

Titelstory: Readsoft automatisiert Geschäftsprozesse

Neue Freiräume gewinnen



Uwe Jungk,
Ricoh
Deutsch-
land,
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

Icon: Informationen unternehmensweit integrieren

Input mit Output verbinden

Alltag in Unternehmen: Während die Posteingangsprozesse beim Scannen von Papierpost seit Jahren erprobt sind, ist die Integration von E-Mail als Posteingangskanal häufig mit vielen manuellen Tätigkeiten versehen. Die Lösung icon/CSP verbindet das Input- mit dem Output-Management und ermöglicht die unternehmensweite Integration von Informationen.

E-Mails sowie Attachments werden manuell geöffnet, gelesen und vom Sachbearbeiter geprüft. Zur „automatisierten“ Verarbeitung und Archivierung werden E-Mails ausgedruckt und über Posteingangslösungen eingescannt. So kann es Stunden bis Tage dauern, bis der Sender eine Eingangsbestätigung erhält und sein Schreiben bearbeitet wird.

Darüber hinaus existieren neben dem eigentlichen Korrespondenzsystem zahlreiche Insellösungen. Häufig entstehen diese durch Übernahmen anderer Unternehmen, die ihre eigenen Korrespondenz- und Archivlösungen mitbringen, oder durch die Unflexibilität vorhandener Legacy-Systeme, die von einzelnen Geschäftsbereichen umgangen werden. Dadurch können am Firmensitz genauso Insellösungen entstehen wie in Außenstellen und Filialen. Diese erschweren die einheitliche und standardisierte Dokumentenerstellung.

Dabei ist laut einer Studie des IT-Beratungshauses IDC die rasche und einfache Integration von Informationen in die Dokumentenprozesse eine wesentliche Grundlage für optimale Entscheidungsfindungen, die zudem zu weniger Doppelarbeit innerhalb des Unternehmens führt.

Durch die integrierte Bereitstellung aller Informationen kann die Produktivität von Kunden-Service Centern um durchschnittlich 30 Prozent erhöht werden.

Die Integrationslösung icon/CSP erlaubt eine 360°-Sicht auf alle Dokumente in den angebundenen Systemen. Für den Zugriff auf diese Dokumente spielt es keine Rolle, in welchem Archiv sie liegen oder über welchen Posteingangskanal sie eingeliefert wurden. Sachbearbeiter haben eine einheitliche Sicht auf alle Dokumente mit allen Möglichkeiten

der elektronischen Weiterverarbeitung. Standard-Konnektoren bilden die Schnittstelle zu bestehenden Posteingangs- und Archivsystemen. Ist die Verbindung erfolgt, stehen den Sachbearbeitern und anderen Systemen sämtliche Inhalte transparent und leicht zugänglich zur Verfügung. Langwierige und kostenintensive Content-Migrationen sind bei der Content-Service-Plattform nicht erforderlich. Alle vorhandenen Applikationen und Ablagesysteme können weiter im Einsatz bleiben.

Etablierte Standards

Hier spiegelt sich die Leistungsfähigkeit der Content-Service-Plattform wieder, die seit jeher auf etablierte Standards setzt und mit ihrem Enterprise-Content-Integration-Ansatz vom Integrationsgedanken geprägt ist. Schließlich sichert die Zusammenfassung mehrerer Services zu Service-Prozessketten sowohl die Wiederverwendbarkeit als auch die einfache Erweiterbarkeit der Icon-Lösung. Die Content-Service-Plattform basiert auf führenden technologischen Standards. Hohe Funktionalität und eine modulare, offene Architektur zeichnen die Lösung ebenso aus wie die Verfügbarkeit auf allen gängigen Betriebssystemplattformen. (www.icongmbh.de)



Mehr über icon/CSP erfahren Interessenten bei den Docforum-Veranstaltungen in Wien und Hannover sowie auf dem Gemeinschaftsstand des Docforums auf der DMS-Expo in Stuttgart.



Icon/CSP verbindet das Input- mit dem Output-Management.