

Open Text Transactional Content Processing

Wie Unternehmen Transactional Content
Management nutzen, um ihren Erfolg zu steigern

Verfasst von: Sue Clarke

Veröffentlicht im April 2009
© Butler Direct Limited

Alle Rechte vorbehalten. Ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Butler Direct Limited darf diese Publikation weder ganz noch in Auszügen auf jegliche Weise reproduziert oder angepasst werden.

► ÜBERSICHT

In vielen Geschäftsprozessen müssen sowohl unstrukturierte Informationen (oder Content) und strukturierte Daten bearbeitet werden. Diese Informationen sind in verschiedenen Formaten und unterschiedlichen Systemen abgelegt. Unstrukturierter Content liegt häufig in Papierform vor und muss manuell bearbeitet werden – ein zeit- und arbeitsintensiver sowie fehleranfälliger Prozess. Oftmals ist es schwierig, Prozesskonsistenz und Effizienz zu erreichen.

In diesen Prozessen muss Content häufig zusammen mit den strukturierten Daten vorliegen. Für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden beispielsweise müssen Mitarbeiter auf den Kundendatensatz zugreifen, der in einer Unternehmensanwendung abgelegt ist. Gleichzeitig müssen sie den Briefwechsel einsehen, der eingescannt in einem Content Management System gespeichert ist. Um dem Kunden antworten zu können, müssen mehrere Mitarbeiter zusammenarbeiten. Das Dokument muss hierfür im Unternehmen herumgereicht werden, während der zuständige Mitarbeiter auf Feedback wartet – mit nur geringer oder keiner Kontrolle über den Zeitraum. Beispiele ähnlicher Prozesse sind die Bearbeitung von Eingangsrechnungen, die Darlehensvergabe, der zentrale Posteingang (Digital Mailroom), die Antragsverwaltung und die Auftragsabwicklung.

Transactional Content Management (TCM) ermöglicht eine Automatisierung dieses Prozesstyps. Es bietet eine enge Kontrolle und die Konsistenz, die notwendig ist, um Kosten zu senken, Qualität zu verbessern, Compliance zu gewährleisten und Geschäftsprozesse schnell und effizient abzuschließen. Unternehmen profitieren dabei von einer schnelleren Reaktion auf Kundenanfragen und einer höheren Kundenbindung. Zudem unterstützt sie TCM, wettbewerbsfähiger zu sein.

Dieses Whitepaper beschreibt die allgemeinen Herausforderungen, vor denen Unternehmen heute stehen und welche sie dazu bewegen, TCM zu implementieren. Es erklärt, warum diese Lösungen notwendig sind, selbst wenn Unternehmen bereits ein Content Management System eingeführt haben. Ferner erläutert es die Vorteile von TCM gegenüber reinen Business Process Management-Systemen in verschiedenen Szenarien. In zahlreichen Case Studies erläutert das Whitepaper zudem, wie Open Text Transactional Content Management (TCM) von zahlreichen Unternehmen in verschiedenen Markt Bereichen genutzt wird, um messbare Geschäftsvorteile zu erzielen.

► EINFÜHRUNG

Geschäftsprobleme, vor denen Unternehmen heute stehen

Ein Großteil der Informationen liegt in Papierform vor und erfordert eine manuelle Bearbeitung

Zahlreiche Geschäftsprozesse werden manuell verwaltet. Denn die Informationen, welche diese Prozesse auslösen, entstehen außerhalb des Unternehmens. Sie liegen in unterschiedlichen Formaten wie Papier vor.

Die Verwaltung manueller Prozesse ist jedoch schwierig. Unternehmen können nicht gewährleisten, dass jede Stufe in der korrekten Reihenfolge durchgeführt wurde. Zudem fehlt eine Kontrolle über die Prozesse. Papierdokumente können leicht verloren gehen oder tage- beziehungsweise wochenlang auf dem Schreibtisch irgendeines Mitarbeiters liegen. Prozesse können dann nicht abgeschlossen werden. Die Definition von Rollen und Verantwortlichkeiten für jede Prozessstufe kann schwierig sein. In Unternehmen liegen somit keine standardisierten Prozesse vor. So ist es unmöglich, die Einhaltung von Auflagen (Compliance) nachzuweisen, was ernste Folgen nach sich ziehen kann. Geldbußen für die Nicht-Einhaltung von Vorschriften (Non-Compliance) nehmen zu, denn die Behörden verlieren die Geduld mit Unternehmen, welche die Auflagen nicht erfüllen. Die daraus zwangsläufig resultierende Beschädigung des guten Rufs kann dem Unternehmen dabei mehr schaden als die Geldbuße selbst.

Liegen die Dokumente in Papierform vor, müssen sie ebenfalls abgelegt werden. Benutzer benötigen viel Zeit für das Auffinden von Informationen, besonders, wenn diese archiviert wurden. Die sichere Ablage und Verwaltung von Papierdokumenten ist teuer. Zudem werden diese Unterlagen häufig außer Haus archiviert. Das Abrufen der Unterlagen kann einige Stunden oder gar Tage dauern. Dabei können hohe Transportkosten anfallen. Zudem können Benutzer häufig nicht auf alle Informationen zugreifen, die sie benötigen.

Häufig können Anwender nicht auf die elektronisch gespeicherten Daten zugreifen

Um wiederholende Geschäftsprozesse effizient und einheitlich zu verwalten, sind zahlreiche Informationen notwendig. Viele werden elektronisch verwaltet und liegen als strukturierte Daten (auch aus verschiedenen Systemen) oder als Content wie Dokumente, E-Mails, Bilder und Faxe vor. Beide Informationstypen müssen für den Anwender einfach und schnell zugreifbar sein. Denn nur so ist eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden oder Lieferanten möglich. Daher müssen Prozeduren eingerichtet werden, mit denen diese Informationen formatunabhängig verwaltet werden – und zwar sofort, wenn sie im Unternehmen eingehen. Leider haben viele Unternehmen nicht die geeigneten Anwendungen für diese Aufgaben. Dadurch haben Mitarbeiter keinen vollständigen Überblick über ihren Kunden.

Fehlende Reaktion führt zur Unzufriedenheit von Kunden und Partnern

Kunden beschwerten sich häufig über die fehlende Reaktion von Unternehmen. Dies ist häufig darauf zurückzuführen, dass Dokumente verloren gehen oder Prozessschritte nicht von der richtigen Person abgeschlossen werden können. Fehlt dem Manager aber die vollständige Sicht auf den Prozess, kann er dessen Fortschritt nicht verfolgen.

Ein weiteres Problem ist die Prozessgeschwindigkeit. Denn die manuelle Erledigung einer Aufgabe kann mehrere Tage oder Wochen beanspruchen, während der Prozess elektronisch in einigen Minuten oder Tagen abgeschlossen wäre. Dies kann der Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens schaden und sogar zu höheren Kosten führen. Geht ein Unternehmen beispielsweise nicht auf Kundenbeschwerden oder Anfragen im Kundensupport ein, wird sich der Kunde künftig kaum wieder wegen Waren oder Services an diese Firma wenden. In Zeiten wirtschaftlichen Abschwungs kann die Art, wie ein Unternehmen mit seinen Kunden umgeht, entscheidend für sein Überleben sein. Kundenbindung und -zufriedenheit begründen auf einer guten Reaktionsfähigkeit und einem optimalen Kundenservice. Mit ineffizienten, schlecht kontrollierten Prozessen wird das Unternehmen viele Kunden an den Wettbewerber verlieren, mit denen die Kunden bessere Erfahrungen gemacht haben.

Zudem sind viele Kundeninformationen und Dokumente in Informationssilos abgelegt, die von unterschiedlichen Geschäftsanwendungen im Unternehmen verwaltet werden – einschließlich ERP-, CRM-, E-Mail- und Hostsystemen. Diese verteilten Informationen können Kundenprozesse verlangsamen und zu falschen Entscheidungen und dem endgültigen Verlust des Kunden führen.

Unternehmen benötigen daher Systeme, mit denen sie große Content-Volumen unternehmensweit verwalten und gleichzeitig Geschäftsprozesse unterstützen. Viele Organisationen haben Enterprise Content Management (ECM)-Systeme implementiert, um ihren Content zu verwalten. Aber ohne Business Process Management (BPM)-Funktionen können sie keine Geschäftsprozesse automatisieren. Transactional Content Management (TCM) bietet beide Elemente.

Die Evolution von ECM und TCM

Die Ursprünge von ECM können bis in die frühen 1990er Jahre zurückverfolgt werden. Zu diesem Zeitpunkt entstanden die ersten Dokumenten-Management (DM)-Systeme. Diese Anwendungen adressierten die Anforderungen in stark regulierten Branchen (wie der Pharma- und der Finanzindustrie), welche ihre Dokumente stark kontrollieren und häufig langfristig sicher aufbewahren müssen. Viele dieser Dokumente lagen in Papierform vor. Imaging-Technologien waren notwendig, um sie für die elektronische Ablage zu speichern. Diese Anforderung gilt auch noch heute.

