

Special Innovation

Der Gürtel für alle Fälle

So viel Flexibilität wie möglich, so viel Kontrolle wie nötig: Bei Geschäftsprozessen sind „Agile Workflows“ gefragt.

Sonja Gerstl

Ein Großteil der Informationen, die den Geschäftsalltag bestimmen, steht heutzutage in digitaler Form bereit. Das wiederum setzt ein entsprechendes Handling voraus. Enterprise Content Management (ECM), also die Erfassung, Verwaltung, Speicherung, Archivierung und Bereitstellung von E-Mails, elektronischen Schriftstücken bis hin zum klassischen gescannten Papierdokument, gilt als wirksame Methode, um dem innerbetrieblichen Bürokratismus Herr zu werden. Fest definierte Strukturen und Prozessmodelle sind hierbei allerdings passé, sogenannte „Agile Workflows“ versprechen so viel Flexibilität wie möglich und garantieren dabei gleichzeitig so viel Kontrolle wie nötig.

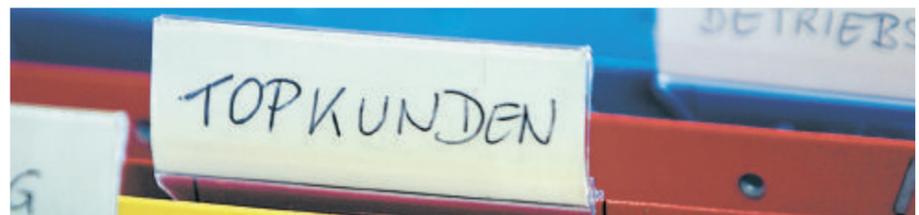
Die zugrunde liegende Idee ist schnell erklärt: Statt von vornherein alle möglichen Pfade und Ausnahmen eines Geschäftsprozesses aufwendig definieren zu müssen, erlauben die neuen Workflow-Konzepte zunächst einmal lediglich die Festlegung von Rahmenbedingungen, welche es in weiterer Folge „on Demand“ zu verfeinern gilt. Damit können Anwender innerhalb eines festgelegten Rahmens variabel agieren. Wem so viel an Freiheit nicht behagt, der kann den „Gürtel“ enger schnallen – „Agile Workflows“ funktionieren auch im voll automatisierten Betrieb.

Wissensbasierte Systeme

Mit den Lösungen der Doxis iECM Suite bietet der Software-Hersteller SER ein hoch integriertes Enterprise-Content-Management-Portfolio für Unternehmen und Organisationen, welche die Effekte von Automation und vorhersagbar qualitativen Leistungen für sich und ihre Klientel nutzen wollen – wie etwa im Verkauf: Der elektronische Akt, der mit Doxis Records Management verwaltet wird, dient dabei als dynamische und zugleich aber auch strukturgebende Klammer über sämtlichen Kundendaten. Anfragen via E-Mail, Telefonate oder Korrespondenz landen automatisch dort. Zeitgleich wird je nach Anfrage-Typ ein entsprechender, von Doxis Workflow verwalteter Vorgang gestartet. So wird jede Preisanfrage Teil eines neuen Angebotserstellungsprozesses, eine Beschwerde landet zur Bearbeitung im Customer Care Center, und die Verständigung über eine Adressänderung löst eine Aktualisierung in der Kundendatenbank aus. Durch intelligente Klassifikations- und Extraktionsmechanismen können einzelne Schritte (aber auch gesamte

Workflows) vollständig automatisiert werden. Neben agilen Workflows etablieren sich aber auch immer mehr automatisierte wissensbasierte Systeme auf dem Markt. So etwa eine automatisierte Eingangsrechnungsverarbeitung. Der zuständige Sachbearbeiter muss sich nur mehr im Fall einer Fehlermeldung mit den Belegen beschäftigen.

www.ser.at



Informationszeitalter: Kundendaten und andere Dokumenten müssen gesichtet, bearbeitet und archiviert werden. Foto: Bilderbox.com

 **software** AG

BRILLIANTE IDEEN, GLÄNZENDE AUSSICHTEN!

Software AG ist ein globaler Marktführer für IT-Infrastrukturlösungen mit offenen Standards.

Mit Technologien von Software AG können Sie:

- flexible Geschäftsanwendungen und Prozesse entwickeln
- die Nutzungsdauer von Altanwendungen verlängern – und damit ihren Wert erhöhen
- Daten über das gesamte Unternehmen hinweg effektiv bündeln
- Service-orientierte Architekturen aufbauen und steuern

Mehr als 3.000 Kunden in über 70 Ländern weltweit vertrauen unseren Lösungen, um den Wert ihrer IT voll auszuschöpfen.

SOFTWARE AG.
BRIGHT IDEAS, EVERYWHERE

Mehr brillante Ideen unter www.softwareag.com

Das Special Innovation entsteht mit finanzieller Unterstützung von ECAustria. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei *economy*.

Redaktion:
Ernst Brandstetter