

Dokumenten-Management mit OfficeMaster 4

Integration von Faxversand/-empfang in Dokumenten-Management-Systeme

Dokumenten-Management mit OfficeMaster 4

- Integration des Faxversands/-empfangs in Dokumenten-Management-Systeme (DMS)
- Faxversand via Netzwerkscanner/MFP
- durchsuchbare Faxe durch Schrifterkennung mit OfficeMaster OCR

Archiv-Funktion

- frühe Archivierung von Geschäftsdokumenten wie Angebote, Bestellungen, etc. und Einbindung in den Geschäftsprozess/Workflow (Inbound und Outbound)
- Integration in Dokumenten-Management-Systeme (wie ELOprofessional/ELOenterprise, DocuWare 5, OS|ECM Version 6)
- Dokumenten-Übergabe per COLD-Prozess auf Dateiebene als PDF- oder TIFF-Dokument
- optional durchsuchbare PDF-Dokumente durch Schrifterkennung mittels OfficeMaster OCR

Netzwerkscanner/MFP

- Versand von Papierdokumenten via Fax vom Netzwerkscanner
- vorgefertigte Schnittstellen für HP DS/HP MFP sowie für Canon, Lexmark, Konica-Minolta und Xerox
- finaler Fax-Sendebericht per E-Mail in Microsoft Exchange/Outlook und in IBM Lotus Notes/Domino

Archivierung, Enterprise Report Management und Workflow – in drei Schritten zu höherer Effizienz und Kundenzufriedenheit

Häufig werden Dokumenten-Management-Systeme (kurz: DMS) auf Archivierung reduziert. Jedoch steckt hinter einem DMS weitaus mehr als simple Ablage zur Wahrung der gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungsfristen.

DMS birgt ein enormes Potential zur Steigerung der Effizienz Ihres Unternehmens, zur Erhöhung der Kundenbindung und zur Optimierung des Vertriebsprozesses. Archivierung ist dabei nur der erste Schritt.

Aufbauend auf einer zentralen Ablage/Archivierung ist das Wiederauffinden bzw. das Wiederherstellen geschäftskritischer Belege von entscheidender Bedeutung. Ein Servicemitarbeiter sollte zum Beispiel auf Mausklick die letzte Kundenanfrage aus dem Archiv beziehen und einsehen können – egal ob diese per E-Mail, per Post oder Fax eintraf. Wiederherstellung ergänzt die Archivierung zu einem Enterprise Report Management Tool, in dem neben der Kommunikation auch alle anderen relevanten Informationen eines Unternehmens gespeichert sind.

Beide Funktionen helfen bereits bei der Organisation von Geschäftsabläufen. Das Zauberwort zur effizienteren Handhabung, schnelleren Reaktionszeiten und somit höherer Projektgewinnungs- und Kundenbindungs-Quote heißt jedoch *Workflow*.

Steigerung von Effizienz und Kundenzufriedenheit durch definierte Workflows

Workflows sind bereits in jedem Unternehmen implementiert, jedoch sind sie meistens durch Medienbrüche gekennzeichnet. Hier setzt OfficeMaster an, indem empfangene Faxe zentral an das DMS übergeben werden und einen Workflow auslösen. Die Art des Workflows – sei es eine Bestellung oder eine Kundenanfrage – wird in der Regel durch die Rufnummer bestimmt, auf der das Fax empfangen wurde. Eine Fax-Bestellhotline ist z.B. unter einer zentralen Rufnummer und auf mehreren parallelen Leitungen erreichbar. Werden alle Bestellungen anhand eines vorgefertigten Formulars vom Kunden angefertigt, können die relevanten Angaben mittels Schrifterkennung (OCR) bzw. Formularerkennung bereits bei der Bestellung als vom Computer verwertbare Metadaten entnommen werden. Diese Metadaten gestalten anschließend den Workflow innerhalb des DMS, vereinfachen die folgenden Bearbeitungsschritte, erhöhen somit die Effizienz und senken die Bearbeitungsdauer. Das freut Mitarbeiter und Kunden.