Traditionelle DM-Systeme verwenden linearen Workflow

Traditionelle DM-Systeme verwalteten primär Content wie Dokumente, Faxe, E-Mails, Bilder, Kalkulationen sowie Präsentationen. Sie fokussierten sich stark auf den Lebenszyklus von Dokumenten von der Erstellung bis zur Löschung. Diese Systeme verwendeten lineare Workflows mit Schritten wie Erstellen, Prüfen und Veröffentlichen. Einige Workflows unterstützten aber bereits Verzweigung und Unterprozesse. Komplexere Prozesse mussten aber von externen BPM-Systemen verwaltet werden.

Gewöhnlich wurde das IT-Personal in die Erstellung der Prozesse einbezogen. Die Arbeitsweise der Fachabteilungen wurde somit nicht berücksichtigt. Die Automatisierung im Workflow informierte die Person, welche die nächsten Aufgaben im Prozess bearbeiten musste: entweder mit To-Do-Listen im DM-Produkt oder per E-Mail. Nur wenige Aufgaben konnten jedoch automatisch durchgeführt werden.

Um komplexe Prozesse zu unterstützen, ergänzen ECM-Anbieter ihre Portfolios mit vollständigen BPM-Funktionen

Zwar haben die Anbieter ihre Funktionen mit den Jahren erweitert, um ECM-Plattformen anzubieten, DM ist aber immer noch ein Kernprodukt. Aus der TCM-Perspektive ist BPM die wichtigste Erweiterung des ECM-Portfolios. BPM wurde hinzugefügt, als die wichtigsten ECM-Anbieter sich als Infrastruktur-Akteure neu definieren wollten. Sie boten ECM-Plattformen an, auf denen spezielle Lösungen für bestimmte Aufgaben aufsetzten. Viele dieser Lösungen waren branchenspezifisch.

Da der lineare DM-fokussierte Workflow innerhalb der ECM-Produkte diese komplexeren Prozesse nicht unterstützen konnte, wurden vollständige BPM-Funktionen zu diesen Plattformen hinzugefügt. Sie sollten Unternehmen helfen, die ECM-Funktionen komplett auszunutzen. Der Hauptvorteil lag darin, dass Geschäftsanwender Prozesse mit diesen BPM-Systemen zumeist selber erstellen konnten. Sie mussten sich somit nicht mehr auf überlastete IT-Ressourcen verlassen, welche die geschäftlichen Anforderungen nicht vollständig verstanden. Unternehmen erhielten somit eine Alternative zu reinen allein stehenden BPM-Systemen. So konnten Unternehmen und Lieferanten komplexere Geschäftsprozesse entwickeln, die Content und strukturierte Daten zusammenführten. Dies wurde zur treibenden Kraft für TCM, denn im Zentrum von TCM-Systemen steht die BPM-Engine.

Geschäftsprozesse erfordern TCM

Viele ECM-Anbieter und ihre Partner bieten Content-zentrierte, prozessgetriebene Anwendungen an, welche auf den ECM-Plattformen aufsetzen und die BPM-Funktionen für bestimmte Aufgaben nutzen. Hierzu zählen auch horizontale Lösungen wie die Rechnungsbearbeitung, die Bearbeitung von Aufträgen und vertikale Anwendungen wie die Schadensbearbeitung für die Versicherungsbranche. Die Fähigkeit, Anwendungen für bestimmte Prozesse zu erstellen, wurde als TCM bezeichnet. Open Text hat sein TCM-Modul Transactional Content Processing (TCP) genannt.

Ein typischer TCM-Prozess ist eine Anwendung zur Rechnungsbearbeitung. Diese könnte durch den Erhalt einer Rechnung eingeleitet werden – entweder in Papierform oder als elektronischer Datensatz. Geht die Rechnung als Papierdokument im Unternehmen ein, muss sie zunächst in einem System erfasst werden. Ist das Dokument eingescannt, kann das Image der Rechnung in einem ECM-Repository abgelegt werden. Die relevante Information muss dann aus der Rechnung extrahiert werden – unabhängig davon, ob das Dokument eingescannt wurde oder bereits elektronisch im Unternehmen einging. Ebenso gibt es einen Prozess zur Genehmigung der Rechnungszahlung. Die Information wird dann im relevanten transaktionalen System abgelegt, wo sie für die Bezahlung weiter verarbeitet wird.

Eine Anwendung für die Schadenbearbeitung beginnt mit einem Schaden, der dem Unternehmen gemeldet wird, gewöhnlich in Form eines Formulars. (Der Prozess kann aber auch mit einem Telefonat beginnen, welcher das Verschicken des Formulars auslöst). Auch hier wird das Dokument eingescannt und das Image in dem ECM Repository abgelegt. Informationen werden aus dem Formular extrahiert und in dem transaktionalen System abgelegt. Vielleicht gibt es unterstützende Unterlagen vom Antragsteller – einschließlich Briefverkehr und Photographien. Der zuständige Sachbearbeiter muss diese Informationen zur Hand haben, um zu beurteilen, ob ein Anspruch besteht oder nicht. Eventuell ist irgendeine Form der Zusammenarbeit notwendig, bei der die Funktionen des ECM-Systems genutzt werden – beispielsweise ein Besuch eines Schadenregulierers beim Antragsteller oder Diskussionen, ob die Forderung bezahlt werden soll. Die Schadenregulierung hat vielleicht unterstützende Dokumentationen, die für eine endgültige Entscheidung zusammen mit den strukturierten Daten zu dem Antrag eingesehen werden müssen.

Beide Beispiele beschreiben stark automatisierte Prozesse, welche durch die BPM-Engine des TCM-Systems automatisiert und getrieben werden. Und sie erfordern Integrationsfunktionen, über die sowohl auf transaktionale Anwendungen als auch auf die ECM-Plattform zugegriffen werden kann.

► TRANSACTIONAL CONTENT MANAGEMENT ALS EINE SPEZIELLE ECM-DISZIPLIN

Was ist Transactional Content Management?

Transaktionaler Content wird zwar überwiegend außerhalb des Unternehmens erstellt, er löst aber Backoffice-Prozesse aus. ECM-Systeme importieren ihn zumeist in transaktionale Systeme. TCM kombiniert ECM-Funktionen und Prozesse, die mit BPM erstellt werden. So kann gleichzeitig transaktionaler sowie unstrukturierter Content verwaltet werden, der vielleicht im Unternehmen erzeugt wurde. Zu den Typen von Content, die außerhalb des Unternehmens erstellt werden, zählen eingescannte Images, Formulare, Faxe, Unternehmensrecords und Papierdokumente. Diese können beispielsweise in Form von Rechnungen, Darlehensanträgen, Formularen für die Schadenmeldung oder Steuererklärungen vorliegen. Zu den Technologien, die für die Verwaltung dieser Informationstypen verwendet werden, zählen Imaging, Dokumentenklassifikation und Datenextraktion einschließlich Optical Character Recognition (OCR), E-Formulare und Workflow/BPM für die Erstellung der Prozesse. Diese kombinieren Funktionen der ECM-Plattform mit einem oder mehreren transaktionalen Systemen.

