



SAPERION INBOUND SUITE

Unternehmenskritische Kundenschnittstelle „Posteingang“

Die manuellen Irrwege in der Postverteilung im Zeitalter des Informationsüberflusses

Dieses Whitepaper befasst sich mit modernen Methoden zur effizienten Informationsverteilung und -bearbeitung, die eine schnelle und automatisierte Weiterleitung an die richtigen Personen und Applikationen im Unternehmen erlauben. Das Dokument zeigt die massgeblichen Vorteile einer Digitalisierung der Posteingangsverarbeitung sowie die dadurch realisierbaren Optimierungspotenziale bei gleichzeitiger Einhaltung der verschärften rechtlichen und regulatorischen Vorgaben an Dokumentenhandling und Informationsaufbewahrungspflicht auf.

Dieses Whitepaper umschreibt und befaßt sich im Wesentlichen mit folgenden Punkten:

Die Herausforderung:

- Lieferung der elementaren Inhalte von eingehenden Informationen (Post, eMail, Webformulare etc.) auf möglichst effiziente, genaue Weise, innerhalb nützlicher Zeit, im korrekten Format, in die zutreffende Applikation und zum richtigen Bearbeiter

Die Ursache:

- Wissenslücken der Poststellenmitarbeiter bei der Verteilung unadressierter Post
- Diversität der Posteingangskanäle

Die Lösung:

- Verkürzte Prozesse durch digitale Poststelle
- Zentraler Eingangspunkt für alle Posteingangskanäle

Der Gewinn:

- Medienbruchfreie Workflows und konsistente Datenhaltung (Compliance)
- Steigerung von Qualität und Kundenzufriedenheit
- Jährliche Einsparungen von mehreren tausend bis hundert tausenden von Euro

Papiergebundene Abläufe kontra elektronische Geschäftsprozesse 3

 Die Herausforderung 3

 Die Ursache 3

 Die Lösung 4

 Der Gewinn..... 4

Effizienzverlust bei der Verteilung des Unternehmensgutes Information 5

 Kundenschnittstelle Posteingang 5

 Inkonsistenz in der Datenhaltung – ein unternehmenskritischer Medienbruch 6

 Records Management – von der Kür zur Pflicht 7

 Der lange und beschwerliche (Irr-)Weg des Papiers 8

Prozessautomatisierung durch Digitalisierung 9

 Prozeßautomatisierung durch Digitalisierung 9

 Zentraler Eingangspunkt: Die digitale Poststelle 9

 Strategisches Dokumentenmanagement steigert Wirtschaftlichkeit 10

Der ganzheitliche Lösungsansatz von SAPERION..... 11

 Der ganzheitliche Lösungsansatz von SAPERION 11

 Identifikation & Klassifikation 12

 „Learning by Example“ Technologie..... 12

 Extraktion 12

 Weitergabe & Verarbeitung 13

 eMail-Sammelaccounts 13

 SAPERION INBOUND SUITE für SAP..... 14

Fazit 15

 Effizienzsteigerung und Kostenvorteil durch Integration sämtlicher Unternehmensprozesse..... 15

Glossar..... 17

Die Herausforderung

Unternehmen sind gefordert, aus der Masse an Informationen die elementaren Inhalte heraus zu filtern.

Mit dem zunehmenden Informationsüberfluß in der heutigen Gesellschaft verlagert sich die Herausforderung der Unternehmungen von der Beschaffung hin zur Entwicklung effizienter Informationserfassungs- und -verarbeitungsprozesse. In früheren Zeiten litten wir an Informationsmangel. Heute hingegen sind die Unternehmen gefordert, aus der Masse an Informationen, die über die verschiedensten Kanäle (Post, eMail, Internet etc.) täglich in unsere Organisationen gelangen, die für sie elementaren Inhalte effizient und möglichst genau heraus zu filtern sowie diese innerhalb kürzester Frist an die entsprechenden Bearbeiter oder Folgeprozesse (Unternehmensapplikationen) zu übergeben.

Die papiergebundene Organisation gilt als ausschlaggebende Ursache für mangelnde Effizienz.

Die Informationsbearbeitung des traditionellen Postwegs stellt in diesem Zusammenhang sicher die größte Herausforderung, gleichzeitig aber das größte Optimierungspotenzial, dar. Trotz zunehmender Virtualisierung vieler Prozesse und Unternehmensabläufe (eBusiness) ist das Papier als Informationsmedium aus dem Geschäftsalltag nicht wegzudenken. Eine Studie des Fraunhofer Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) zeigt auf, daß Papier nach dem Internet noch immer der wichtigste Informationsträger in Unternehmen ist. Unumstritten gilt aber die papiergebundene Organisation heute als ausschlaggebende Ursache für mangelnde Effizienz, Wirtschaftlichkeit und Servicefähigkeit. Der negative Einfluß der traditionellen Postverteilung auf Informationsübermittlung, Bearbeitungsgeschwindigkeiten, Kosten und Service ist gravierend.

Die Ursache

Oftmals fehlt das erforderliche Wissen, um die elementaren Informationen aus unadressierter Post zu erkennen.

Die traditionelle Poststelle stellt zwar in den meisten Fällen den Erstkontakt zu Kunden, Interessenten und Geschäftspartnern einer Unternehmung dar, drückt aber in deren organisatorischen Angliederung viel zu oft zu geringe Wertschätzung aus. Das Wissen der internen Poststellen-Mitarbeiter ist meist auf postorganisatorische Abläufe beschränkt. Kenntnisse über das Unternehmen oder dessen Tagesgeschäft sind nur oberflächlich vorhanden. Den Mitarbeitern fehlt das erforderliche Wissen, um die elementaren Informationen aus unadressierter Post zu erkennen und diese somit effizient und ohne Umwege an die richtigen Stellen weiterleiten zu können.



Ebenso unternehmenskritisch wie zu lange Postverteilungs- und Durchlaufzeiten ist die zweifelgetriebene Mehrfachverteilung unadressierter Post. In der Folge wird das gleiche Dokument von verschiedenen Mitarbeitern bearbeitet, die auf unterschiedliche Weise zum Absender zurück kommunizieren. Das Resultat heißt Chaos.

Die Lösung

Die digitale Poststelle dient als zentraler Eingangspunkt und sorgt für eine effiziente Informationsübermittlung und -verarbeitung.

Die Lösung der heutigen Postverarbeitungsproblematik ist in der digitalen Poststelle zu finden, die als zentraler Eingangspunkt im Unternehmen dient. Sämtliche eingehende Informationen, unabhängig von ihrem Inhalt, ihrem Format oder ihrer Quelle, werden präzise erfaßt, analysiert und verarbeitet. Die Aufgabe der digitalen Poststelle ist die benutzer- und anwendungsgerechte Umwandlung und Aufbereitung eingehender Dokumente in Informationen, die das Unternehmen einfacher und schneller verarbeiten kann.



Durch verkürzte Prozesse können massive Einsparungen realisiert werden.

Einsparungen durch verkürzte Prozesse in der Informationsvermittlung können in eingesparter Bearbeitungszeit bemessen werden; multipliziert mit Tausenden von Dokumenten, die in Unternehmen verarbeitet werden:



Die digitale Poststelle ist der zentrale Punkt eines Unternehmens, an dem alle eingehenden Informationen (Briefe, Faxe, eMails etc.) **erkannt, indexiert** und **weitergeleitet** werden, um damit:

- die Arbeit der Poststelle zu beschleunigen
- doppelte Arbeiten zu vermeiden
- die passenden Prozesse anzusteuern
- durch automatische Indexierung nahezu 80 % der laufenden DMS Kosten zu reduzieren
- Kosten für „Human Capital“ zu senken.

Der Gewinn

Papiergebundene Abläufe können mit der Geschwindigkeit und Qualität elektronischer Geschäftsprozesse nicht Schritt halten.

