataufnahmen – sie alle müssen einen laufenden Vorgang, eine bestimmte Akte oder einen zuständigen Mitarbeiter erreichen. Die erste Aufgabe besteht also darin, die verschiedenartigen Informationsträger auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen. Und der ist digital.

Nur: Selbst wenn an zentraler Stelle Produktionsscanner vorhanden sind, die diese Aufgabe bewältigen können, kommt ihre Einbindung in ein Gesamtkonzept für das Dokumentenmanagement leider oft zu kurz – und nicht selten fehlt sie ganz. Eigentlich hilfreiche Zusatzfunktionen der Geräte wie Barcodeetikettierung und Scan-to-Mail finden deshalb häufig keine Verwendung. Dabei ist gerade die eindeutige Identifizierung des Dokuments mithilfe beschreibender Metadaten der Schlüssel zu einem geordneten Contentmanagement im Unternehmen. Genau hier muss der Automatismus starten, denn das Erfassen des Geschäftszeichens, der Kunden- oder Vorgangsnummer kann ebenso maschinell erfolgen wie die anschließende Zuordnung und Weiterleitung des digitalen Dokuments.

Wer seine Arbeitsabläufe spürbar beschleunigen will, darf den Prozess also nicht mit aufwendiger Handarbeit beginnen. Weiterführen allerdings auch nicht: Für Papierdokumente, die Mitarbeiter dem Vorgang nachträglich hinzufügen möchten, ist eine dezentrale Scan-Infrastruktur vonnöten. Doch auch die raumsparenden und deshalb beliebten Multifunktionsgeräte müssen mit einer zentralen Verwaltung integraler Bestandteil des Dokumentenmanagement-Konzepts sein. Richtig designt sorgt dieses dafür, dass digitalisierte und digitale Informationen zueinander finden – und auf Knopfdruck wieder verfügbar sind.



Kein Scan ohne Workflow

Um gedruckte oder handschriftliche Dokumente zu digitalisieren, benötigen Sie zweierlei: eine leistungsfähige und eventuell mandantenfähige Scan-Infrastruktur, bestehend aus Hochleistungsscannern oder Multifunktionsgeräten, und eine auf Ihre Bedürfnisse angepasste Software zur Erfassung des analogen Schriftguts. Allerdings macht Computacenter bei der Integration der Hardware und der Einrichtung der OCR-Software (Optical Character Recognition) nicht Halt, denn allein die Digitalisierung des Papiers verbessert noch nicht Ihren Arbeitsprozess.

Große Unternehmen erhalten zum Beispiel schnell mehrere Tausend Rechnungen pro Jahr. Mithilfe intelligenter Softwarekomponenten realisiert Computacenter eine weitgehende Automatisierung des Bearbeitungsprozesses – vom Eingang der Rechnung bis zu ihrer Buchung und Bezahlung. Dafür identifizieren die von unseren Spezialisten konfigurierten Systeme alle auf der Rechnung enthaltenen Informationen über Ihren Lieferanten und die Bestellung. Klassifikations- und Extraktionsfunktionen ermöglichen schließlich eine automatische Übergabe der Daten an das Buchhaltungssystem. Und selbst Ihren individuellen Freigabeprozess zwischen Besteller und Genehmiger bilden unsere Experten elektronisch ab. Dazu verwenden sie je nach Bedarf vorhandene Workflowmechanismen oder kostengünstige E-Mail-Funktionen.

Intelligente Postverarbeitung

Jetzt kommt raus, was reinkommt: Computacenter analysiert, wie viel Schriftgut jeweils über welche Medien eingeht. Für Briefe, Faxe und E-Mails definieren wir gemeinsam die Klassifizierung des Posteingangs. Nach einer kurzen Lernphase ist Ihr neues System in der Lage, selbstständig etwa zwischen Aufträgen, Rechnungen und Verträgen zu unterscheiden. Und mit der Workflowunterstützung sorgen wir dafür, dass Ihre Post automatisch an die richtige Abteilung oder Arbeitsgruppe weitergeleitet wird.

Erfassung von Bild- und Audiodaten

Digitale Fotos und Tonaufzeichnungen eignen sich besonders gut für automatisierte Workflows, denn sie sind gewissermaßen vorbildliche Objekte: sie bringen wichtige Metadaten nämlich von Haus aus mit. Moderne Digitalkameras speichern mit jeder Aufnahme auch Informationen über die Kameraeinstellungen sowie den Zeitpunkt und mitunter sogar den Ort, an dem das Bild entstand. Mithilfe dieser sogenannten EXIF-Daten können unsere automatischen Workflows Ihre Fotos einzelnen Vorgängen und Akten zuordnen.

Mit Tondokumenten verhält es sich ganz ähnlich. Beispielsweise erfassen digitale Diktiergeräte zu jedem Diktat auch den Autor, das Aufnahmedatum und die gewünschte Dokumentart der Abschrift. So können unsere Weiterbearbeitungsmechanismen von allein entscheiden, ob sie das Diktat als Audiodatei in der zugehörigen Akte ablegen oder an eine Schreibe kraft weiterleiten sollen.

Elektronische Formulare

Ob mobil oder stationär: beim Ausfüllen von Formularen setzt Computacenter auf Webtechnologien – und kommt ganz ohne Papierkram aus. Denn das Formular sieht zwar immer noch so aus, wie Sie es seit Jahren gewohnt sind, es befindet sich aber in rein elektronischer Form auf einem Formularserver. Durch die kluge Integration verschiedener mobiler Technologien mit einem Formularmanagementsystem entfallen für Ihre Außendienstmitarbeiter lange Bearbeitungszeiten und die typischen Übertragungsfehler infolge von Medienbrüchen. Alles geschieht in einem Schritt beim Kunden: das Ausfüllen des Formulars auf einem Tablet-PC oder Notebook, das rechtssichere Signieren mit biometrischer Verifikation und das Übermitteln des Formulars an das Backendsystem. Und das so schnell und korrekt wie nie zuvor, denn unsere Formulare sind intelligent: Sie bieten dem Benutzer stets nur genau die Felder an, die er aufgrund seiner bisherigen Angaben noch befüllen muss.



Computacenter AG & Co. oHG
Europaring 34-40
50170 Kerpen
Tel.: +49 (0) 22 73/5 97-0
Fax: +49 (0) 22 73/5 97-1300
www.computacenter.de

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender Dienstleister für Informationstechnologie. Kundennähe bedeutet für uns, Geschäftsanforderungen zu verstehen und präzise darauf einzugehen. Auf dieser Basis entwickeln, implementieren und betreiben wir für unsere Kunden maßgeschneiderte IT-Lösungen. Wir bewerten den Nutzen neuer Technologien und integrieren diese schnell und professionell in vorhandene IT-Umgebungen. Unsere Finanzstärke und Marktpräsenz bieten Kunden und Partnern langfristige Stabilität und Sicherheit.

Wir erreichen unsere Kunden über ein flächendeckendes Netz von Standorten in Deutschland, England, Frankreich und Benelux sowie über unsere internationalen Partner in Europa, Asien und Nordamerika.