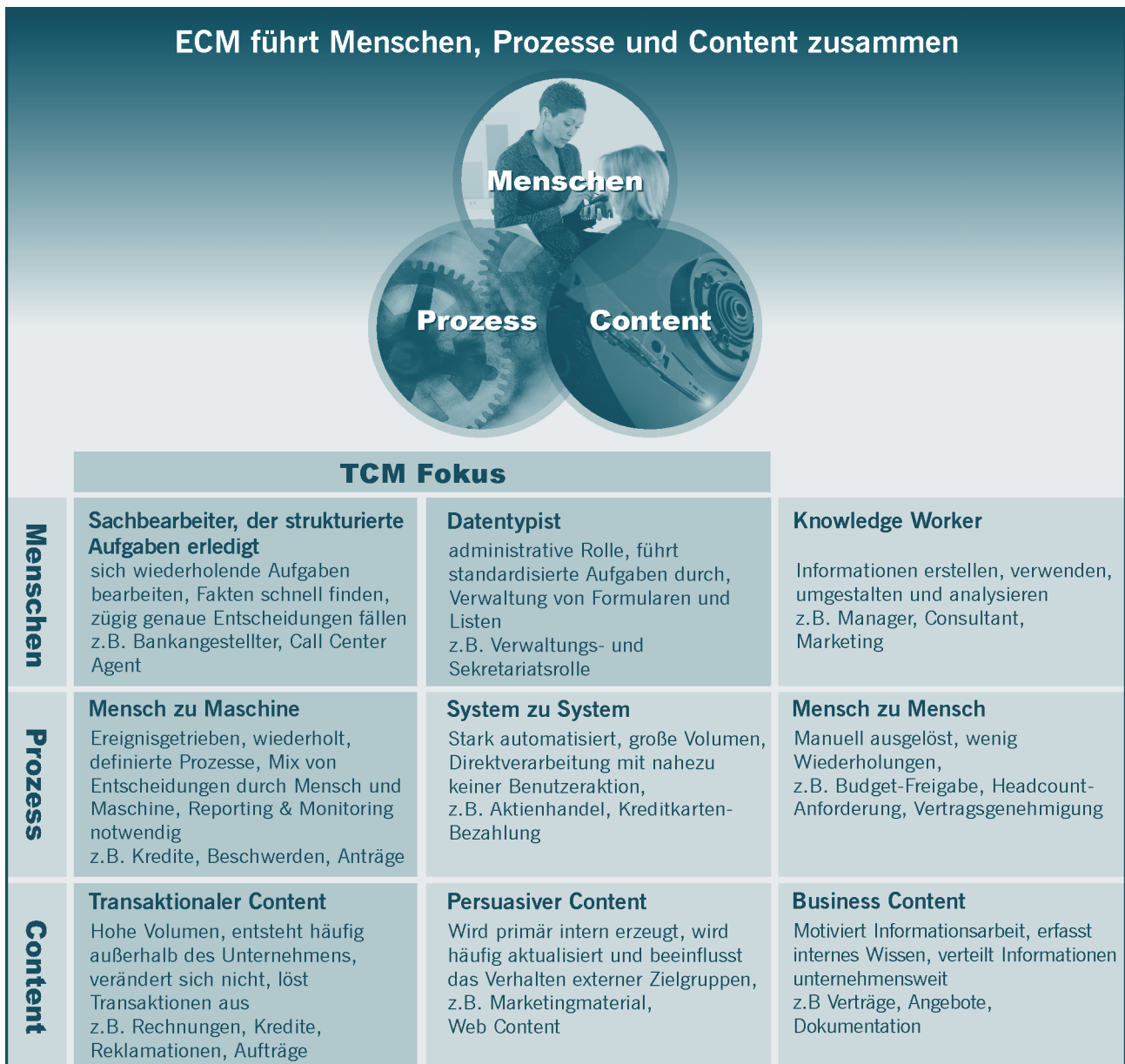


Abbildung 1: Open Text TCP Menschen, Prozess und Content

TCM als eine spezielle Disziplin von ECM

Die drei wichtigsten Bestandteile von ECM sind: Menschen, Prozesse und Content. Der Fokus von TCM liegt auf transaktionalem Content, welcher Auslöser und häufig Bestandteil von Geschäftsprozessen ist. Transaktionaler Content löst Geschäftsprozesse von Mensch zu System aus. Einige von diesen sind sehr komplex. Daher müssen sie mit einem BPM-System erstellt werden. Eine sichere Verwaltung der Prozesse ist notwendig. Dies wird durch rollenbasierte Aufgaben erreicht. Dadurch wird gewährleistet, dass nur autorisierte Personen bestimmte Aufgaben durchführen können und auf die Informationen zugreifen können, welche sie für diesen Zweck benötigen. Reporting und Business Activity Monitoring (BAM) gewährt Einblicke in den Prozess. Dies ist besonders wichtig für sich stark wiederholende unternehmenskritische Prozesse, bei denen beispielsweise Service Level Vereinbarungen eingehalten werden müssen. Einblicke in den Prozess ermöglichen Unternehmen auch, Schwächen in ihren Abläufen zu erkennen. So können sie kontinuierlich ihre Arbeitsabläufe verbessern und die Einhaltung von Gesetzen und Richtlinien (Compliance) gewährleisten.

Sachbearbeiter, die strukturierte Aufgaben erledigen, sind die wichtigsten Anwender von TCM. Sie müssen Transaktionen schnell und effizient ausführen. Hierfür benötigen die Sachbearbeiter eine Bedienoberfläche, über die sie alle benötigten Informationen erhalten: im Kontext des Geschäftsprozesses und möglichst auf einem einzigen Bildschirm. Einige Informationen sind sekundär: die Vorgangshistorie, Informationen über den Zahlungsstatus und andere Unterlagen wie Verträge oder Korrespondenz. All diese Informationen können Anwender mit TCM auffinden. Benutzer können sich Dokumente im Kontext und Daten aus externen Datenbanken anzeigen lassen. TCM bietet zudem „High-Level“-Informationen über Prozesse und ihren Ursprung. Anwender können dabei frei zwischen Dokumenten, Vorgängen, Prozessen und einer dynamischen Ordnerstruktur navigieren.

Ein weiterer Aspekt ist das Erfassen und Speichern von Dokumenten, die innerhalb eines angemessenen Zeitraums gefunden und abgerufen werden müssen, um Kundeninteraktionen zu unterstützen. Suchen werden häufig gestartet, wenn der Benutzer in einem anderen System im Kontext einer bestimmten Transaktion arbeitet. Dies ist einer der Bereiche, in denen ECM-Funktionalität mit BPM kombiniert werden kann, um eine vollständige Lösung bereitzustellen. ECM-Plattformen enthalten mächtige Suchfunktionen, die es Anwendern ermöglichen, Abfragen über mehrere Repositories hinweg zu starten.

Der zentrale Posteingang (Digital Mailroom)

Ein gutes Beispiel für das Zusammenspiel von BPM und ECM ist der digitale zentrale Posteingang, wo Informationen aus Dokumenten erfasst werden. Intelligente Entscheidungen müssen darüber getroffen werden, welche Benutzergruppe wann auf die Information zugreifen muss. Rollenbasierte Richtlinien, die im ECM-System erstellt wurden, können diesen Prozess verwalten. Um aber die Informationen den richtigen Personen verfügbar zu machen, sind effiziente Prozesse erforderlich sowie eine potenzielle Integration mit anderen Systemen.

Ein effizienter zentraler Posteingang kann täglich viele Tausend Dokumente bearbeiten. Dabei ist es wichtig, dass die verarbeiteten Dokumente klassifiziert und sicher archiviert werden können. Durch das Einscannen von Papierdokumenten und das Erfassen der elektronischen Unterlagen in einem automatisierten Prozess lassen sich Dokumente importieren.

Dokumente müssen nicht mehr herumgereicht werden, sondern werden elektronisch verarbeitet und zwischen den Anwendern weitergeleitet. Unternehmen können dadurch einen Arbeitsablauf in Minuten statt in Tagen abschließen. Die entsprechenden Transaktionen lassen sich schneller und effizienter abwickeln. Und da die Information digitalisiert ist und Prozesse elektronisch sind, müssen die Dokumente nicht in den Büros der Mitarbeiter vorliegen. Unternehmen können somit zentrale Services anbieten, die von den verschiedenen Standorten gemeinsam genutzt werden. Später können diese die Basis für Outsourcing-Prozesse sein.

Kundenservice

Wie Unternehmen ihre Beziehungen mit Kunden pflegen, kann über Erfolg oder Misserfolg entscheiden. Eine schlechte Ansprechbarkeit wird Kunden in die Arme der Mitbewerber treiben. TCM kann eine wichtige Rolle bei der Entwicklung von Prozessen spielen, welche die erforderlichen Schritte bei Kundeninteraktionen definieren. Zudem kann TCM Unternehmen bei einer 360-Grad-Sicht auf den Kunden unterstützen.

Beschwert sich ein Kunde, könnte beispielsweise zunächst der Erhalt der Beschwerde automatisch bestätigt werden, welche dann wiederum durch einen Angestellten weiter bearbeitet wird. Reagiert das Unternehmen dann innerhalb eines vorher festgelegten Zeitabschnitts nicht, kann die Beschwerde automatisch an den zuständigen Manager eskaliert werden. Der Manager hat dabei jederzeit eine vollständige Sicht über den Fortschritt des Prozesses und wird bei Eskalationen gewarnt.

Die Bearbeitung von Kundenaufträgen besteht ebenfalls aus zahlreichen Schritten, die in einer vordefinierten Reihenfolge abgeschlossen werden müssen. Der Prozess wird konsistent und eng kontrolliert durchgeführt. Viele Schritte können automatisiert werden. Mit formalen Prozessen rund um Kundeninteraktionen kann ein Unternehmen eine rechtzeitige Reaktion auf Kundenanfragen gewährleisten. Andere wichtige Prozesse, welche den Kundenservice beeinflussen, sind die Schadenbearbeitung in der Versicherung, Darlehensanträge im Bankenbereich, Service-Aufträge bei Energiedienstleistern oder in der Telekommunikation und Anträge sowie Steuerrückzahlungen im öffentlichen Bereich. Eine schnelle Reaktion auf Kundenanfragen ist in allen Fällen wichtig, wenn das Unternehmen seine Kunden behalten will.