Die Einsparungen summieren sich über ein Jahr hinweg schnell auf Hunderttausende von Euro, insbesondere wenn sich durch die Digitalisierung gleichzeitig die Qualität der Information verbessert. In den meisten Unternehmen werden papiergebundene Dokumente aufgrund der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten von Unternehmensinformationen im Rahmen einer kostengünstigeren Archivierung digitalisiert. Doch der richtige Zeitpunkt der Digitalisierung kann elementare Vorteile und Kosteneinsparungen zur Folge haben. Generell gilt: Ein frühes Digitalisieren von Informationen ermöglicht medienbruchfreie und mobile Workflows, ein spätes Erfassen dient der reinen Archivierung. Gleichzeitig kann mit der Digitalisierung der Daten bei Unternehmenseintritt eine konsistente Datenhaltung gesichert sowie eine elementare Prozeßbeschleunigung erreicht werden. Denn papiergebundene Abläufe können mit der Geschwindigkeit und Qualität elektronischer Geschäftsprozesse nicht Schritt halten. Die Verbindung einer digitalen Poststelle mit einem Enterprise Content Management oder Dokumentenmanagement System ermöglicht darüber hinaus einen hohen Automatisierungsgrad arbeitsintensiver interner Prozesse sowie die Abbildung des gesamten Information Workflows vom Unternehmenseintritt bis zur Archivierung und Auffindung relevanter Daten.

Mit der digitalen Poststelle werden sämtliche Informationen effizient und genau qualifiziert und indexiert sowie schnell an die entsprechenden Personen oder Prozesse im Unternehmen übergeben. Durch die elektronische Postbearbeitung und konsistente digitale Datenhaltung werden die Geschäftsprozesse beschleunigt, eine effiziente Dokumentenbearbeitung sichergestellt, gegebenenfalls die Datensuche vereinfacht und die Kundenzufriedenheit durch kürzere Bearbeitungszeiten erhöht.

Kundenschnittstelle Posteingang

Die interne Poststelle stellt oftmals den ersten wichtigen Kontakt dar.

Die Information gilt als das wertvollste und bedeutendste Unternehmensgut. Im Zeitalter des Informationsüberflusses liegt die Problematik für Unternehmungen, im Gegensatz zu früheren Zeiten, nicht mehr in der Informationsbeschaffung, sondern im Filtern, effizienten Vermitteln und Aufbewahren der Informationen. Milliarden von Dokumenten werden jedes Jahr verschickt, und gemäß einer Studie von Forrester Research wächst das Content Volumen in den Organisationen jährlich um weitere 200 % an. Zwar haben sich die Kanäle der Informationsvermittlung über die Jahre verändert und verlagert, eMail und Internet gewannen an Bedeutung, aber der größte Teil der Dokumente gelangt noch immer über den traditionellen Postweg in die Unternehmen. Deshalb stellt die interne Poststelle oftmals den ersten wichtigen Kontakt zu Kunden, Interessenten und Geschäftspartnern dar. Die organisatorische Ansiedlung hingegen drückt eine geringe Bedeutung in den meisten Unternehmen aus. Meist gehört diese elementare Kundenschnittstelle zur Verwaltung. Nur in den seltensten Fällen ist die Poststelle dem Kundenservice angegliedert.

Die größte Herausforderung in Bezug auf Identifizierung und effiziente Weiterleitung stellt die unadressierte Post dar.

Bis die Dokumente gesichtet, sortiert und verteilt sind, vergehen je nach Unternehmensgröße und Postaufkommen Stunden oder Tage. Die größten Schwierigkeiten fallen bei der unadressierten Post an (ohne spezifische Benennung des zuständigen Sachbearbeiters respektive Postempfängers). Die wenigsten Poststellen-Mitarbeiter verfügen über ausreichend Kenntnisse zu Unternehmen und Tagesgeschäft, um den Inhalt eines unadressierten Dokumentes zu verstehen und dieses klar zuordnen zu können. Solche Dokumente landen dann vorerst im Postkorb des Geschäftsleitungssekretariates und müssen von dort an die zuständige Abteilung/Person weitergeleitet werden, wodurch mit erheblichen Zeitverzögerungen zu rechnen ist, bis die Information am Zielort angelangt ist und weiter bearbeitet werden kann. Ebenso schwerwiegende Verzögerungen treten bei der traditionellen Postverteilung durch die Abwesenheit eines Mitarbeiters ein, z.B. während einesurlaubes. Die eingehende Post bleibt meist tage- oder gar wochenlang im persönlichen Postkorb liegen. Weit schlimmer aber ist die Mehrfachverteilung unadressierter Post. Aus Unsicherheit über den Empfänger werden unadressierte Informationen von den Mitarbeitern der Poststelle kopiert und mehrfach weitergeleitet. Mehrere Personen im Unternehmen bearbeiten die gleiche Information und kommunizieren auf verschiedene Weise zum Absender zurück. Dies hat nicht nur einen Effizienzverlust, sondern womöglich auch einen Imageverlust zur Folge.

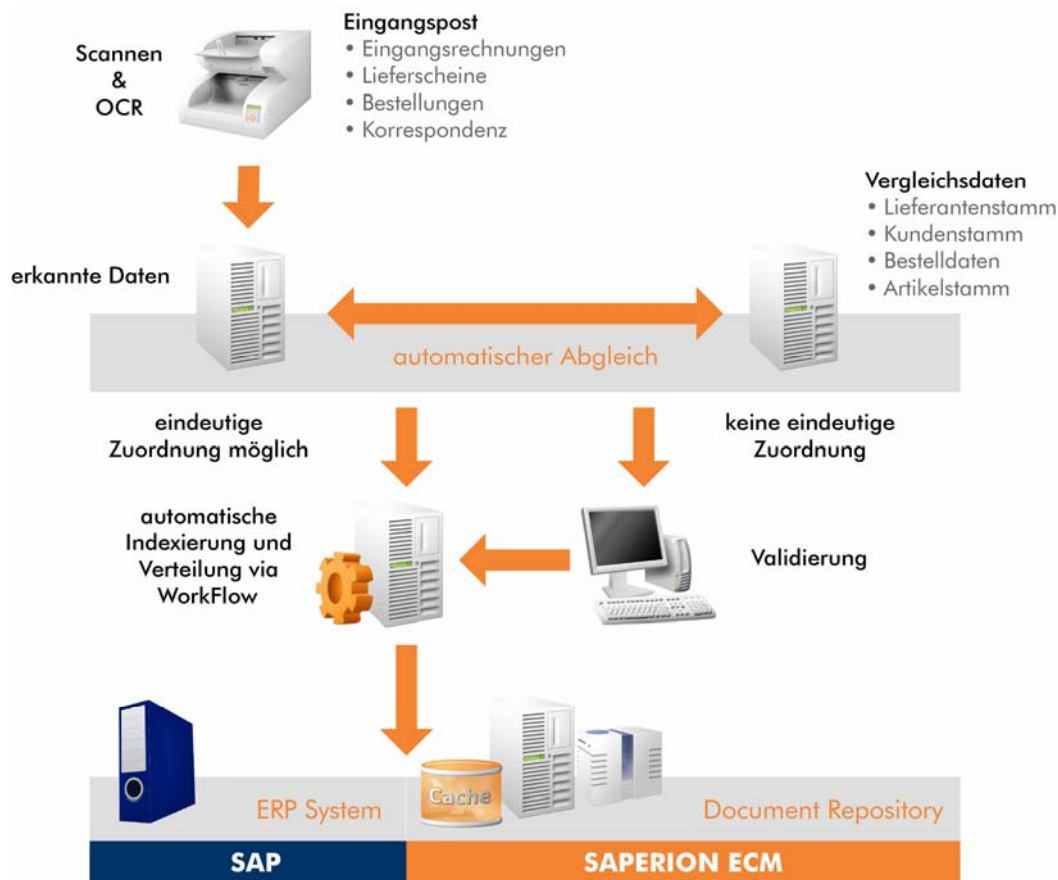
Durch zu lange Bearbeitungswege und Reaktionszeiten geht wertvolles Geschäftspotenzial verloren.

Ein weiteres kritisches Beispiel stellt der Posteingang über die neuen Medien wie eMail oder Internet dar. In der Vergangenheit wurde die Kommunikation per eMail in den meisten Fällen als personenbezogene Kommunikation wahrgenommen. Das größte Wachstum im eMail-Verkehr ist jedoch in der Kommunikation zwischen einer Person und einem Unternehmen zu verzeichnen. Immer mehr Unternehmungen setzen auf die Kommunikation via Internet (elektronische Formulare) oder geben so genannte Sammelaccounts wie „info@“-Adressen als Erstkontakt an, die ähnlich unternehmenskritisch einzustufen sind wie die unadressierte Papierpost. In diesen Empfänger-neutralen virtuellen Eingangskörben landen Anfragen der unterschiedlichsten Art bis hin zu Spam-Mails. Dabei entspricht der eigentliche Verarbeitungsweg der Sammelaccount-eMails demjenigen unstrukturierter Briefe. Um die Fülle eingehender eMails zu sichten, Spam auszufiltern und relevante Informationen an den jeweils zuständigen Bereich oder Mitarbeiter weiterzuleiten, müßte in vielen Unternehmen eine spezifische Stelle geschaffen werden. Faktisch werden solche Adressen aber meist von einem beliebigen Mitarbeiter mitbetreut. Aus Überlastung bearbeitet dieser den Sammelaccount aber meist nur alle paar Tage. Dringliche Kundenanfragen könnten dann bereits nicht mehr relevant sein, da sich der potenzielle Kunde mittlerweile für einen anderen Anbieter entschieden hat. Wertvolles Geschäftspotenzial geht verloren.

