

Der digitale Posteingang von Open Text, eine Transactional Content Management (TCM) Lösung

Steigern Sie die Effizienz und reduzieren Sie Kosten durch Digitalisieren von Prozessen und Eliminieren von Papier

Der alte Standard: Papier

In einer papierbasierten Welt kann es Wochen dauern, bis ein transaktionaler Prozess wie eine Kundenbeschwerde oder eine Bestellung abgeschlossen ist.

Denn die Unterlagen werden zwischen Abteilungen und von Person zu Person manuell weiter gereicht. Zudem können Papierdokumente verloren gehen oder falsch abgelegt werden. Für Unternehmen bedeuten sie somit ein erhebliches finanzielles und rechtliches Risiko.

Back-Office-Prozesse werden jedoch von transaktionalem Content vorangetrieben – eingescannte Bilder, wie E-Formulare und Faxe, Druckströme von Backoffice-Anwendungen und elektronische Records. In vielen Firmen gehen Tausende transaktionaler Dokumente von Kunden, Partnern und Anbietern ein.

Die manuelle Bearbeitung dieser Unterlagen durch verschiedene Benutzer in physischen Akten ist langwierig. Denn Papierdokumente müssen per Hauspost an sämtliche verantwortlichen Stellen im Haus weitergeleitet und dort bearbeitet werden. Entscheidungen zögern sich hinaus und sind häufig riskant, da sie auf falschen Informationen beruhen.



Die Nachteile papierbasierter Prozesse

- Zeitaufwändige manuelle Prozesse
- Dokumente sind nicht sofort verfügbar
- Fehlgeleiteter Briefverkehr
- Falsche Dokumenten-Klassifikation
- Viel Zeit für den Abschluss von Vorgängen
- Geschäftskontinuität gefährdet
- Einhaltung von Auflagen (Compliance) nicht gewährleistet

Wachstum und Effizienz werden so behindert. Fehlen strukturierte, IT-basierte Ansätze für die Verwaltung von transaktionalem Content, können Unternehmen nur schwer statistische Daten über bearbeitete Reklamationen, durchschnittliche Reaktionszeiten, usw. sammeln. Eine genaue Geschäftsplanung wird so erheblich erschwert.

Der neue Standard: Automatisierung

Der digitale Posteingang als Bestandteil der Open Text ECM Suite unterstützt Sie, durch Automatisierung Barrieren bei der Kontrolle und Verwaltung eingehender transaktionaler Dokumente zu beseitigen. Mitarbeiter können Informationen gemeinsam nutzen. Gleichzeitig verschwenden sie weniger Zeit für die Verwaltung von Unterlagen in Papierform und andere manuelle Tätigkeiten. So haben sie mehr Zeit für andere, wichtigere Projekte.

Mit dem digitalen Posteingang werden Papier und die Ineffizienzen bei seiner Bearbeitung nahezu eliminiert. Die automatische Klassifikation und Bearbeitung steigert die Produktivität im gesamten Unternehmen. Gleichzeitig senken Sie das Risiko, Informationen zu verlieren und Auflagen nicht einzuhalten.

Die Vorteile eines digitalen Posteingangs

- Kostenreduktion
- Höhere Effizienz durch einen schnellen Zugriff auf Unterlagen
- Briefverkehr wird korrekt weitergeleitet und klassifiziert
- Geschäftskontinuität
- Einhaltung von Auflagen (Compliance)

Der digitale Posteingang dient als Grundlage für viele Geschäftsinitiativen – wie die Verbesserung des Kundenservice und die Automatisierung des Account Payable (AP)-Prozesses. Er erfasst eingehende Informationskanäle und macht sie in digitalen Formaten verfügbar.

Weg mit den Papierbergen

Die Automatisierung von Prozessen reduziert die hohen Kosten für die Verwaltung papierbasierter, manueller Abläufe. Hierfür muss eine Erfassungs- und Imaging-Komponente eingerichtet werden, die Dokumente scannt und Metadaten mit OCR/ICR automatisch extrahiert. Die Erfassungskomponente sollte zusätzlich andere eingehende Informationen wie E-Formulare, Faxe oder Druckströme bearbeiten.

Werden Dokumente elektronisch erfasst, sollten Sie Prozesse definieren, die digitalisierten Content automatisch in der Organisation weiterleiten. Eine Business Process Management (BPM)-Lösung, die hoch skalierbar ist und zahlreiche komplexe Prozesse mit hunderten oder tausenden von Benutzern gleichzeitig verwaltet, sollte eingerichtet werden. Zudem sollte sie Statistiken über die Verarbeitungsleistung bereitstellen. So erhält Ihr Unternehmen wichtige Einblicke für die künftige Planung von Ressourcen.