Die Value Proposition von Open Text TCP

Open Text TCP unterstützt Geschäftsprozesse, die Menschen, Prozesse und Content involvieren. Dies ist ein bedeutendes Unterscheidungsmerkmal zu reinen BPM-Produkten.

Menschen – bestmögliche Unterstützung der Endbenutzer

Sachbearbeiter sind die wichtigsten Anwender von TCP. Normalerweise erledigen sie strukturierte Aufgaben in einer einzigen Anwendung. Open Text stellt dem Anwender alle hierfür benötigten Informationen in einer einzigen Benutzeroberfläche bereit. Der Benutzer sieht die Transaktion zusammen mit den zusätzlichen Informationen auf ein und demselben Bildschirm. Hat er beispielsweise eine Kundenbeschwerde erhalten, wird der Anwender die Kundenhistorie einsehen wollen, die als strukturierte Daten abgelegt ist. Er wird aber auch die Beschwerde selbst einblicken wollen. Diese kann als abgespeichertes Dokument vorliegen.

Werden Informationen aus mehreren Quellen zusammengeführt und können sie elektronisch eingesehen werden, müssen sich die Anwender nicht am selben Ort wie die Dokumente befinden, welche als Teil eines Prozesses angesehen werden. Mit den Funktionen von Open Text ECM können Anwender zudem gemeinsam an einem Prozess arbeiten ohne im selben Büro zu sein.

Mit der konfigurierbaren und rollenbasierten Oberfläche von Open Text TCP können sowohl Sachbearbeiter als auch Datentypisten Informationen, die sie im Kontext von Transaktionen oder Vorgängen benötigen, schnell und effizient finden. So können sie zügig und genau Entscheidungen fällen. Funktionen wie Suchen, elektronische Ordner, Reporting und Monitoring in einer Dashboard-Umgebung helfen Angestellten, auf Anfragen schnell zu reagieren. Gleichzeitig geben Sie den Managern Berichtsfunktionen an die Hand, mit denen diese gewährleisten, dass Kundenanfragen wirklich adressiert werden.

Der wirkliche Nutzen von TCP liegt aber in der effizienten Verwaltung großer Mengen unveränderbaren Contents. Dieser ist Teil von oder initiiert geschäftliche Transaktionen. Die BPM-Komponente verwaltet Prozesse von Mensch zu System sicher und effizient. Sie integriert sich mit Anwendungen von SAP oder Hostsystemen. Zudem bietet die BPM-Komponente Prozesseinblicke, Daten und Flexibilität. Unternehmen können Ihre Abläufe somit kontinuierlich verbessern.

Prozesse: flexibel, messbar, end-to-end

Eine wichtige Anforderung sind flexible und anpassbare Prozesse. Denn ergeben sich Ausnahmen, die bei der Entwicklung nicht berücksichtigt wurden, muss der Ablauf während der Laufzeit geändert werden. Bestellt beispielsweise ein Kunde eine Komponente von einem Hersteller, die kein Standard ist, muss der Prozess vielleicht erweitert werden. Mit einem zusätzlichen Schritt würde die Weiterleitung zum Konstruktionsbüro gewährleistet. Dieses entwirft ein neues Teil oder passt ein vorhandenes an die Anforderungen des Kunden an. Mit Open Text TCP können Prozesse jederzeit geändert werden, um Ausnahmen zu berücksichtigen. Organisationen können ihre Abläufe zudem kontinuierlich verbessern.

Prozesse müssen sich weiterentwickeln, wenn sich die Geschäftsanforderungen der Unternehmen ändern. Um optimale Prozesse zu gewährleisten, müssen Unternehmen deren Effektivität messen. Dies wird durch BAM ermöglicht. Mit BAM können Manager Prozesse überwachen, die mit Open Text TCP erstellt wurden. Engpässe und andere Probleme werden schnell identifiziert. Ebenso erkennen sie, wo Prozesse optimiert werden können und gewährleisten so die Einhaltung von Service Level Agreements.

Von großer Bedeutung ist auch die Integration anderer Systeme. Denn Prozesse müssen sich über alle notwendigen Anwendungen erstrecken können, um Informationen aus verschiedenen Systemen zusammenzuführen. Eine wichtige Funktion von Open Text TCP ist die enge Integration mit SAP und anderen ERP-Systemen. Dadurch kann der Anwender nahtlos auf Informationen aus diesen Anwendungen zugreifen.

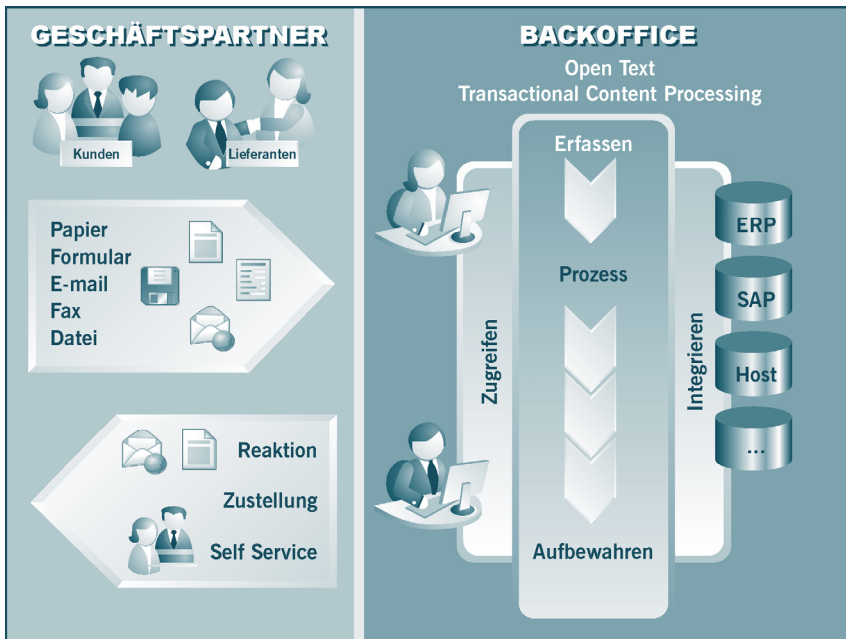


Abbildung 2: Open Text Transactional Content Processing

Zudem bietet TCP Zugriff auf Funktionen der ECM Suite. Beispielsweise können Unternehmen Records Management (RM) nutzen, wenn Behörden die Aufbewahrung des Contents verlangen. Geht beispielsweise eine Kundenbeschwerde in einem Finanzunternehmen ein, muss das Dokument als „Record“ gekennzeichnet werden und für einen bestimmten Zeitraum aufbewahrt werden. Diese Funktion ermöglicht auch die einfache Verwendung und Wiederverwendung von Prozessen und Unterprozessen.

Häufig implementieren Unternehmen TCP, weil eine Kontrolle manueller Prozesse fehlt. Um die Effizienz von Prozessen zu kontrollieren, müssen Manager feststellen können, wer welche Aufgaben innerhalb der Prozesse übernommen hat und zu welchem Zeitpunkt sie durchgeführt

wurden. Open Text bietet ein vollständiges Protokoll aller Aufgaben, welche in den Prozessen übernommen wurden – einschließlich Personen, welche sie erledigt haben und Zeitpunkt, zu dem sie ausgeführt wurden. Unternehmen können diese Information aufbewahren und bei Bedarf einer Behörde oder dem Gericht zur Verfügung stellen.

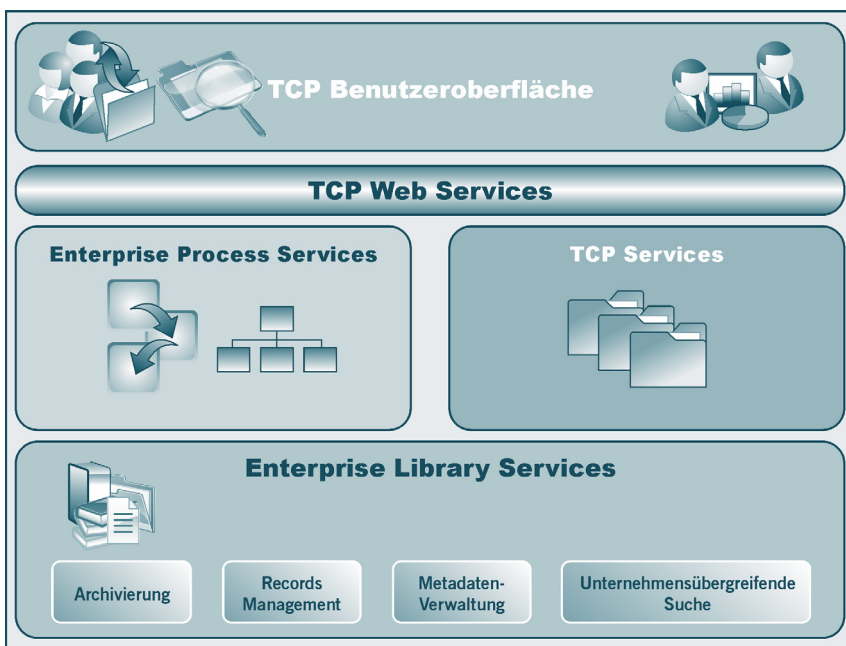


Abbildung 3: Bausteine von Open Text TCP

Mit geeigneten Sicherheitsmaßnahmen können auch Kunden und Partner in einen Prozess eingebunden werden. Beispielsweise könnten Kunden über eine Web-Site auf das System des Unternehmens zugreifen und den Auftragsstatus einsehen. Alternativ könnte ein Partner auf die Anwendung zur Bestellabwicklung zugreifen, um ein Bestellformular auszufüllen und abzuschicken.