Verlorenes Potenzial durch manuelle Postbearbeitung

- Zeitverlust durch manuelle Bearbeitungszeiten und papiergebundene Workflows
- Workflow Unterbrechung durch Abwesenheiten
- Chaos durch Mehrfachverteilung unadressierter Posteingänge
- Effizienzverlust durch Mehrfachbearbeitung der gleichen Informationen
- Verlust von Geschäftspotenzial durch zu lange Bearbeitungszeiten

Automatischer
Abgleich und
eindeutige Zuordnung
der Eingangspost



Inkonsistenz in der Datenhaltung – ein unternehmenskritischer Medienbruch

Bis zu 80 % der laufenden Kosten von ECM-respektive Dokumentenmanagement Systemen fallen durch das manuelle Indexieren und Bearbeiten vor der Erfassung an.

Der wichtigste Teil der Unternehmensinformationen – gemäß Fulcrum Research über 80 % - liegt in unstrukturierter Form vor. In diese Gruppierung fallen kaufmännische Belege (Bestellungen, Lieferscheine etc.), technische Dokumentationen, Vertragsdokumente, sämtliche Arten von Anfragen (via Fax, eMail, Papier) oder Produkt- und Marketingunterlagen (MS Office-Dokumente, Bild- und Sound-Dateien).

Der Umgang mit solchen Informationen stellt bei zunehmender Datenmenge eine immer größere Herausforderung dar, der sich die Unternehmen stellen müssen. Durch die Inkonsistenz in der Datenhaltung sowohl in Papier- als auch in elektronischer Form entsteht des Weiteren ein unternehmenskritischer Medienbruch. Papiergebundene Abläufe können mit der Geschwindigkeit und Qualität elektronischer Geschäftsprozesse nicht Schritt halten. Die qualitätsgesicherte Erfassung, Prüfung und Verarbeitung aller eingehenden Dokumente und Informationen, unabhängig von Posteingangskanal und Form (Papier, elektronisch), stellen unternehmensweite Erfolgsfaktoren dar.

Ein schneller, effizienter Zugriff auf Informationen hat einen signifikanten Einfluß auf die Performance im Büro. Eine parallele Datenhaltung und -verarbeitung in Papier- und elektronischer Form erschwert Geschäftsprozesse und verlangsamt die Datensuche. Nachdem viele Unternehmen bereits ERP Systeme, Enterprise Content Management Systeme (ECM) respektive Dokumentenmanagement Systeme (DMS), Archivierungslösungen oder ein Information Workflow Management eingeführt haben, wird festgestellt, daß 80 % der laufenden Kosten dieser Systeme durch das manuelle Indexieren und Bearbeiten vor der Erfassung in ERP- oder DMS Systemen entstehen.

Verlorenes Potenzial durch inkonsistente Datenhaltung

- Verlangsamung der Prozesse durch manuelle Bearbeitung
- Gefahr von Fehlerquellen = menschliche Schwäche
- Chaos durch parallele Datenhaltung
- Medienbruch durch manuelles Indexieren und Bearbeiten

Records Management – von der Kür zur Pflicht

Zunehmend strengere gesetzliche Vorgaben bedingen die aktive Steuerung, Kontrolle und Nachvollziehbarkeit von Informationen ab Eintritt ins Unternehmen.

Mit dem Aufkommen verschärfter regulatorischer und rechtlicher Vorgaben wie dem Sarbanes Oxley Act (SOX), GDPdU (Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen), dem deutschen Umsatzsteuergesetz oder dem internationalen Produkthaftungsgesetz rücken Dokumentenmanagement und Posteingangsverarbeitung ins Zentrum der administrativen Unternehmensprozesse. Es wird in diesem Sinne auch von Records Management gesprochen. Records Management bezeichnet die Verwaltung aller geschäftsrelevanter Informationen (sowohl eingehend als auch ausgehend), welche basierend auf vordefinierten Geschäftsregeln weder verändert noch gelöscht werden dürfen und aufgrund administrativer, regulatorischer oder gesetzlicher Anforderungen über einen gewissen Zeitraum aufbewahrt werden müssen. Mit der damit geforderten Compliance müssen Informationen ab Eintritt ins Unternehmen erkannt und jederzeit nachvollziehbar gehalten werden. Sämtliche Unternehmensinformationen müssen jederzeit aktiv steuer- und kontrollierbar sein.

Gesetze und rechtliche Vorgaben bezüglich Aufbewahrung von Geschäftskorrespondenz

Deutschland

- GoBS, Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme
- GDPdU, Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen
- GAufzV, Gewinnabgrenzungsaufzeichnungsverordnung
- Gesetz über Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen und zur Änderung weiterer Vorschriften
- etc.

Schweiz

- GeBüV, Geschäftsbücherverordnung (Artikel 221.431)
- OR, Schweizerisches Obligationenrecht (Artikel 957 – 963)
- EIDI-V, Verordnung über elektronisch übermittelte Daten und Informationen
- DSG, Datenschutzgesetz
- DBG, Bundesgesetz über direkte Bundessteuer (Artikel 126, Paragraph 3)
- StHG, Steuerharmonisierungsgesetz (Artikel 42, Paragraph 3)
- StGB, Strafgesetzbuch (Artikel 313)
- ZertDV, Verordnung über Dienste elektronischer Zertifizierung
- SR, technische und administrative Vorschriften über Dienste der elektronischen Zertifizierung (Artikel 784.103.1)
- etc.

Österreich

- BAO Bundesabgabenordnung (Paragrafen 131 und 132)
- etc.

USA

- Sarbanes Oxley Act (SOX), Transparenz und Nachvollziehbarkeit bei Unternehmensprozessen
- Records Management Organisation (U.S. Department of Defence)
- Records Management Storage Architecture Report (U.S. Environmental Protection Agency, Enterprise Technology Services Division)
- IRS Revenue Procedure 98-25
- SEC Rules
- etc.

International

- Produkthaftungsgesetz
- etc.

Der lange und beschwerliche (Irr-)Weg des Papiers

Wird der aktuelle Prozeß des traditionellen Posteingangs näher betrachtet, wird das Optimierungspotenzial durch eine Digitalisierung sofort deutlich. Papiergebundene Informationen durchlaufen in der Regel die folgenden Schritte in Organisationen, bis sie bearbeitet werden können:

1. Erste Sortierung

Aus den Posteingängen werden als vertraulich gekennzeichnete Informationen oder Dokumente aussortiert, bei denen die Zustellung beispielsweise aufgrund ihres Formates (wie Bestellpostkarten) klar erkennbar ist.

2. Öffnung & zweite Sortierung

Die Restmenge wird entkuvertiert und erneut aussortiert nach klar erkennbaren Zustellungsmerkmalen. Dazu gehören Rückantworten, Anträge, Formulare, Eingangsrechnungen, Lieferscheine oder Gutschriften; also strukturierte oder teilstrukturierte Dokumente, die allein aufgrund der Kenntnis ihres Layouts zugeordnet werden können.

3. Anlesen & Identifizieren

Unstrukturierte Belege, die über keinen statischen Aufbau verfügen, wie Anschreiben oder eMails, werden in der Regel in zweiter Priorität abgearbeitet; also erst, wenn die strukturierten und als geschäftskritische Dokumente geltenden Belege verteilt sind. Die unstrukturierten Belege müssen vom Mitarbeiter der Poststelle angelesen werden, um den möglichen Empfänger zu identifizieren. Wird im Dokument ein Empfänger benannt oder ist dieser in der Adresse aufgeführt, wird das Dokument diesem Postfach zugeteilt, ungeachtet dessen, ob der Brief seinem Informationsgehalt nach an einen anderen Bereich/Empfänger hätte gehen müssen.

