

Titelstory: Readsoft automatisiert Geschäftsprozesse

Neue Freiräume gewinnen



Uwe Jungk,
Ricoh
Deutschland,
über Ricoh
als IT-Dienst-
leister



**Annemarie
Pucher,**
Isis Papyrus,
über
Adaptive-
Case-Mana-
gement



**Ralf
Tienken,**
Konica
Minolta,
über
Erfolge im
Produktions-
druck



**Ulrich
Kromer,**
Messe
Stuttgart,
zur Zukunft
der DMS
Expo

Case-Management-Lösung von Icon

Für agile Organisationen

Zahlreiche Geschäftsvorfälle wie z. B. die Bearbeitung von Nachfragen bei der Schadensregulierung oder bei Kundenbeschwerden laufen nicht nach dem gleichen Prozess ab. Hier müssen Sachbearbeiter flexibel auf den einzelnen Geschäftsvorfall reagieren und je nach Sachlage unterschiedliche Bearbeitungswege einschlagen. Bei der Optimierung dieser Prozesse kommt dem Case-Management-System, wie es z. B. von Icon angeboten wird, eine zentrale Rolle zu.

Ein Case-Management-System unterstützt das Case-Management, indem es Geschäftsprozesse, Dokumente und Daten aus unterschiedlichen Systemen zu einem Case zusammenfasst und diesen an die Mitarbeiter weiterleitet.



Die Vorgangsbearbeitung, auch Case-Management genannt, ist ein ganzheitlicher Ansatz für die Organisation und Bearbeitung von Geschäftsvorfällen, die einen ähnlichen Auslöser, einen strukturell ähnlichen Ablauf und gemeinsame Eigenschaften haben, obwohl sie inhaltlich unterschiedlich sind. Ein Case-Management-System unterstützt das Case-Management, indem es einen oder mehrere Geschäftsprozesse, Dokumente und Daten aus unterschiedlichen Systemen zu einem Case zusammenfasst und diesen automatisiert zur Bearbeitung an die Mitar-

beiter weiterleitet. Da ein Geschäftsvorfall über einen längeren Zeitraum von unterschiedlichen Organisationseinheiten bearbeitet werden kann, übernimmt das Case-Management-System auch die Zuordnung, Delegation bzw. Eskalation der Cases sowie die Überwachung von Bearbeitungsfristen.

Bei der Einführung von Case-Management-Lösungen gilt es, auf institutsspezifischer Basis die Systeme zur Bereitstellung aller notwendigen Daten und Dokumente für den Case anzubinden sowie die Einbindung der Organisationsein-

ten zur fallabschließenden Bearbeitung der Cases zu organisieren. So müssen neben der Anbindung der unterschiedlichen Kanäle, die den Case auslösen, z. B. E-Mail, Fax, Brief oder Swift-Nachricht, die bestands- oder vertragsführenden Systeme integriert werden, um die Abarbeitung des Case unter Vermeidung wiederholter Datenerfassungen zu ermöglichen.

Informationen stehen im Zentrum

Durch das System Copix (Content Processing in eXcellence) von Icon werden bestehende oder neu geschaffene Informationssysteme in die Lösung integriert, automatisierte Verarbeitungen definiert und zugeordnet, Berechtigungen zugeteilt und die Informationen dem Benutzer zur Verfügung gestellt. Der Bereich „Case-Management“ stellt die an die Geschäftsprozesslogik angepassten Zusammenstellungen dar. So werden die relevanten Informationen aus den Ablagesystemen zu übersichtlichen Aktenstrukturen zusammengefasst, zulässige Prozesse zugeordnet und der Start von Ad-hoc-Workflows ermöglicht.

Es werden Gruppenpostkörbe, persönliche Postkörbe oder Aufgabenlisten definiert. Der Benutzer kann nun mit einer gesamten Maßnahme oder einem einzelnen Dokument einen definierten Prozess starten oder dessen Status nachverfolgen. Über Ad-hoc-Prozesse können Rückfragen gestartet, beantwortet oder Termine für Wiedervorlagen festgelegt werden.

Unternehmensweiter Zugriff

Die Darstellung elektronischer Akten mithilfe von Copix kann weit mehr sein als die Sammlung von Dokumenten. Sie bietet neben Aktualität den Vorteil einer permanenten redundanzfreien Informationsver-

waltung. Jedes Informationsobjekt wird sofort an der richtigen Stelle in der Akte eingefügt.