Viele Geschäftsprozesse sind sehr komplex, ihre Entwicklung kann mehrere Monate dauern. Mit Open Text TCP wird diese Aufgabe vereinfacht, da weniger Programmierung notwendig ist. Zusätzlich verkürzen Unternehmen die Entwicklungszeit durch die Wiederverwendung und Neuausrichtung vorhandener Prozesse.

Content – einfach zugreifbar und konform

Kunden von Open Text TCP verwenden häufig transaktionale Applikationen, die große Content-Mengen verwalten und zahlreiche Funktionen der Open Text ECM Suite erfordern. Das gesamte System muss benutzerfreundlich und schnell sein, besonders bei Aufgaben, welche die Verwaltung von Kundenbeziehungen involvieren. Das System muss zudem extrem skalierbar sein, um diese großen Content-Volumen verwalten zu können.

Wie bereits beschrieben, muss der Content aus verschiedenen Quellen zusammengetragen werden. Hierfür müssen andere Applikationen integriert werden. Anwender sollten in diesen Content-Quellen bestimmte Objekte recherchieren können. Dies erfordert sehr schnelle und sehr genaue Metadaten-basierte Suchen. Denn nur so erhalten Anwender schnell ein einzelnes Content-Objekt oder eine Gruppe von Content-Objekten. Dies bietet Open Text TCP. Ein Call Center Agent beispielsweise benötigt während eines Telefonanrufs mit dem Kunden den Kundendatensatz und unterstützenden Content. Die Lösung bietet zudem eine dynamische Ordnerstruktur, durch welche die Benutzer logisch navigieren können.

► CASE STUDIES

Bundesrechenzentrum (BRZ) Österreich, Öffentlicher Dienst

Herausforderung:	Lösung:	Vorteile:
<ul style="list-style-type: none"> • Viele Prozesse immer noch papierbasiert • Hohe Kosten für das Suchen und Finden von Dokumenten • Physikalisches Archiv benötigt viel Platz 	<ul style="list-style-type: none"> • Papierdokumente eliminieren • 1TB Dokumente im Archiv • Prozessschritte automatisieren • Dokumente über Internet verfügbar 	<ul style="list-style-type: none"> • Verkürzte Bearbeitungszeit • Garantierte Unveränderbarkeit der Dokumente • Kosteneinsparungen, da weniger Speicherplatz für die Aufbewahrung von digitalisierten als von Papierdokumenten benötigt wird • Verbessertes Kundenservice

Das österreichische Bundesrechenzentrum GmbH (BRZ GmbH) ist eine Aktiengesellschaft, welche zu 100 Prozent im Besitz der österreichischen Regierung vertreten durch das österreichische Bundesministerium der Finanzen ist.

Das BRZ hat mehr als 1200 Lösungsexperten. Diese planen, implementieren und betreiben zahlreiche Anwendungen. Das Bundesrechenzentrum bietet ganzheitliche Technologien, unabhängige End-to-End-Lösungen, welche eine effiziente und service-orientierte Interaktion zwischen öffentlichen Landesbehörden und ihren Kunden ermöglichen: den Bürgern und Unternehmen. Bundesregierung und Gemeindeverwaltung sind definierte Zielmärkte und BRZ ist der führende IT-Dienstleister für Behörden. Das BRZ verzeichnete 2008 einen Umsatz von insgesamt 226 Mio. Euro. Die wichtigsten Kunden sind das österreichische Bundesministerium der Finanzen (Steuern und Zoll) und das Österreichische Bundesjustizministerium.

Die Herausforderung

Die erste TCP-Anwendung entwickelte das BRZ für das Justizministerium, das für Eintragungen von Unternehmen ins Handelsregister und Grundbesitzeintragen zuständig ist. Diese Register wurden vom BRZ seit 1980 als digitale Repositories für strukturierte Daten verwaltet. Diese enthalten alle Besitztümer und zugehörigen Rechte. Das BRZ verwaltet große Volumen unstrukturierter Informationen in Form von Dokumenten und Anhängen, die immer noch in Papierformat vorlagen. Viele Prozesse waren daher papiergetrieben und erfolgten manuell. Die Original-Papierdokumente wurden in den Amtsgerichten aufbewahrt. Dort konnte die Öffentlichkeit sie gegen eine Gebühr einsehen. Dies schaffte einen enormen administrativen Mehraufwand bei den Amtsgerichten, da die Dokumente physisch abgerufen werden mussten. Die Speicherung der Dokumente barg zudem enorme Risiken, denn die Behörde war nur unzureichend vor dem Verlust der Originalunterlagen geschützt.

Die Lösung

Zwischen 2002 und 2003 führte das BRZ eine Pilotstudie durch. Darin bewertete es Lösungsszenarien für das Register des Justizministeriums. Zur gleichen Zeit implementierte das Bundesrechenzentrum SAP und andere Anwendungen für das Finanzministerium, die eine Archivierungsfunktion benötigten. Gleichzeitig wurde beschlossen, einen gemeinsamen Service einzurichten, der alle bekannten Anforderungen abdecken sollte. BRZ setzte daher ein Archivierungssystem für alle Kunden auf. Die Archiv-Infrastruktur basiert auf Open Text.

Ein Eckpfeiler der Lösung für das Grundbuchamt war das Archiv. In diesem waren unstrukturierte Informationen einschließlich Papierdokumente abgelegt. Das Archiv wurde die zentrale Plattform für gesetzeskonforme Dokumenten-Archivierung.

Mit der Open Text-Lösung werden Papierdokumente in den Grundbuchämtern eingescannt und im Archiv gespeichert. Elektronisch erstellte Unterlagen werden ebenfalls im Repository abgelegt. Dadurch wurden Prozesse mit einem zentralen Zugriff auf unstrukturierte Informationen geschaffen. Papierstücke müssen nun nicht mehr herumgereicht werden. Dadurch können einige Schritte in dem Prozess automatisiert werden. Die Zeit für das Abschließen dieser Prozesse wurde so erheblich reduziert. Die Lösung gewährleistet ebenfalls die Einhaltung von Auflagen. Denn sie garantiert die Unveränderbarkeit der Dokumente und bietet offene Schnittstellen zu anderen Behörden.

Die Vorteile

Seit 2005 sind die Dokumente über das Internet verfügbar. Bürger müssen somit nicht mehr länger die Gerichte aufsuchen, um Dokumente einzusehen. Das Archiv enthält momentan mehr als 1 TB Dokumente. Auf die Unterlagen kann nun wesentlich schneller zugegriffen werden, als wenn Mitarbeiter die Papierdokumente manuell suchen müssten.

Zudem wird für die Speicherung der Dokumente nun wesentlich weniger Raum benötigt. Momentan werden 50 Prozent der Dokumente elektronisch übermittelt. Ohne die Möglichkeit, Papierdokumente einzuscannen, wäre ein hybrides System aus Papier- und elektronischen Dokumenten entstanden und die Prozesse wären noch komplizierter geworden. Zusätzlich kann das Grundbuchamt die Einhaltung von Auflagen gewährleisten. Denn alle Dokumente werden für den vorgeschriebenen Zeitraum unveränderbar aufbewahrt.

Der ersten Anwendung folgten zahlreiche andere, welche Open Text TCP für die Verwaltung der Prozesse intensiv nutzen. Viele von ihnen waren in der Vergangenheit langsam und ließen sich nur schwierig abschließen. Hierzu zählen Lösungen für Justice Process Automation Application, Tax Auditor Application und Justice Online. Die letzte Anwendung wurde entwickelt, um den Bürgern die Online-Abgabe ihrer Steuererklärungen zu ermöglichen. Viele dieser Prozesse involvieren das Scannen und Archivieren von Dokumenten mit Workflows für die Verwaltung des Prozesses und eine anschließende Verteilung der eingescannten Information.