4. Inhaltsklassifikation

Kann der Empfänger durch den Postmitarbeiter nicht identifiziert werden, wird über eine Inhaltsklassifikation versucht, den zuständigen Bereich zu ermitteln.

5. Mehrfachverteilung

Erachten die Mitarbeiter der Poststelle die Information für mehr als einen Empfänger oder Bereich relevant (oder sind sie über den Empfänger unsicher), wird das Dokument vervielfältigt und entsprechend parallel verteilt.

6. Detaillierte Inhaltsklassifikation & Einleitung Arbeitsprozess

Beim zugesprochenen Empfänger angekommen, wird das Dokument erneut einer detaillierten Inhaltsklassifikation unterzogen, um die wesentlichen Informationen daraus zu gewinnen und den eigentlichen Arbeitsprozeß einzuleiten. Das erneute Lesen der Dokumente ist notwendig, da in der Poststelle meist das nötige Detailwissen zu den einzelnen Geschäftsprozessen fehlt und ihr Fokus „lediglich“ in der zeitnahen Zustellung der Dokumente liegt.

7. Indizierung & Erfassung in den Applikationen

In den Fachabteilungen werden jetzt die Dokumente indiziert und die relevanten Informationen in die einzelnen Applikationen eingegeben. Sofern das Unternehmen bereits über ein Dokumentenmanagement System (DMS) oder elektronisches Archiv verfügt, werden zudem die Merkmale für die folgenden Prozessschritte oder für das spätere Auffinden erfaßt. Dieser Schritt ist sehr zeitintensiv. Bisher gibt es kaum DMS-Lösungen, die eine Automatisierung dieses Schrittes ermöglichen, da die Dokumente überwiegend als unstrukturierte Dokumente vorliegen. Die meisten DMS- oder OCR Systeme sind auf einen strukturierten Dokumentaufbau angewiesen.

8. Eigentliche Bearbeitung & Beantwortung

Erst jetzt wird mit der eigentlichen Bearbeitung des Dokumentes begonnen und Kontakt zum Absender aufgenommen. Im Falle einer vorgängigen Mehrfachverteilung besteht hier allerdings das Risiko, daß dem Absender unterschiedliche Informationen und Inhalte übermittelt werden.

Prozeßautomatisierung durch Digitalisierung

Um die zunehmende Datenflut und die tägliche Herausforderung der zeitnahen Bereitstellung von Dokumenten und Informationen – unternehmensweit! – meistern zu können, benötigen die Unternehmen eine Lösung, die alle Eingangskanäle (Post, eMail, Internet) einheitlich zusammenfaßt und verarbeitet. Mit zunehmender Diversifikation der Eingangskanäle ist die traditionelle Poststelle allerdings vor eine Aufgabe gestellt, die sie auf herkömmliche Weise nicht mehr lösen kann. Unabhängig davon, in welchem Format oder auf welchem Kanal ein Dokument in die Organisation gelangt, gilt es immer die gleiche Frage zu beantworten:

Wie bringe ich die elementaren Inhalte der Information auf möglichst effiziente, genaue Weise innerhalb nützlicher Zeit, im korrekten Format, in die zutreffende Applikation und zum richtigen Bearbeiter?

Die Lösung liegt also in einem System, welches sowohl menschliche Fähigkeiten wie Erkennen, Erfassen und Verteilen von Dokumenten und Informationen vereint, als auch zugleich in der Lage ist, mit den modernen Unternehmensapplikationen wie ERP Systemen, Dokumentenmanagement Systemen (DMS) oder Archivlösungen im jeweils richtigen Format zu kommunizieren. Auf diese Weise können erhebliche Prozeßoptimierungen realisiert werden und die IT wird zum Nutzenträger des Unternehmens. Ein solches System ist ausschlaggebend für die Erreichung wichtiger strategischer Unternehmensziele wie verkürzte Reaktionszeiten, verbesserten Kundenservice, einheitliche Unternehmenskommunikation oder die optimierte Managementkontrolle.

Zentraler Eingangspunkt: Die digitale Poststelle

Das meiste Postaufkommen wird auch künftig in papiergebundener Form vorliegen.

Die digitale Poststelle gilt als zentraler Eingangspunkt im Unternehmen, um alle eingehenden Dokumente, unabhängig von ihrem Inhalt, ihrem Format oder ihrer Datenquelle, präzise zu erfassen und zu verarbeiten. Sowohl papiergebundene, als auch elektronische Dokumente laufen an diesem Punkt zusammen. Trotz Einzug des eBusiness in unsere Geschäftswelt wird auch künftig das meiste Postaufkommen ursprünglich nicht in digitaler Form vorliegen. Die Aufgabe der digitalen Poststelle liegt also darin, die papiergebundenen (analogen) Daten zu digitalisieren und sie in Informationen umzuwandeln, die das Unternehmen einfacher verarbeiten kann und die gezielt den einzelnen Geschäftsvorgängen zugeordnet werden können.

Die digitale Poststelle umfaßt in der Regel drei Funktionsblöcke, um die Herausforderungen im Posteingang erfolgreich zu bewältigen:

1. Erkennen / Klassifikation:

In einem Vorprozeß werden die papiergebundenen Eingangsdokumente digitalisiert. Schritt 1 dient der Identifikation und Klassifikation der eingehenden Dokumente. Aufgrund formaler und inhaltlicher Kriterien muß erkannt werden, um welchen Dokumententypus es sich handelt.

2. Extraktion:

In Schritt 2 werden die relevanten Inhalte extrahiert, abhängig von der Dokumentklasse, vom Inhalt und von den nachgelagerten Systemen.

3. Weitergabe & Verarbeitung:

Und in Schritt 3 erfolgen eine Validierung (Abgleich) mit externen Datenquellen sowie die Übergabe an ERP Systeme, in den entsprechenden Workflow, an die zuständige Person zur korrekten Weiterverarbeitung der eingehenden Informationen oder zur Ablage an ein DMS- oder Archivierungssystem.

Die eingehenden Dokumente werden aufgrund ihres Layouts und ihres Inhaltes identifiziert, klassifiziert und zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet.

Mit der digitalen Poststelle werden also die eingehenden Dokumente in einem ersten Schritt aufgrund ihres Layouts vorselektiert und zugewiesen, wobei zwischen strukturierten (Formulare), teilstrukturierten (definierte Kopf- und Fußzeile, z.B. Rechnungen) und unstrukturierten (Briefe, Bestellungen, eMails) Dokumenten unterschieden wird. Führt dies nicht zum Erfolg, wird das Eingangsdokument über den Inhalt klassifiziert. Wird die Klasse deutlich erkannt, können die relevanten Informationen automatisch extrahiert werden. Zur Klassifizierung werden unterschiedliche Verfahren angewendet, die ähnlich dem menschlichen Gehirn funktionieren und im Idealfall über ein assoziatives Folgern, respektive eine „Learning by Example“-Technologie, verfügen. Je nach Struktur der Dokumente wird bei der Extraktion zwischen formularbasierter oder Freitexterkennung unterschieden. Mit der Freitexterkennung werden Dokumente analysiert, die über keinen festen physischen Aufbau verfügen (z.B. Anschreiben, eMails). Nach der Klassifikation und Datenextraktion können die Dokumente in einem DMS System abgelegt und an den entsprechenden Empfänger weitergeleitet werden. Der Empfänger kann dann den Vorgang zur Prozeßbearbeitung starten.

Strategisches Dokumentenmanagement steigert Wirtschaftlichkeit

Mit der Anbindung an ein DMS werden durch ganzheitliche Information Workflows weitere massive Kostenvorteile erreicht.

Weitere maßgebliche Prozeßoptimierungen zur Förderung der Unternehmenswirtschaftlichkeit können durch die Anbindung an ein Dokumentenmanagement System (DMS) erreicht werden. Bei der Auswahl eines Produktes für die digitale Poststelle empfiehlt es sich daher, darauf zu achten, daß die automatische Kommunikation mit business-kritischen Unternehmensapplikationen wie ERP und DMS gewährleistet werden kann. Durch die Realisierung eines ganzheitlichen Information Workflows werden massive Kostenvorteile erzielt, die sich positiv auf das Gesamtergebnis eines Unternehmens ausüben. Der gesamte Prozeß vom Eintritt der Information ins Unternehmen bis hin zur ordentlichen Archivierung kann abgebildet werden. Dadurch kann den verschärften rechtlichen und regulatorischen Vorgaben des Dokumentenmanagements und der Nachvollziehbarkeit der Geschäftsprozesse Rechnung getragen werden.