Gesetzliche Relevanz

Geschäftsdokumente, wie Angebote, Bestellungen und Mahnungen unterliegen einer gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungsfrist. Diese Regelungen sind unter anderem in den Texten von GoBS, GDPdU u.a. vorgeschrieben. Unabhängig von den Aufbewahrungsfristen, denen durch Archivsysteme auf elektronischem Wege Rechnung getragen wird, stellt die Implementation der Kommunikation in den Unternehmensworkflow eine Chance zur Optimierung des Arbeitsablaufes und zur Effizienzsteigerung dar. Allein die Einsparung der internen Postlaufwegezeiten trägt zu einer erheblichen Beschleunigung der Prozesse bei. Auf Mausklick kann nicht nur die E-Mail-Kommunikation sondern auch alle anderen Kommunikationswege (Post und Fax) mit einem Kunden über das CRM nachvollzogen werden.

OfficeMaster ist zentraler Bestandteil des Enterprise Report Managements

OfficeMaster verfügt im Standard über eine Archiv-Schnittstelle, mit der per Fax empfangene und versendete Dokumente zentral an vorhandene Archiv- und Dokumenten-Management-Systeme wie *DocuWare*, *ELO*, *Optimal Systems*, etc. übergeben werden können. Dazu werden alle archivierungsrelevanten Dokumente im TIFF oder im (durchsuchbaren) PDF im Dateisystem gespeichert, von dem aus sie in einem COLD-Erfassungsprozess in das DMS übernommen werden. Die Übernahme umfasst das Dokument sowie alle Sende- bzw. Empfangsinformationen, wie Sendezeit, Faxkennung der Gegenstelle und Seitenanzahl.

Bei *ELOenterprise* übernimmt beispielsweise der integrierte XML-Server den Erfassungsprozess. Die Faxdokumente werden nebst Sendeinformationen in *ELOenterprise* importiert. Dazu stellt OfficeMaster neben dem Faximage die Sendeinformationen als Metadaten in einer separaten XML-Datei bereit. Das Dateiformat für die Metadaten lässt sich beliebig anpassen, sodass die Belegerfassung durch alle gängigen Dokumenten-Management-Systeme durchgeführt werden kann, die über eine COLD-Import-Funktion verfügen.

Bietet das DMS eine Schrifterkennung mittels OCR an, können die Vorgänge zusätzlich anhand des Inhaltes verschlagwortet werden, wodurch der weitere Workflow abhängig vom Content des Faxes gestartet werden kann. Optional kann *OfficeMaster* OCR die Schrifterkennung vor der Übergabe durchführen, falls das DMS über keine Schrifterkennung verfügt.

Netzwerkscanner / MFP für Kommunikation und frühe Archivierung

Netzwerkscanner / MFPs von HP, Canon, Lexmark, Konica-Minolta und Xerox erfüllen beim Enterprise Report Management zwei strategische Aufgaben:

- Sie werden benötigt, um auf Papier vorliegende Dokumente, die z.B. per Post in das Unternehmen gelangt sind, im Sinne der frühen Archivierung über den COLD-Erfassungsprozess in das DMS aufzunehmen.
- Per Post eingegangene Bestellungen, Angebote und Rechnungen werden erfasst, dem DMS zugeführt und begleiten den gestarteten Workflow bis zum Abschluss.

Weiterhin werden Netzwerkscanner/MFP genutzt, um auf Papier vorliegende Dokumente (wie z.B. ein Antwortfax) zu digitalisieren und per OfficeMaster zu versenden. Nach dem Versand erhält der Mitarbeiter den finalen Sendestatus per E-Mail. Das DMS erhält von OfficeMaster über die Archiv-Schnittstelle das Dokument mit den dazugehörigen Informationen.



Verwendete Abkürzungen

- COLD – Computer Output to Laserdisk
 CRM – Customer Relationship Management
 DMS – Dokumenten-Management-System
 ERM – Enterprise Report Management
 GDPdU – Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen
 GoBS – Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme
 MFP – Multifunktionsprinter
 TIFF – Tagged Image File Format
 PDF – Portable Document Format