Deutsche Rentenversicherung Rheinland, Finanzservices

Herausforderung:	Lösung:	Vorteile:
<ul style="list-style-type: none"> Mehr als 1,3 Millionen Akten und 220 Millionen Dokumente verwalten Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Dateien gewährleisten Die Einhaltung gesetzlicher Auflagen für Renten-Dateien sicherstellen 	<ul style="list-style-type: none"> Papierunterlagen und Prozesse digitalisieren hochmoderne Archivierungs- und Speichersysteme mit digitalen Signaturen einsetzen dynamische Baumstrukturen für eine komfortable Sicht auf Themenbereiche und Dokumente 	<ul style="list-style-type: none"> Zeit für das Abrufen der Akten von 5 – 7 Tagen auf weniger als 2 Sekunden reduziert Sofort erkennen, ob eine Rentenakte existiert Verbesserter Kundenservice und höhere Mitarbeiterproduktivität Kosten für Papierarchive eliminieren und Personalkosten senken

Die Deutsche Rentenversicherung Rheinland ist eine regionale Versicherung mit mehr als 4.000 Mitarbeitern. Das Unternehmen verwaltet fast sieben Millionen Versicherungspolice und ist damit einer der größten regionalen Anbieter Deutschlands. Kunden erhalten einen vollständigen Service: Von der Beratung während der Antragstellung bis zur Verwaltung in den administrativen Bezirken von Düsseldorf und Köln.

Die Herausforderung

Das Unternehmen verwaltete 1,7 Millionen papierbasierte Akten mit ca. 220 Millionen Dokumenten in einem zentralen Archiv-Gebäude. Forderte ein Sachbearbeiter eine Akte an, führte dies zu enormen Problemen. Denn die Akte musste manuell geholt werden, was normalerweise fünf bis sieben Tage dauerte.

Daher entschied sich die Rentenversicherung, die papierbasierten Pensionsakten in einem elektronischen Archiv abzulegen. Als zusätzlicher Vorteil würde die Rentenversicherung durch die Nutzung einer qualifizierten elektronischen Signatur gesetzliche Auflagen zur reversionssicheren Archivierung einhalten.

Die Lösung

Die Deutsche Rentenversicherung entschied sich daher, Open Text TCP zu implementieren. Die Auswahl fiel auf Open Text, da Skalierbarkeit und Performance für die Verwaltung der großen Zahl an Dokumenten der Deutschen Rentenversicherung Rheinland notwendig war.

Zusätzlich konnte die Versicherung moderne Speichersysteme beispielsweise Hierarchische Speichermanagement (HSM)-Systeme einsetzen, welche dem Unternehmen eine hierarchische Speicherarchitektur ermöglichte.

Ein anderer Faktor war die enge Integration vollständig qualifizierter Signaturen, welche in die Stufen von Scanning und Gültigkeitsprüfung integriert ist. Die Möglichkeit, Signaturen für die Langzeitarchivierung zu erneuern, war ein weiterer Vorteil der Lösung.

Für das Projekt wählte die Deutsche Rentenversicherung Rheinland T-Systems, Open Text, Deutsche Post Direkt, Sun und SecCommerce als Partner. Für die Archivierung der Dokumente mussten 600.000 Papierdokumente eingescannt und eine qualifizierte elektronische Massensignatur hinzugefügt werden. Zunächst gleicht der SecCommerce Signatur-Server die Gültigkeit der elektronischen Signatur gegen die teilnehmenden Trust Center ab. Dann werden die Dokumente über eine Import-Pipeline übertragen und in dem Repository manipulationssicher abgelegt.

Der gesamte Import-Prozess wird in Protokollen entsprechend der Kennung jeder DVD, Versicherungsnummer, Anzahl Bilder, Auslieferungsdatum und archivierte Dokumente aufgezeichnet. Dies gewährleistete die Genauigkeit und Vollständigkeit des Datei-Imports.

In weniger als einem Jahr mussten 220 Millionen Dokumente beziehungsweise 1,7 Millionen Kundenakten in das Archiv übertragen werden. Der Prozess dauerte sechs Tage und die 2.000 Sachbearbeiter können nun auf die Akten im Archiv zugreifen.

Die Vorteile

Früher benötigte die Rentenversicherungsanstalt fünf bis sieben Tage, um auf Anfrage eine Akte herauszusuchen. Nun erscheint diese innerhalb weniger Sekunden auf dem Bildschirm. Das Unternehmen verbesserte so seinen Service und kann schneller auf Kundenanfragen reagieren.

Auch die Anwender profitieren von der neuen Lösung. Denn Bedienbarkeit und Funktionalität im Front-End wurden an ihre Anforderungen angepasst. So wird gewährleistet, dass ihre Arbeit so einfach und bequem wie möglich ist.

Zusätzlich wurden die elektronischen Dokumente in den Administration Dialogue der Information Technology Working Group (AKIT) integriert. Sachbearbeiter greifen so schnell auf die elektronischen Akten für das Versicherungsgeschäft zu, das sie gerade bearbeiten. Über eine dynamische Baumstruktur haben Anwender Zugriff auf alle Themenbereiche und Dokumente. Ein Mausklick genügt und sie überprüfen die Signatur. Durch das elektronische Archiv entfallen die manuelle Suche nach Dokumenten und die Speicherung von Millionen Papierdokumenten. Mit dem neuen System können die Sachbearbeiter wesentlich einfacher arbeiten und sie finden Dokumente schneller auf. Dadurch kann das Unternehmen seinen Kunden einen besseren Service bieten. Kosten und Personal für die Verwaltung der großen Dokumenten-Mengen konnten reduziert werden.

Die Deutsche Rentenversicherung arbeitet nun an anderen Projekten und testet die digitale Transaktionsbearbeitung in einem Pilotprojekt. Bereits gespeicherte elektronische Dateien / Akten werden als Informationsbasis genutzt. Eingehende E-Mails werden nun gescannt und den Sachbearbeitern als digitale Dokumente bereitgestellt. Zukünftig will die Rentenversicherung auch Kopien von Bescheiden und Microsoft Office-Dokumente im Archiv speichern.

Die MANN+HUMMEL Gruppe, Automobilzulieferer

Herausforderung:	Lösung:	Vorteile:
<ul style="list-style-type: none"> Weltweite manuelle Freigabeprozesse sind langsam und fehleranfällig Interne Prozesse werden nach mehreren Unternehmensakquisitionen zu komplex Hoher Kostendruck in der Branche erfordert effiziente Prozesse 	<ul style="list-style-type: none"> Automatisierung standardisierter Prozesse mit enger Integration in SAP Implementation durch internes Kompetenz-Center 25 Lösungen implementiert, z.B. Rechnungsprüfung, Einkauf, Veröffentlichung von Materialstammdaten 	<ul style="list-style-type: none"> Bearbeitungszeit wurde von Tagen auf Stunden oder sogar Minuten gekürzt Höhere Effizienz Transparente Prozesse lassen sich einfacher kontrollieren Quantitative Analyse vorhanden Schnelle und einfache Implementation von Prozessen durch starke Verwendung vorhandener Prozesskomponenten Hohe Benutzerakzeptanz

Der Hersteller MANN+HUMMEL Gruppe wurde 1941 in Ludwigsburg gegründet. Im Bereich Automotive Erstausrüstung entwickelt, produziert und vertreibt MANN+HUMMEL Filter- und Ansaugsysteme sowie weitere Komponenten für die Automobilindustrie. Der Kfz-Teilehandel wird mit der Marke MANN-FILTER mit Filterelementen in Erstausrüstungsqualität bedient. Für den Maschinenbau, die Verfahrenstechnik und die industrielle Fertigung umfasst das Produktportfolio Industriefilter, ein Programm zur Senkung von Russemissionen in Dieselmotoren, Filteranlagen und Anlagen sowie Geräte zum Fördern, Dosieren und Trocknen von rieselfähigen Kunststoffen.

Die Herausforderung

MANN+HUMMEL setzte Anwendungen der SAP ein. Das Unternehmen hatte einige Prozesse in SAP implementiert, die es nicht vollständig abschließen konnte. Denn nicht alle Anwender konnten auf das SAP-System zugreifen oder waren mit der Anwendung vertraut. Die manuellen Prozesse waren zudem zu langsam. Bestellungen beispielsweise konnten häufig erst nach einigen Tagen abgeschlossen werden. Zudem waren die manuellen Einträge sehr fehleranfällig.

Die Lösung

MANN+HUMMEL entschied sich daher, diese Probleme mit einer neuen Lösung zu adressieren. Zunächst wurde der Bestellabwicklungsprozess realisiert, später dann die Rechnungsprüfung. Dies ist der wichtigste Ablauf im Unternehmen mit einer fünfstelligen Anzahl an Workflows, die monatlich gestartet werden.