Vorteile der digitalen Poststelle in Verbindung mit einem DMS:

- Verkürzte Durchlaufprozesse durch digitale Postverteilung und automatisierte Archivierung
- Einheitliche, digitale Datenhaltung
- Wegfall der Papierarchive durch digitale Datenhaltung
- Optimierung der Suchprozesse, schnelleres Auffinden von Dokumenten
- Unternehmensweiter Zugriff auf Dokumente
- Gewährleistung der regulativen und rechtlichen Anforderungen an die Nachvollziehbarkeit der Geschäftsprozesse

Mit dem automatischen Verarbeiten eingehender Dokumente wie z.B. Rechnungen können auch in kleineren Unternehmen wertvolle Optimierungen erzielt werden.

Die Anforderungen an die digitale Poststelle variieren von Unternehmen zu Unternehmen, sind branchentypisch und hängen stark von der Anzahl der eingehenden Dokumente ab. Es sind aber nicht mehr nur die Großkonzerne oder Banken und Versicherungen, die sich Gedanken um eine Verbesserung ihrer Prozesse oder eine komfortablere Verarbeitung ihrer eingehenden Dokumente machen. Auch in mittelständischen Unternehmen sind das automatische Verarbeiten eingehender Dokumenten wie beispielsweise Rechnungen oder das Aussortieren unerwünschter eMails aktuelle Themen. Aufgrund der sehr hohen Kosten für die Infrastruktur standen Lösungen für diese Problemstellungen jedoch bisher in keiner Relation zu den zu verarbeitenden Dokumentenmengen.

Bisherige Verfahren

1. Scanning
2. Manuelle Erfassung
 - Vor-Erfassung
 - Voll-Indizierung
3. Manuelle Weiterleitung
 - Nach Index
 - Nach Thema
4. Manuelle Kontrolle
 - Visueller Abgleich auf Fehler
 - Vergleich mit ähnlichen Fällen

Automatisierte Erfassung mit der SAPERION INBOUND SUITE

1. Voll-Erfassung schon vor der Bearbeitung
2. Automatisierter Abgleich mit externen Quellen
3. Verarbeitung von
 - strukturierten Dokumenten
 - teilstrukturierten Dokumenten
 - unstrukturierten Dokumenten
4. Automatische Weitergabe an Folgeprozesse und -verfahren (ERP, DMS, Archivierung etc.)

Resultat: Erhöhung der Prozeßgeschwindigkeit durch nahezu beliebige Skalierbarkeit.

Der ganzheitliche Lösungsansatz von SAPERION

SAPERION stellt eine umfassende, unternehmensweite Gesamtlösung dar.

In den meisten Fällen wird die geschilderte Problematik mit separaten Posteingangs- und formulargebundenen Finanzlösungen speziell für die digitale Rechnungsverarbeitung gelöst. In der SAPERION INBOUND SUITE sind beide Lösungsansätze vereint. Das Produkt stellt insbesondere in Verbindung mit dem SAPERION DocFlow und dem SAPERION DMS eine umfassende, unternehmensweite Gesamtlösung dar: Sämtliche eingehenden Informationen, sowohl gedruckte, handschriftliche, als auch elektronische Informationen, werden unabhängig von deren Format oder deren Quelle (Post, Fax, eMail, Internet, Webformulare etc.) von der SAPERION INBOUND SUITE erfaßt, erkannt und automatisch an angeschlossene Lösungen weitergeleitet. Dabei können die Dateien über ein Dokumentenmanagement System wie das SAPERION DMS an alle gängigen Unternehmensapplikationen wie ERP, Groupware oder MS Office zur direkten weiteren Bearbeitung übergeben werden. Auch Multitopic-Dokumente werden identifiziert und entsprechend ihrer Inhalte den verschiedenen Workflows zugeordnet. Sämtliche Unternehmensprozesse sind integriert. Die SAPERION Lösung stellt somit einen „Single Point of Entry“ dar, erfaßt sämtliche eingehenden Informationen und verfolgt respektive dokumentiert den Informationsweg sowie die anschließende Verarbeitung der Dokumente.

Der geringe Einrichtungsaufwand und die leichte Bedienbarkeit erlauben eine schnelle Einführung und Kostenreduktion in der Administration.

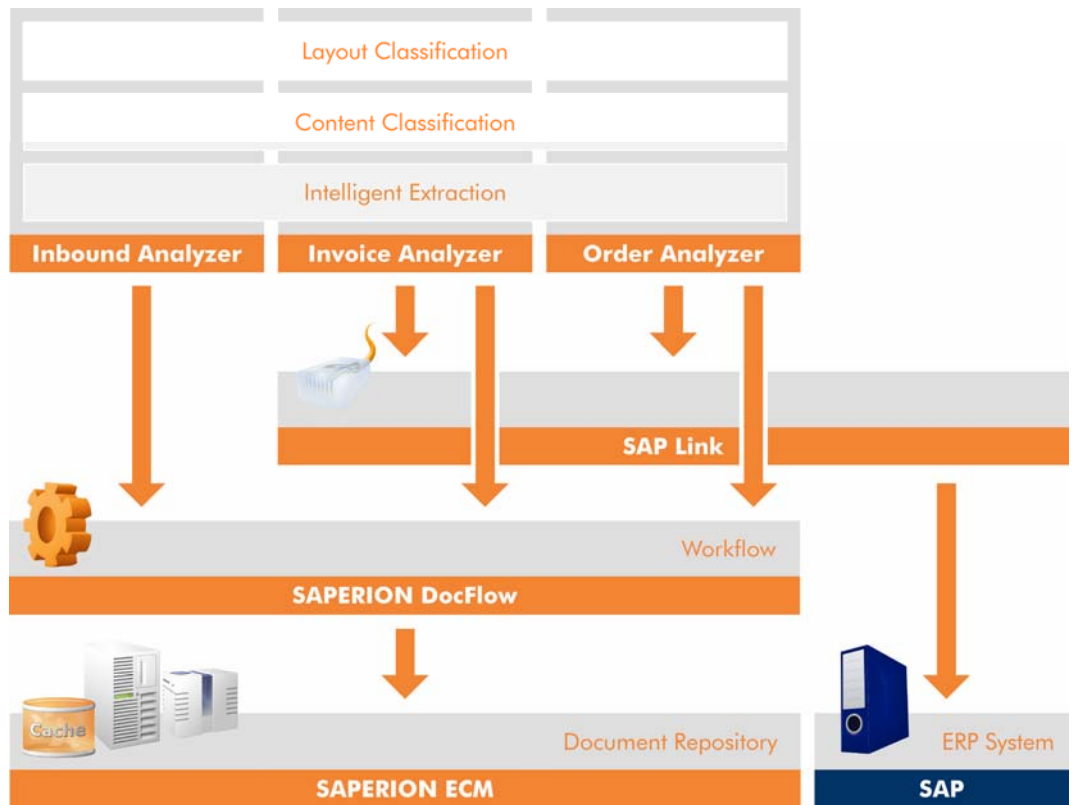
Die SAPERION INBOUND SUITE zeichnet sich neben einem geringen Einrichtungsaufwand durch leichte Bedienbarkeit und eine klar strukturierte Oberfläche aus. Die übersichtliche und klare Struktur der SAPERION INBOUND SUITE ermöglicht den Anwendern einen leichten und selbsterklärenden Einstieg ohne Schulung, was eine schnelle Produkteinführung erlaubt und gleichzeitig die Kosten der Systemadministration reduziert.

Der modulare Aufbau ermöglicht schnellen Einstieg und bedürfnisgerechten Ausbau.

Die Mehrsprachigkeit der SAPERION Produkte (derzeit 18 Sprachen) unterstützt den unternehmensweiten, strategischen Einsatz der Lösungen.

Der modulare Aufbau der Komplettlösung macht dieses Produkt beliebig skalierbar und bietet die nötige Flexibilität, um den spezifischen Gegebenheiten eines Unternehmens respektive Geschäftsbereiches gerecht zu werden. Für einen effizienten, einfachen Einstieg mit schnellem ROI (Return on Investment) stehen vorgefertigte Module wie der SAPERION Invoice Analyzer oder der SAPERION Order Analyzer zur Verfügung, die bedürfnisgerecht und unproblematisch durch weitere Module ergänzt und zu einer Gesamtlösung ausgebaut werden können.