Der digitale Posteingang von Open Text

Der digitale Posteingang von Open Text basiert auf Open Text Transactional Content Processing (TCP). Zahlreiche andere Lösungen konzentrieren sich auf die Erfassung von Content. Mit TCP hingegen können Sie den gesamten Prozess automatisieren. Denn TCP enthält alle wichtigen Komponenten des digitalen Posteingangs in einer einzigen, hoch skalierbaren, benutzerfreundlichen Applikation: Erfassen, Verarbeiten, Aufbewahren, Zugreifen und Integrieren. Die Plattform von Open Text ermöglicht das Erfassen von Informationen aus verschiedenen Kanälen wie Papier, E-Mail, Fax und aus elektronischen Formularen. Sie bietet Transaktionsverarbeitung und Langzeitspeicherung von Informationen.

Hohe Skalierbarkeit für große Volumen komplexer Prozesse

Um eine beliebige Anzahl eingehender Dokumente verwalten zu können, muss die Plattform für den digitalen Posteingang hoch skalierbar sein. Open Text TCP optimiert hochvolumige Prozessumgebungen, die auf hoch strukturierten Workflows und tausenden von Aufgaben und Benutzern basieren. Mit der modularen, voll integrierten Architektur können Unternehmen alle Geschäftsprozesse identifizieren, definieren und abbilden. Die Plattform von Open Text unterstützt strukturierte und teilweise strukturierte Workflows. Alle Prozesse, die zwischen Mitarbeitern in einem Workflow weitergeleitet werden, laufen über TCP. Dabei bestimmt die Plattform die nächsten Stufen im Workflow. TCP leitet die einzelnen Stufen in einem Geschäftsprozess dynamisch entsprechend der hierarchischen Organisationsstruktur weiter.

Prozesse, die früher Tage oder Wochen dauerten, schließen Sie nun in wenigen Minuten ab. Denn mit TCP liegen alle benötigten Materialien zur richtigen Zeit an der richtigen Stelle vor.



Papierdokumente werden sofort eingescannt, mit den entsprechenden Daten der Vorgangsverarbeitung verknüpft und in einem zentralen Content-Repository abgelegt.

TCP optimiert die wichtige Rechnungsprüfung. Denn Rechnungen werden eingescannt und gespeichert, die Daten erfasst und an die ERP-Anwendung übergeben. Diese löst den Prüfungsprozess aus. Der Workflow informiert jeden Beteiligten über den Rechnungsstatus. Auch Anwender ohne Zugriff auf das ERP-System können die Rechnungen dann freigeben. TCP integriert sich mit Microsoft® Outlook® und SAP®, um mehrstufige Freigabeprozesse zusammenzuführen. Freigaben lassen sich mit eingehenden Rechnungen an einem einzigen Bildschirm abgleichen.

Compliance-Anforderungen erfüllen

Viele eingehende Dokumente wie Rechnungen müssen heute in einem Langzeitformat revisionssicher abgelegt werden. Der digitale Posteingang archiviert die eingehenden Dokumente, sobald sie aufgenommen sind. So gewährleisten Sie Compliance und garantieren die sofortige Verfügbarkeit der Dokumente im Unternehmen – sowohl für die tägliche Anwendung als auch für eine Buchprüfung.

Mit TCP halten Unternehmen auch die strengsten Anforderungen an die Aufbewahrung von Daten ein. Denn die Plattform von Open Text speichert Dokumente für einen langen Zeitraum in einem revisionssicheren Format. Mit TCP können Unternehmen einen Zeitrahmen für die Speicherung einzelner Dokumente und Kategorien festlegen. Beispielsweise könnten Sie definieren, dass bestimmte Finanzinformationen einige Jahrzehnte, Personalinformationen wie Lebensläufe jedoch 6 Monate aufbewahrt werden. Anschließend könnten Sie diese Dokumente entsprechend gültiger Regulierungen vernichten.

Der digitale Posteingang im Einsatz

Ein führendes Schweizer Versicherungsunternehmen hat einen Marktanteil von 20 Prozent. 5.900 Mitarbeiter betreuen 1,5 Millionen Kunden und 2,86 Millionen Policen. Wichtige Abläufe in der Credit & Caution-Abteilung des Unternehmens waren zuvor papierbasiert. Zudem setzte der Versicherer eine 20 Jahre alte Host-Anwendung ein. Entscheidungen zogen sich hinaus und waren wegen fehlender Informationen häufig riskant. Wachstum und Effizienz waren eingeschränkt. Das Unternehmen wollte seine Verarbeitungszeiten um 50 Prozent reduzieren und gleichzeitig doppelt so viele Anfragen bearbeiten.

Mit dem digitalen Posteingang von Open Text erfasst der Versicherer nun alle eingehenden Dokumente, digitalisiert sie und leitet sie über mehrere eng gekoppelte Prozesse elektronisch weiter. Über eine 360 Grad-Sicht sehen Benutzer alle eingehenden Dokumente auf einem einzigen Bildschirm. Das Host-System wurde über XML integriert. Mit dem digitalen Posteingang reduzierte der Versicherer Verarbeitungszeit und –kosten um 50 Prozent. Angestellte können schneller bessere Entscheidungen auf Basis aktueller Informationen treffen. Die Mitarbeiterzufriedenheit stieg erheblich.

www.opentext.de/tcp

Vertrieb sales@opentext.com
49 (0)89 4629 0

Support support@opentext.com
49 (0)89 4629 0

www.opentext.com

Together, we are The Content Experts™