Ein Beispiel für die Rolle, die TCP bei MANN+HUMMEL spielt, ist die Bestellabwicklung. Ist eine Bestellung genehmigt, erstellt der Einkauf eine Bestellung in SAP und der Anforderer wird über die Entscheidung informiert. Vor der Implementation der Standard-Workflows musste der Anforderer ein Formular ausfüllen, es ausdrucken und per Post verschicken. Dies war ein fehleranfälliger Prozess. Denn die Anwender konnten nicht überprüfen, ob sie die korrekten Informationen wie Produktnummern und Kostenstelle eingegeben hatten. Das neue System hat diese Fehlerquellen behoben, denn nun werden die Auswahllisten vom SAP-System bereitgestellt. Um ihre Aktualität zu gewährleisten, werden sie dort auch verwaltet. Der Hauptvorteil des neuen, standardisierten Bestellprozesses ist die schnellere Bestellabwicklung. Wurde sie früher in fünf bis sechs Tagen abgeschlossen, werden nun noch zwei bis drei Stunden benötigt. Zudem beseitigte TCP Fehlerquellen.

Für jede Bestellung bei MANN+HUMMEL müssen drei Angebote vorliegen. Der neue Anforderungsprozess dauert nun statt sieben Tagen nur noch fünf bis neun Stunden. Alle 25 neuen Prozesse entstanden in MANN+HUMMELs eigenem Entwicklungsteam. Durchschnittlich wurden für die Entwicklung zwei bis fünf Tage benötigt – abhängig von der Komplexität.

Die Vorteile

Seit der Implementation von TCP sind Prozesse bei MANN+HUMMEL transparent und analysierbar. Dies kann bei Unternehmen sehr wichtig sein, welche die Einhaltung von Gesetzen und Auflagen bei ihren Prozessen nachweisen müssen. Quantitative Analysen geben Informationen über die Anzahl der gestarteten Prozesse und wie lange sie bis zum Abschluss benötigen. Sie bieten Visibilität und helfen MANN+HUMMEL, Prozesse weiter zu entwickeln und zu verbessern. Wegen der Standardisierung der Prozesse kann das Unternehmen nun Richtlinien veröffentlichen und gewährleisten, dass alle Mitarbeiter wissen, wie die Prozesse ablaufen. Gleichzeitig kann der Status der Prozesse verfolgt werden, um deren korrekte Durchführung zu gewährleisten.

Führende europäische Versicherung

Herausforderung:	Lösung:	Vorteile:
<ul style="list-style-type: none"> • Wichtige Geschäftsprozesse sind vorwiegend papierbasiert • Die zentrale Geschäftsanwendung ist ein Altsystem ohne Prozessautomatisierung und Content Management-Funktionen • Entscheidungen verlangsamen sich und sind wegen mangelnder Informationen riskant • Weiteres Wachstum und Effizienzsteigerungen sind beschränkt 	<ul style="list-style-type: none"> • Elektronischer Posteingang für die Erfassung aller eingehenden Informationen • Mehrere eng verknüpfte automatisierte Prozesse, um das Kerngeschäft vollständig elektronisch zu verwalten • Nahtlose Integration des Altsystems 	<ul style="list-style-type: none"> • Durchlaufzeit um 50 Prozent reduziert und bereit für weiteres Wachstum • Wettbewerbsvorteil wegen kürzerer Antwortzeiten • Reduzierte Risiken durch schnellere und bessere Entscheidungen, welche auf aktuellen und vollständigen Informationen basieren • Kontrolle und Konsistenz in Prozessen • Schnellere Rückmeldung an Kunden • Höhere Mitarbeiterzufriedenheit

Die Herausforderung

Die wichtigsten Geschäftsprozesse in der Kredit- und Risiko-Abteilung waren vorwiegend papierbasiert, manuell und arbeitsintensiv. Zudem hatte das Unternehmen ein 20 Jahre altes Altsystem (Legacy System), welches nicht ersetzt werden konnte. Entscheidungsfindungen in der Abteilung zögerten sich hinaus und waren wegen fehlender Informationen riskant. Dadurch wurden das weitere Wachstum und Effizienzsteigerungen behindert.

Das Unternehmen wollte daher die Bearbeitungszeit um 50 Prozent verkürzen. Gleichzeitig sollte die Anzahl der bearbeiteten Anfragen ohne zusätzliches Personal verdoppelt und die Verfügbarkeit der Informationen verbessert werden.

Die Lösung

Das Unternehmen implementierte daher einen zentralen Posteingang (Digital Mailroom), mit dem alle eingehenden Dokumente erfasst, digitalisiert und automatisch über vier eng geknüpfte Prozesse an die geeignete Person weitergeleitet werden. Das Legacy System wurde über XML integriert. Anwender erhalten eine 360 Grad Sicht auf alle eingehenden Dokumente. Mit dem neuen System können rund 12.000 neue Prozesse monatlich ausgeführt werden.

Der erste implementierte Prozess war die Kreditanfrage. Dabei werden Dokumente an den zuständigen Versicherungsagenten weitergeleitet. In der „Kredit-Risikoeinschätzung“ sammelt das Unternehmen Informationen über den Kunden des Kunden. Alle Daten in der Akte werden in TCP verwaltet, so dass das Unternehmen nun in einem Tag eine Risikoeinschätzung durchführen kann.

Die Vorteile

Mit der Lösung konnte das Unternehmen die Bearbeitungszeiten und Kosten um rund 50 Prozent reduzieren. Der Versicherer kann daher schneller auf Kunden reagieren. Das Unternehmen konnte seinen Durchsatz zudem erheblich steigern. Die Geschäftsrisiken sanken, denn die Mitarbeiter können schneller bessere Entscheidungen auf Basis aktuellerer Informationen treffen. Kontrolle und Konsistenz der Prozesse wurden eingeführt sowie ein Mechanismus, mit dem überprüft werden kann, ob Prozesse rechtzeitig abgeschlossen wurden. Die Qualität der Arbeit hat sich verbessert und die Risiken durch nicht standardisierte Prozesse sind gesunken. Als ein Unternehmen in einer regulierten Branche muss der Versicherer alle Aktivitäten nachverfolgen und vollständig protokollieren, wer was getan hat. Zusätzlich hat das Unternehmen sein ursprüngliches Ziel erreicht: Denn es kann nun sein Altsystem behalten und seine Prozesse mit diesem System integrieren. Zudem führten die neuen Prozesse zu einer größeren Benutzerzufriedenheit.

Derzeit laufen 2.000 Prozessinstanzen täglich. Dabei werden vier Hauptprozesse durchgeführt. Drei Abteilungen verwenden das System und sind vollständig integriert. Hierzu zählen Support, Risikoeinschätzung, Vertrieb und Marketing. Mitte 2009 werden auch die Beschwerde- und Sicherheitsabteilungen vollständig eingebunden.

Ein globaler Führer in Energie und Automationstechnik, Herstellung

Herausforderung:	Lösung:	Vorteile:
<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsintensive, zeitaufwändige manuelle Prozesse Kapazitäten lassen sich wegen fehlender betrieblicher Übersicht nur schwer planen Probleme bei der Auftragsverfolgung Verzögerte Reaktion auf Kundenanfragen 	<ul style="list-style-type: none"> Zentraler, digitaler Posteingang verteilt automatisch eingehende Dokumente und löst den geeigneten Workflow aus; z.B. Angebots- oder Auftragsbearbeitung Integration mit SAP und Anwendungen von Fachabteilungen 	<ul style="list-style-type: none"> Der Auftragserfassungs-Prozess für Standardprodukte konnte bei der Auftragsbestätigung von einer Woche auf einen Tag gekürzt werden Zugriff auf alle Informationen aus verschiedenen Quellen und Applikationen von einer einzigen Anwendung führt zu mehr Transparenz und hilft Mitarbeitern, schnellere und bessere Entscheidungen zu fällen Transparente Prozesse können analysiert werden und lassen sich einfach verwalten SOX-Auflagen können eingehalten werden Zufriedene Anwender helfen, den Prozess kontinuierlich zu verbessern

Die Herausforderung

Das Unternehmen hatte arbeitsintensive und zeitraubende manuelle Prozesse. Die Aufträge gingen per E-Mail ein und mussten manuell von einer Person geöffnet werden. Die Details wurden ins SAP-System eingegeben. Anschließend wurde der Auftrag ausgedruckt und an die zuständige Person weitergeleitet. Dies dauerte ca. drei bis acht Tage. Da die Aufträge als Papierdokument vorlagen, die sich auf den Schreibtischen der Mitarbeiter befanden, gab es keinen führenden Prozess. Der Fortschritt jedes Ablaufs ließ sich nur schwer nachvollziehen. Zudem gab es Kapazitätsprobleme. Kundenanfragen konnten erst beantwortet werden, wenn auf den einzelnen Schreibtischen nach den relevanten Papierstücken gesucht worden war. Dadurch verzögerten sich die Antworten.