Die SAPERION INBOUND SUITE - Module



Identifikation & Klassifikation

Die Identifikation und Klassifikation erfolgt nach drei Kategorien.

Eingehende papiergebundene Dokumente werden – im Idealfall gleich in der Poststelle – zum Scan-Vorgang vorbereitet und mit der in die SAPERION INBOUND SUITE integrierten Scan-Strecke verarbeitet. Nach dem Digitalisieren werden die Dokumente vorerst anhand des physikalischen Aufbaus respektive einer Mustererkennung klassifiziert. Die Klassifikation erfolgt nach drei Kategorien, wobei immer eine Kombination von mindestens zwei Kategorien angewandt wird, um ein möglichst genaues Resultat zu erzielen.

- Durch Einsatz effizienter Pattern Matching Verfahren werden die eingehenden Dokumente mit der Layout Classification nach festen Anhaltspunkten wie Seitenlayout, Logo, Logoplatzierung etc. analysiert und aus dem Posteingangstapel direkt herausgefiltert. So werden die der SAPERION INBOUND SUITE bereits vertrauten Dokumente schnell erkannt und nach festgelegten Regeln bearbeitet. Auf diesem Wege werden beispielsweise Antragsformulare identifiziert und mittels moderner Zeichenerkennungstechnologien wie ICR (Intelligent Character Recognition) und OCR (Optical Character Recognition) weiter bearbeitet.
- Bei der Instruction Classification werden die eingehenden Dokumente inhaltlich zusätzlich nach Schlüsselwörtern wie Rechnung, Bestellung, Lieferschein etc. durchsucht und entsprechend identifiziert.
- Die Content Classification basiert funktioniert nach dem Prinzip neuronaler Netze und dient letztlich der Einbindung intelligenter Abläufe in den Klassifizierungsvorgang. Dabei werden Häufigkeitsverteilungen beobachtet und die Ergebnisse kontinuierlich in das Klassifizierungsverfahren integriert. Das System optimiert sich somit mit der laufenden Bedienung selbst. Schlagen bei der Klassifizierung alle automatischen Identifikationsversuche fehl, so wird das digitalisierte Dokument zur menschlichen Validierung (Nachbearbeitung und Klassifizierung) an einen definierten Nachbearbeitungsplatz weitergeleitet.

„Learning by Example“ Technologie

Bereits nach wenigen Beispielen erkennt SAPERION die relevanten Merkmale einer Klasse.

Die Klassifizierung erfolgt aufgrund antrainierter und gelernter Beispiele für jede Klasse/Kategorie. Dabei ist es gleichgültig, ob es sich um Briefe, eMails, Formulare oder gar Prozeßdaten handelt. Schon auf der Basis nur weniger Dokumente erkennt die SAPERION INBOUND SUITE im „Learning by Example“ Verfahren die für eine Klasse relevanten Merkmale und bildet daraus ein Muster, mit dem sie bisher unbekannte Daten vergleicht. Als Basis werden in der Regel zehn Beispiele je definierter Klasse (Bestellung, Lieferschein, Rechnung, Mahnung etc.) hinterlegt, aus denen das System die mathematische Gleichheit je Klasse errechnet. Die einzelnen Klassen werden im Vergleich gegeneinander abgegrenzt. Dabei ergeben die mathematischen Differenzen (ungleiche Eigenschaften) die jeweiligen Merkmale der einzelnen Klassen.

Wie funktioniert Klassifizierung?

1. Festlegen der Kategorien
2. Bereitstellen von Beispielen
3. Merkmalsextraktion und Lernprozeß
4. Klassifizieren unbekannter Dokumente
5. Automatische Verbesserung und Nachlernen im laufenden Betrieb

Extraktion

Die wichtigen Dokumentinhalte werden automatisch extrahiert und als Indexkriterien für Folgeapplikationen verwendet.

Mit Intelligent Extraction werden nach erfolgreicher Klassifizierung durch assoziatives Folgern (vergleichbar mit menschlichem Denken) die wichtigen Dokumentinhalte wie Datum, Kundennummer oder Kontaktinformationen automatisch extrahiert und als Indexkriterien für die Weitergabe in die Unternehmensapplikationen wie ERP- und Dokumentenmanagement Systeme (DMS) oder Archivlösungen genutzt. Es erfolgt ein automatischer Datenbank- und Stammdatenabgleich mit bestehenden Kundendaten oder Artikeldatenbanken.

Weitergabe & Verarbeitung

Anbindung an Folgeapplikationen zur automatischen Weiterleitung und Verarbeitung.

Nach erfolgreicher Analyse und Klassifizierung der eingehenden Informationen werden die Dokumente durch den integrierten SAPERION DocFlow automatisch an die entsprechenden Personen, Folgeprozesse oder Unternehmensapplikationen zur weiteren Verarbeitung geleitet. Die technische Struktur der SAPERION INBOUND SUITE ermöglicht die Anbindung an Standardschnittstellen der führenden Unternehmensapplikationen ohne Modifikation. Die zur weiteren Bearbeitung notwendigen Prozesse und Applikationen werden automatisch angesteuert und gestartet, auch bei unstrukturierten Belegen wie Lieferscheine oder Kundenbestellungen. Die SAPERION INBOUND SUITE verarbeitet heterogene Daten unabhängig vom Dokumenttyp und kann deshalb auch ein eMail beispielsweise als Rechnung erkennen.

Der integrierte Invoice Analyzer prüft, vervollständigt und verarbeitet eingehende Rechnungen automatisch. Es erfolgt eine direkte Übergabe an das ERP System mit Buchung der Eingangsrechnung.

Bei Identifikation eines Dokumentes als Rechnung wird automatisch der integrierte Invoice Analyzer gestartet, um die Kreditorenerkennung und Rechnungsdatenextraktion anzustoßen. Bereits mit der Grundinstallation können in der Regel bis zu 65 % aller Rechnungen wahrheitsgetreu erkannt und verarbeitet werden. Durch die integrierte „Learning by Example“ Technologie steigt die Erkennungsquote im Laufe des Betriebes auf bis zu 85 %. Während der Validierung werden die Rechnungen mittels Positionsdatenerkennung auf deren Vollständigkeit geprüft und gegebenenfalls vor der Weitergabe an das angeschlossene ERP System automatisch ergänzt. Im Falle einer Rechnung mit Bestellbezug (Identifikation über eigene Bestellnummer) erfolgt eine systemgesteuerte Überprüfung der Rechnung mit der Bestellung. Sind Bestell- und Rechnungsdaten identisch, wird eine direkte Übergabe an das ERP System mit Buchung der Eingangsrechnung ausgelöst. Bei fehlender Übereinstimmung wird der entsprechende Workflow eingeleitet, wobei die Dokumente zur Fehlerbearbeitung elektronisch zur Verfügung stehen. Bei eingehenden Rechnungen ohne direkten Bestellbezug erfolgt eine Extraktion der Kopfdaten und Einzelpositionen mit einem entsprechenden Buchungsvorschlag an die Buchhaltung. Fehlende Informationen können in diesem Falle manuell nachgetragen werden.

Bestellungen werden nach automatischer Prüfung direkt mit einem Statusbericht an das ERP System übergeben. Basierend auf einem definierten Regelwerk wird ein Kundenauftrag zur weiteren Bearbeitung angelegt.

Ein ähnlich automatisiertes Verfahren ist für die Bestellbearbeitung in die SAPERION INBOUND SUITE integriert. Wird ein Dokument als Bestellung erkannt, startet automatisch der integrierte Order Analyzer, um eine Datenextraktion durchzuführen. Der Order Analyzer arbeitet als Freiform-Extraktionstool (keine festen Anhaltspunkte oder Merkmale notwendig). Das System ist dadurch in der Lage, den Kunden zu erkennen, Kopf- und Positionsdaten zu extrahieren und die Datenkonsistenz zu überprüfen. Die Verarbeitungsergebnisse werden gemeinsam mit einem Statusbericht an das ERP System übergeben. Dem Status selbst kann ein detailliertes Regelwerk hinterlegt werden, um die Statusinformation zur Weiterverarbeitung im ERP System zu verwenden. Mit diesen Informationen wird ein Kundenauftrag angelegt. Kann dies aufgrund fehlender oder unkorrekter Informationen nicht erfolgen, wird der entsprechende Workflow zur Fehlerbehebung eingeleitet, wobei das Dokument im gesamten Prozeß elektronisch zur Verfügung steht.

eMail-Sammelaccounts

eMail Sammelaccounts werden automatisch geprüft und nach relevanten Informationen durchsucht.

