

**ELO Digital Office: Konsequenz am Kunden orientiert**

## Hand in Hand zum Erfolg



**Ralph Wiegand,**  
Deutsche Post,  
über neue Services  
für den E-Postbrief



**Dr. Frank Wermeyer,**  
Deutsche Telekom,  
über die Perspektiven  
für De-Mail



**Petra Greiffenhagen,**  
VOI-Vorstand,  
zur neuen Rolle des VOI



**DMS Expo:**  
Große Bühne  
für ECM und  
Output-Management

23. bis 25. Oktober 2012

**Effiziente Vorgangsbearbeitung mit Icon**

# Blick aufs Wesentliche

Während die Posteingangsprozesse beim Scannen von Papierpost erprobt sind, ist die Integration von E-Mail als Posteingangskanal häufig mit vielen manuellen Tätigkeiten versehen. Die Content-Service-Plattform Copix von Icon verbindet das Input- mit dem Output-Management, ermöglicht die unternehmensweite Integration von Informationen und erlaubt eine 360°-Sicht auf alle Dokumente in den Archivsystemen.

E-Mails sowie Attachments werden manuell geöffnet, gelesen und vom Sachbearbeiter geprüft. Zur „automatisierten“ Verarbeitung und Archivierung werden E-Mails oftmals ausgedruckt und über die etablierten Posteingangslösungen eingescannt. So kann es Stunden bis Tage dauern, bis der Sender der E-Mail eine qualifizierte 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. Diese erschweren die einheitliche Dokumentenerstellung. Dabei ist die rasche und einfache Integration von Informationen in die Dokumentenprozesse eine wesentliche Grundlage für optimale Entscheidungsfindungen. Durch die Bereitstellung aller Informationen kann die Produktivität von Kunden-Service-Centern um 30 Prozent erhöht werden. Die Archivintegrationslösung Copix

Plattform nicht erforderlich. Vorhandene Applikationen und Ablagesysteme können im Einsatz bleiben.

Hier spiegelt sich die große Leistungsfähigkeit der Content-Service-Plattform wider, die 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 Erweiterbarkeit der Icon-Lösung. Die Content-Service-Plattform basiert auf führenden technologischen Standards. Hohe Funktionalität und eine modulare, offene Architektur zeichnen die Lösung ebenso wie die Verfügbarkeit auf allen gängigen Betriebssystemplattformen aus.



Case-Management ist ein ganzheitlicher Ansatz für die Organisation und Bearbeitung von Geschäftsvorfällen.

(Content Platform in eXcellence) von Icon erlaubt eine 360°-Sicht auf alle Dokumente in den angebundenen Archivsystemen. Für den Zugriff auf diese Dokumente spielt es keine Rolle, in welchem Archiv sie liegen. Sachbearbeiter haben eine einheitliche Sicht auf alle Dokumente mit allen Möglichkeiten der elektronischen Weiterverarbeitung. Standard-konnektoren bilden die Schnittstelle zu bestehenden Systemen und Archivsystemen. Ist die Verbindung erfolgt, stehen sämtliche Inhalte transparent zur Verfügung. Langwierige und kostenintensive Content-Migrationen sind bei der Content-Service-

Case-Management ist ein ganzheitlicher Ansatz für die Organisation und Bearbeitung von Geschäftsvorfällen, die einen ähnlichen Auslöser, einen strukturell ähnlichen Ablauf und gemeinsame bzw. gleiche Eigenschaften haben, obwohl sie inhaltlich unterschiedlich sind. 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.  
([www.icongmbh.com](http://www.icongmbh.com))