Zusätzliche Probleme entstanden, weil Informationen über die Aufträge verschiedener Orte für die Kapazitätenplanung nicht zusammengeführt werden konnten. Daher entschloss sich das Unternehmen, ein System einzuführen, welches die Prozesse automatisierte.

Die Lösung

Open Text-Produkte wurden bereits von verschiedenen Abteilungen in der Gruppe eingesetzt. Das Unternehmen entschied sich daher, Open Text TCP zu implementieren. Das System ging vier Monate nach dem Beginn der Implementation live. Die ersten mit TCP entwickelten Prozesse waren Auftrags- und Angebotserstellung.

Der Auftragsprozess wird von 30 Personen genutzt, die 150 Arbeitspositionen täglich und 47.000 Aufträge jährlich bearbeiten. Zu den anderen eingesetzten Prozessen zählen Angebotsverwaltung, Export Controlling und Antragsprozesse. 120 Anwender nutzen die ersten zwei Prozesse. Der Antragsprozess wird von SAP-Benutzern verwendet. Derzeit gibt es drei SAP-Systeme. 75 Prozent aller SAP-Anwender haben Zugriff auf den Prozess. Ist die SAP-Umgebung in ein System konsolidiert, werden alle Anwender den Antragsprozess verwenden können. Das Unternehmen hat zudem seinen zentralen Posteingang mit TCP automatisiert.

Die Vorteile

Eines der wichtigsten Vorteile der Implementation von Open Text TCP: In der Auftragserfassung konnte die Auftragsbestätigung von ca. 4 – 8 Tagen auf 1 – 2 Tage reduziert werden. Zusätzlich sind alle Informationen aus verschiedenen Quellen nun in einer einzigen Anwendung gespeichert. Das Management hat die Kontrolle über die Abteilung und kann den Prozess für alle Aufträge verfolgen. Die Firma hat zudem vollständige Prozess-Transparenz – ein wichtiger Aspekt, denn das Unternehmen muss die Einhaltung von Sarbanes-Oxley (SOX) gewährleisten. Zudem konnte das Unternehmen die manuelle Arbeitslast erheblich reduzieren. Viele kleinere Schritte wurden automatisiert und Prozesse werden konsistent durchgeführt. Dadurch wird gewährleistet, dass die Mitarbeiter immer denselben Ablauf bei der Bearbeitung von Aufträgen einhalten.

Über ein Management Cockpit sind vollständige Berichtsfunktionen verfügbar. Dieses gibt beispielsweise Informationen darüber, wie lange die Bearbeitung einer Auftragsbestätigung dauert und wie viele Aufträge noch in das System eingegeben werden müssen. Analytiken sind verfügbar und Online Analytical Processing (OLAP)-Strategien werden unterstützt.

Als der Prozess eingeführt wurde, misstrauten die Mitarbeiter zunächst dem neuen System. Trotzdem begannen sie nach drei bis vier Monaten, dessen Vorteile zu erkennen. Nun wird das Projekt durch die Arbeitnehmer getrieben. Diese diskutieren, wie die Prozesse weiter verbessert werden können. Vier Monate nach dem Going Live startete das Unternehmen eine Prozedur zur Prozessoptimierung. Nun können die Mitarbeiter aktiv daran teilnehmen und helfen, Abläufe zu verbessern. Da Automatisierungen in den Prozess eingebaut wurden und er dadurch schneller abgeschlossen wird, haben die Mitarbeiter zudem mehr Zeit für wichtige Aufgaben wie Gespräche mit dem Kunden.

► ZUSAMMENFASSUNG

Unternehmen, die mit den beschriebenen Problemen konfrontiert sind, sollten die Implementierung von TCM erwägen. Eine sorgfältige und ausreichende Planung ist dabei der Schlüssel zum Erfolg. Zu den Aufgaben vor der Implementation zählen die Untersuchung und das Verständnis vorhandener Prozesse, die aus der Perspektive des Benutzers gesehen werden sollten. Dabei sollten Unternehmen Gespräche mit dem Anwender führen um zu erfahren, wie Prozesse derzeit ablaufen, wo Probleme bestehen und wie Abläufe ihrer Meinung nach optimiert werden können. Dadurch erkennen sie einfacher, wo Automatisierungen durchgeführt werden sollten und werden so ihren Durchsatz erheblich verbessern. Unternehmen müssen sich auch überlegen, wie Content klassifiziert werden kann, so dass er leichter auffindbar ist und wie er verteilt werden kann. Ebenso müssen sie verstehen, wo und wie Quellen integriert werden müssen, in denen der Content abgelegt ist. Gleichzeitig sollten sich die Verantwortlichen klar sein, welche ECM-Funktionen benötigt werden, beispielsweise Records Management aus Compliance-Gründen. Nur, wenn diese Schritte abgeschlossen sind, kann die Entwicklung und Implementation eines Prozesses erfolgen.

Doch die Verwendung eines Prozesses ist nicht der letzte Schritt seiner Implementation. Geschäfte entwickeln und verändern sich mit der Zeit, Benutzeranforderungen müssen fortwährend evaluiert werden. Mit der BAM-Funktionalität können Sie bewerten, ob ein Prozess immer noch alle Anforderungen erfüllt. Wenn notwendig kann dieser angepasst werden, um zu gewährleisten, dass er noch optimal läuft und die veränderten Anforderungen adressiert. Dies ist ein iterativer Ablauf, der während des Lebenszyklus des Prozesses durchgeführt werden muss.

Wie in den Fallstudien beschrieben, sollten sich Unternehmen bei der Einrichtung von TCP zunächst auf einen Kernprozess konzentrieren, um den Nutzen der Lösung vor der Entwicklung und dem Ausrollen weiterer Prozesse nachzuweisen. Die Fallstudien zeigen auch, dass Unternehmen mit den richtigen Fachkenntnissen extrem komplexe Prozesse schnell entwickeln. Diese ermöglichen Ihnen, Abläufe effizienter durchzuführen, wirkliche Geschäftsvorteile zu erreichen und Kosten zu reduzieren.

Kontaktangaben

Open Text

North America Sales
Tel: +1 (800) 499 6544

International Sales

Tel: +1 (800) 4996 5440

E-Mail: sales@opentext.com

www.opentext.com

Open Text Europe (Deutschland)

Technopark 2
Werner-von-Siemens-Ring 20
D-85630 Grasbrunn
Germany

E-Mail: info.de@opentext.com

Tel: +49 (0)89 4629 0

Fax: +49 (0)89 4629 1199

www.opentext.de

Open Text Americas (United States)

100 Tri-State Int'l

Parkway

Lincolnshire IL

USA 60069

Tel: +1 (847) 267 9330

Fax: +1 (847) 267 9332

Open Text United Kingdom

Grosvenor House

Horseshoe Crescent

Beaconsfield, Buckinghamshire

HP9 1LJ, UK

Tel: +44 1494 679700

Fax: +44 1494 679707

Butler Group
a **Datamonitor** Company

Hauptgeschäftsstelle:

Shirethorn House,
37/43 Prospect Street,
Kingston upon Hull,
HU2 8PX, UK

Tel: +44 (0)1482 586149

Fax: +44 (0)1482 323577

Australisches Verkaufsbüro:

Butler Direct Pty Ltd.,
Level 46, Citigroup Building,
2 Park Street, Sydney,
NSW, 2000, Australia

Tel: + 61 (02) 8705 6960

Fax: + 61 (02) 8705 6961

Endverbraucher-Verkaufsbüro (USA):

Butler Group,
245 Fifth Avenue, 4th Floor,
New York, NY 10016,
USA

Tel: +1 212 652 5302

Fax: +1 212 202 4684

Wichtiger Hinweis

Dieser Bericht enthält Daten und Informationen, die nach unserem besten Wissen zum Zeitpunkt der Ausarbeitung auf dem neuesten Stand und korrekt waren. Die Daten und Informationen entstammen einer Vielzahl von Quellen außerhalb unserer direkten Kontrolle, weshalb Butler Direct Limited keine Garantien zum Inhalt dieses Berichts abgeben kann. Die letztendliche Verantwortung für die Interpretation und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Daten, Informationen und Kommentare liegt ganz bei Ihnen. Butler Direct Limited übernimmt keine Haftung für von Ihnen gemachte Interpretationen oder Entscheidungen.

Für weitere Informationen über die Abonnementdienste der Butler Group wenden Sie sich bitte an eine der oben angegebenen örtlichen Niederlassungen.