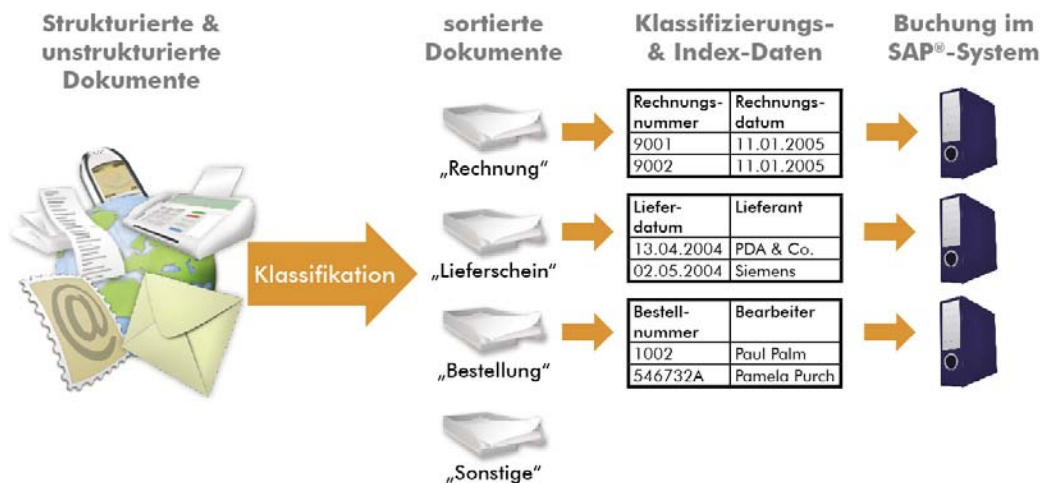
Speziell für Unternehmen, die einen bedeutenden Teil ihrer Kundenkommunikation über eMail abwickeln, wurde eine Lösung für Sammelaccounts in die SAPERION INBOUND SUITE integriert. Diese Kunden schreiben typischerweise einen eMail-Sammelaccount wie „info@“- oder „sales@“-Adressen an und erwarten eine zeitnahe Antwort. In der Lösung werden die entsprechenden Postfächer automatisch geprüft. Genau wie beim papiergebundenen Posteingang werden die eingehenden eMails nach relevanten Informationen durchsucht und klassifiziert, die wichtigsten Indexdaten extrahiert und die eMails als Dokumente an die richtigen Sachbearbeiter oder Applikationen zur weiteren Bearbeitung übergeben.

Die inhaltsbasierte Zuordnung von eingehenden eMails zu den verschiedenen unternehmensinternen Archiven mit unterschiedlichen Aufbewahrungsfristen und -arten ist auch im Hinblick auf die zunehmenden regulatorischen und gesetzlichen Anforderungen an die Nachvollziehbarkeit von Unternehmensprozessen (Compliance) wichtig. Die Unternehmen sind künftig gefordert, eMail Lösungen einzusetzen, die eine nachvollziehbare Verarbeitung und Bewertung der eingehenden wie ausgehenden eMails ermöglichen.

SAPERION INBOUND SUITE für SAP

SAPERION kann ohne Modifikation mit SAP® verbunden werden. Die entsprechenden Prozesse in SAP® werden automatisch gestartet.

Speziell für die Anbindung an das meist verbreitete ERP System wurde die SAPERION INBOUND SUITE für SAP® entwickelt und auf die SAP® Prozesse und Standards abgestimmt. Die SAPERION INBOUND SUITE bedarf deshalb zum Anschluß an SAP® keinerlei Modifikation an den SAP®-Modulen. Die Schnittstelle zu SAP® ist prozeßorientiert und kompatibel zu SAP® NetWeaver aufgebaut. Die Informationen des gesamten Posteingangs werden in der SAPERION INBOUND SUITE kontrolliert und danach dem mySAP™ ERP System in strukturierter Form für die Weiterverarbeitung übergeben. Der entsprechende Prozeß in SAP® wird durch die Übergabe automatisch gestartet, auch für unstrukturierte Informationen wie Kundenbestellungen oder Lieferscheine.



SAPERION nutzt ausschliesslich SAP® Standards.

Die Integration wurde so konzipiert, daß ausschließlich SAP® Standards genutzt werden. Deshalb erfolgt die Nutzung von SAP®-Objekten, SAP®-Business-Workflows, der SAP®-EDI-Schnittstelle und der Schnittstelle zum Ablagesystem (SAP® ArchiveLink) ohne Modifikation. Die unternehmensspezifischen Einstellungen und Funktionen können ohne Anpassungsaufwand von der SAPERION INBOUND SUITE übernommen werden. Dadurch wird gewährleistet, daß alle von SAPERION installierten Schnittstellen in SAP® releasefähig sind. Stamm- und Bewegungsdaten werden direkt von SAP® an die SAPERION INBOUND SUITE übergeben. Der gesamte Vorgang kann zeitgesteuert oder frei wählbar ablaufen. Alle Funktionen zur Bereitstellung der Informationen aus der SAPERION INBOUND SUITE in SAP® können jederzeit erweitert werden.

Für die Rechnungsverarbeitung kann ein Automatisierungsgrad deutlich über 90 % bei Hauptkreditoren erreicht werden.

Die SAPERION INBOUND SUITE für SAP® ermöglicht eine einfache und investitionssichere Integration in die vorhandenen Anwendungen. Sämtliche Daten werden automatisch validiert. Diese validierten Daten werden mit den Daten im SAP® System verglichen. Stimmen die Daten komplett überein, erfolgt die vollständige Verbuchung. Stimmen die Daten nur teilweise, werden ausschließlich die übereinstimmenden Daten verbucht. Für die nicht übereinstimmenden und für fehlende Daten wird automatisch ein Workflow zur manuellen Überprüfung angestoßen.

Mit der SAPERION INBOUND SUITE für SAP® kann für den Prozeß der Rechnungsverarbeitung ein Automatisierungsgrad von deutlich über 90 % bei Hauptkreditoren und von bis zu 60 % bei den übrigen Kreditoren erreicht werden.

Effizienzsteigerung und Kostenvorteil durch Integration sämtlicher Unternehmensprozesse

Bestmögliche Rationalisierungseffekte können erst durch die Anbindung an die wichtigen Unternehmensapplikationen erzielt werden. Die Integration von SAPERION bedarf bei den führenden Applikationen keinerlei Modifikation.

SAPERION ermöglicht schnell eine effiziente Posteingangsbearbeitung und ein unternehmensweites Dokumentenhandling.

Mit SAPERION kann eine Erkennungsquote von 65 bis 70 %, bei Rechnungen über 90 % erreicht werden.

Mit der Anbindung an das SAPERION DMS werden weitere Effizienzsteigerungen durch einen wiederholten höheren Automatisierungsgrad möglich.

Eine Digitalisierung des Posteingangs alleine führt nicht zu den bestmöglichen Rationalisierungseffekten. Erst wenn die extrahierten Daten workflow-gesteuert verarbeitet werden, stellen sich deutlich spürbare Erfolge ein. Dazu ist die Integrationsfähigkeit der Erfassungssysteme von entscheidender Bedeutung. Schnittstellen zur eingesetzten ERP Lösung sind unabdingbare Voraussetzung. Die SAPERION INBOUND SUITE ist prozessorientiert aufgebaut und deshalb leicht an bestehende Unternehmensapplikationen wie ERP Systeme anzubinden. Die Integration an die Standardschnittstellen der führenden Applikationen bedarf keinerlei zusätzlicher Modifikation. Sämtliche Prozesse können direkt angesteuert werden, unabhängig vom zu verarbeitenden Dokumenttyp. Durch die hohe Automatisierungsfähigkeit der Prozesse, auch bei der Verarbeitung beispielsweise von Kundenbestellungen oder Lieferscheinen, können wesentliche Kosten- und Ressourcenoptimierungen in der Administration erreicht werden.