Die Funktionalität der Abbildung unterschiedlicher Aktensichten ist integrierter Bestandteil von Copix. Die Darstellungen können durch einen Administrator oder geschulte Key-User konfiguriert und für einzelne Benutzer oder Benutzergruppen freigegeben werden. Neben den Inhalten der Akten können auch „Aktendeckel“ wie z. B. Deckblätter mit eigenen Metadaten, die nicht bei jedem Dokument mitgeführt werden, definiert werden, deren Metadaten automatisch aus Bestandsystemen importiert werden.

Neue Dokumente können aus dem E-Mail-Client oder dem lokalen Filesystem über Drag & Drop bestehenden Aktenstrukturen zugeordnet werden. Dadurch entfallen weitere manuelle Eingaben durch den Benutzer. Auch die Aktenzuordnung vorhandener Dokumente kann durch den User via Drag & Drop verändert werden. Neue, den definierten Kriterien entsprechende Objekte werden bestehenden Akten automatisch zugeordnet.

Die Gestaltung der innerbetrieblichen Kommunikation entscheidet über die Produktivität der Mitarbeiter und die Effizienz ihrer Prozesse. Informationen müssen strukturiert

vorliegen und schnell abrufbar sein, um auf Anfragen reagieren zu können. Abstimmungen lassen sich einfach und kostengünstig koordinieren und Kontakte können individuell und durchgängig gepflegt werden.

Wenn eine Organisation über verteilte Standorte verfügt oder mit externen Partnern kommuniziert, können diese auf Basis von Copix geordnet auf gemeinsame Ressourcen zugreifen und Vorgänge werden beschleunigt. Mit Copix lässt sich somit eine individuell angepasste Case-Management-Lösung unter Berücksichtigung bestehender Systeme implementieren. (www.icongmbh.de)

Detec verkauft

Die Beta Systems Software AG hat 100 Prozent der Anteile der Tochtergesellschaft Detec Software GmbH, Rüsselsheim, an die Unicom Systems Inc, Mission Hills, USA, einem global tätigen IT-Anbieter und Unternehmen der Unicom-Gruppe, verkauft. Der Kaufpreis beläuft sich auf einen Betrag im mittleren einstelligen Millionen-Euro-Bereich. Beta Systems setzt mit dem Verkauf dieser nicht mehr strategischen Beteiligung die eingeschlagene Neuausrichtung und Konzentration auf die

Kernkompetenzen rund um GRC-Lösungen u. a. in den Bereichen Identity & Access Governance sowie Data Center Automation & Audit fort. (www.betasystems.com)

Mathias Bäuerle

Gute Chancen

Das Schwarzwälder Traditionsunternehmen Mathias Bäuerle GmbH sieht nach Bewältigung der Insolvenz gute Chancen, die innovative Strategie fortzuführen. Die Kernkompetenzen des 150-jährigen Herstellers von Maschinen für die Druckweiterverarbeitung sind auf automatisierte Kuvertier- und Falzmaschinen sowie Mailing-Anlagen ausgerichtet. Das Unternehmen beliefert u. a. zahlreiche namhafte Kunden aus der Banken- und Versicherungsbranche. Durch verschiedene richtungsweisende Erfindungen und Patente hat das Unternehmen die Automatisierung im Bereich der Druckweiterverarbeitung entscheidend gestaltet und geprägt und gilt als Pionier auf diesem Gebiet. Ihre weitreichende Innovationskraft hat die Mathias Bäuerle GmbH durch zukunftsweisende Entwicklungen immer wieder aufs Neue bewiesen. (www.mb-baerle.de)

Wer powert Ihren Cloud-Speicher?



30. und 31. Oktober 2012
Congress Frankfurt

Sparen Sie 120€ Eintrittsgebühr!
Kostenloser Eintritt mit
Promocode: M3S12 auf
www.poweringthecloud.com



Besuchen Sie die SNW Europe und wählen Sie aus inzwischen über 130 Präsentationen, nehmen Sie an SNIA Tutorien teil, experimentieren Sie mit den neuesten Technologien in unseren Training Labs, treffen Sie über 70 führende Anbieter, und networken Sie mit über 1500 Ihrer Kollegen im Herzen Europas.

Platin und Gold Sponsoren