Der modulartige Aufbau der SAPERION Lösung ermöglicht einen schnellen Einstieg in die effiziente Posteingangsbearbeitung und ein unternehmensweites Dokumentenhandling. Durch die hohe Skalierbarkeit der SAPERION Produkte kann die Lösung bedürfnisgerecht und kosteneffizient zu einem strategischen Enterprise Content Management System ausgebaut werden. Die SAPERION INBOUND SUITE erlaubt dank leistungsfähiger, individuell gestaltbarer Masken sowie dem grafischen Prozedurdesigner zur Abbildung der Unternehmensprozesse ein schnelles Prototyping und ermöglicht dadurch einen zügigen, kostengünstigen Rollout.

Die SAPERION INBOUND SUITE gestattet die schnelle und benutzerfreundliche Bildung von Klassen, so dass direkt nach der Installation eine hohe Erkennungsquote erzielt wird. Mit der integrierten „Learning by Example“-Technologie optimiert sich das System zudem im laufenden Betrieb selbst. Durch die von SAPERION angewandten modernen Technologien bei der Klassifizierung kann mit der SAPERION INBOUND SUITE in der Regel schnell eine Erkennungsquote von 65 bis 70 % erreicht werden. Bei Rechnungen kann die Erfolgsquote sogar bei über 90 % liegen.

Mit dem SAPERION Konzept der digitalen Poststelle eröffnen sich völlig neue Möglichkeiten der ROI Betrachtung, da alle einkommenden Informationen über die gleiche Infrastruktur verarbeitet werden (eine einzige Applikation für alle Arten von Informationsquellen) und somit von einer massiv höheren automatischen Informationsbearbeitung für ein wesentlich größeres Dokumentenvolumen ausgegangen werden kann. Mit der Anbindung der SAPERION INBOUND SUITE an ERP Systeme und der Nutzung des SAPERION DMS können weitere Effizienzsteigerungen durch den höheren Automatisierungsgrad eines unternehmensweiten Information Workflows & Lifecycle erreicht werden. SAPERION verfolgt, kanalisiert und dokumentiert den gesamten Informationsprozeß vom Posteingang, unabhängig von Eingangskanal und -format, bis hin zur Aufbewahrung und Archivierung. Damit leistet die SAPERION Lösung einen wesentlichen und kosteneffizienten Beitrag zur Erfüllung der internationalen rechtlichen und regulatorischen Vorgaben des Dokumentenhandlings und der Informationsaufbewahrung. Die Einbindung einer digitalen Poststelle wird zum wirtschaftlichen Nutzenträger für jedes Unternehmen.

Die Vorzüge der SAPERION INBOUND SUITE

- Kostengünstiger Einstieg auch für kleinere Unternehmen durch modular ausbaubare Lösung
- Geringer Einrichtungsaufwand da Komplettlösung aus einer Hand
- Flexibles Customizing durch prozessorientierten Aufbau
- Deutlich geringerer Administrationsaufwand da Gesamtlösung aus einer Hand
- Keine Zusatzressourcen von Drittfirmen da Komplettlösung aus einer Hand
- Keine Zusatzkosten durch aufwändige Programmierarbeiten für die Anbindung an bestehende Applikationen

Sind in Ihrem Unternehmen Optimierungspotenziale durch die SAPERION INBOUND SUITE vorhanden?

Wiederholbarkeit

Wie häufig wiederholt sich die zu lösende Aufgabe (z.B. Rechnungseingang) im Geschäftsalltag?

selten oft

Umfang der Nutzung

Von wie vielen Anwendern (z.B. Buchhaltung, Bestellverarbeitung, Verkauf bei Anfragen etc.) würde der Output aktiv genutzt werden?

wenigen vielen

Prozessunterstützung

Können mit der Inbound Suite aufwendige Kernprozesse (z.B. Rechnungs- oder Bestellbearbeitung) unterstützt werden und dort zur Effizienzsteigerung beitragen?

nein ja, sehr

Zusammenarbeit

Kann die Inbound Suite die Zusammenarbeit zwischen (mobil arbeitenden) Mitarbeitern, Partnern, Kunden und Interessenten (z.B. durch kürzere Informations-/Kommunikationswege) verbessern?

nein ja, sehr

Wissensmanagement im Unternehmen

Kann die Inbound Suite dazu beitragen, dass das Wissen über Kunden und Leistungen zugänglicher wird, nicht zuletzt in verteilten Teams?

nein ja, sehr

Content Classification	ist der Prozeß in der SAPERION INBOUND SUITE zur Einbindung der menschlichen Intelligenz auf den Grundlagen eines künstlichen neuronalen Netzes in den Klassifizierungsvorgang.
ECM	steht für Enterprise Content Management. Adressiert das Bedürfnis nach einer vereinheitlichten Infrastruktur bei einem gebräuchlichen Datenmodell.
ERP	steht für Enterprise Resource Planning. Bezeichnet die unternehmerische Aufgabe, die in einem Unternehmen vorhandenen Ressourcen (wie z. B. Kapital, Betriebsmittel, Personal etc.) möglichst effizient für den betrieblichen Ablauf einzuplanen.
Freiform Extraktionstool	ist das Verfahren zum Lesen relevanter Informationen. Keine Notwendigkeit fester Anhaltspunkte oder Merkmale.
ICR	steht für Intelligent Character Recognition und wird in der modernen Technologie zur Zeichenerkennung angewandt.
Instruction Classification	ist der Prozeß in der SAPERION INBOUND SUITE zur Identifikation eingehender Dokumente basierend auf Schlüsselwörtern wie Rechnung, Bestellung, Lieferschein etc.
Intelligent Extraction	ist der Prozeß in der SAPERION INBOUND SUITE zur automatischen Extraktion wichtiger Dokumentinhalte wie Datum, Kundennummer oder Kontaktinformationen für die Weitergabe in die Unternehmensapplikationen.
Klassifikation	ist die Einteilung der Dokumente nach Klassen und der darunter liegenden definierten Kriterien.
Layout Classification	ist der Prozeß in der SAPERION INBOUND SUITE zur Identifikation eingehender Dokumente nach festen Anhaltspunkten wie Seitenlayout, Logo, Logoplatzierung etc.
Multitopic-Dokumente	sind Dokumente, deren Inhalt mehrere unterschiedliche Themen umfaßt.
OCR	steht für Optical Character Recognition und wird in der modernen Technologie zur Zeichenerkennung angewandt.
Records Management	definiert den ISO-Standard zur Aktenführung. Der ISO-Standard 15489 Records Management wurde 2001 veröffentlicht und beschreibt für die Öffentliche Verwaltung ebenso wie für die Privatwirtschaft die „best practices“ im Umgang mit Geschäftsunterlagen.
Skalierbarkeit	Ausbaubare Lösung durch modulartigen Aufbau.
Strukturierte Belege	zeichnen sich durch klar identifizierbare Zustellungsmerkmale aufgrund einer reinen Erkennung des Layouts wie Rückantworten, Anträge, Formulare aus. Das Dokument hat einen statischen Aufbau.
Teilstrukturierte Belege	sind Dokumente, deren Aufbau nur teilweise konstant ist wie z.B. bei Rechnungen, die einen starren Kopf- und Fußbereich haben, deren Rechnungsposition aber jeweils variabel ist.
Unstrukturierte Belege	sind Dokumenttypen, die über keinen statischen Aufbau verfügen. Zu dieser Gruppe gehören generelle Anschreiben oder eMails, Lieferscheine, Bestellungen sowie Produkt- und Marketingunterlagen (MS Office-Dokumente, Bild- und Sound Dateien).
Unadressierte Post	wird die eingehende Post (Brief, Fax, eMail) ohne Ansprechpartner oder ohne klare Benennung des Anliegens wie Bestellung, Reklamation, Angebotsanfrage etc. benannt.

© Copyright Juni 2005 - SAPERION AG

Alle Rechte vorbehalten. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

SAP, SAP R/3, SAP NetWeaver, mySAP, SAP ArchiveLink, SAP Enterprise Portal, SAP Web Application Server sowie BAPI sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen.



SAPERION AG

**Gradestraße 36
D-12347 Berlin**

**Tel.: +49 (30) 600 61 - 0
Fax: +49 (30) 600 61 - 500**

info@saperion.com

SAPERION (Schweiz) AG

**Thurgauerstraße 40
CH-8050 Zürich**

**Tel.: +41 (44) 307 37 - 10
Fax: +41 (44) 307 37 - 09**

ch.sales@saperion.com

www.saperion.com