

Input Management – Reloaded.

Automatisierung & Technisierung der Prozesse

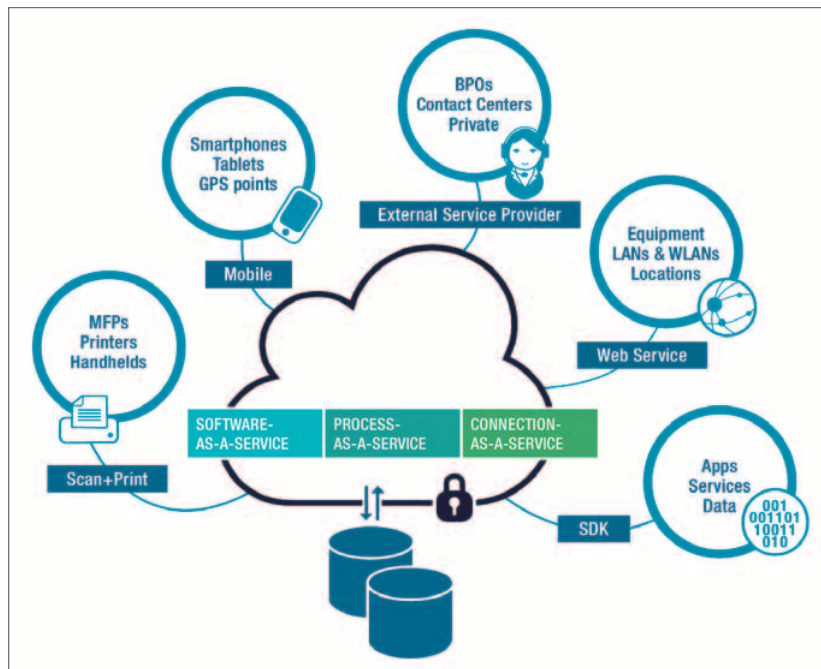
www.ityx.de

Andreas Klug ist Vorstand der ITyX AG, einem Lösungsanbieter für die Automatisierung textbasierter Geschäftsprozesse in ECM, BPM und CEM. Software von ITyX „versteht“, erkennt und extrahiert die Inhalte von Dokumenten, E-Mail und Web bei Air Berlin, Bosch, Conrad, DEVK, HUK-Coburg oder Samsung.



Das industrielle Zeitalter hat schon immer Werkzeuge, Dienste und Technologien hervorgebracht, die unsere alltäglichen Gewohnheiten radikal veränderten. Das Internet mit seinen Derivaten E-Mail, E-Business und E-Commerce ist auch bloß ein Stück industrielle Revolution. Erstaunlich ist lediglich, mit welcher beispiellosen Geschwindigkeit das Web unsere Kommunikationsgewohnheiten verändert hat – und weiterhin verändert. Die Technisierung unserer Informationsgesellschaft wird in den kommenden Jahren weiter voranschreiten. Sie droht altbewährte Produkte und „analoge“ Dienstleistungen abzulösen und lässt völlig neue Geschäftsmodelle entstehen.

Auch am klassischen Input Management der Unternehmen geht sie nicht spurlos vorüber. Längst ist klar: Papier ist auf dem Rückzug. Langsam aber stetig verlieren klassische Dokumente im Input Management ihre Bedeutung. An ihre Stelle treten die Medien der digitalen Kommunikation: E-Mails & Apps vereinfachen und beschleunigen die Abwicklung von Geschäftsprozessen. Smartphones & Tablets sind die mit Abstand wichtigsten Devices der modernen Informationsgesellschaft. Sie wirken disruptiv auf Drucker und Haushalts-Scanner. In der Studie „Automating Information Governance“ stellt der AIIM fest, dass ein Drittel der Unternehmen sinkende Vorgangs-



Input Management der Zukunft: Smartphones, MFPs und vernetzte „Dinge“ sind Erfassungs- und Ausgabe-Geräte für die verbundenen Geschäftsprozesse und Lösungen (Posteingang, E-Mail Management, Knowledge Management, Self Service Apps). Sie müssen aus der Cloud kommen und nahtlos mit der Datenschicht des Unternehmens integriert werden.

Volumen bei der Verarbeitung papierbasierter Geschäftsvorfälle im Input Management melden. Dem gegenüber geben fast 70 Prozent der Unternehmen an, dass sie „stark wachsende“ Mengen elektronischer Post (noch hauptsächlich: E-Mail) verarbeiten [1].

In der neuen Smartphone-Generation sieht man auch warum: E-Mail Client und Foto-Funktionen machen die Geräte zum vollwertigen Ersatz für Notebook und Scanner. Zwar sparen sich noch immer 82 Prozent der Bundesbürger das „Digitalisieren“ ihrer privaten Dokumente und Post-Belege. Sie werden immer noch vorzugsweise in Ordnern abgeheftet. Das bescheinigen die Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage des Hightech-Verbandes Bitkom [2].

Mobile Endgeräte als disruptive Technologie

Die Studie bestätigt aber den Trend, den Branchenexperten seit 2010 vehement vertreten: Mobile Endgeräte werden zu „disruptiven Geräten“, weil sie MP3-Musik-Player, Kalender und Notebooks vom Verbrauchermarkt verdrängen. Und um sie herum

werden in den kommenden Jahren für völlig neue Anwendungsfälle entstehen: Rechnungen scannen, bezahlen und archivieren. Einkaufsbelege mobil erfassen und auslesen. Bescheinigungen und Tickets intelligent in der Cloud ablegen und schnell wiederfinden. Verbraucher technisieren den Umgang mit Dokumenten und Service-Prozessen – und erwarten auf Seiten der Unternehmen natürlich einfache und vor allem schnelle Lösungen für den Austausch von Nachrichten.

Dies allein schon stellt Unternehmen vor ernste Herausforderungen. Aber es gilt zusätzlich, das Input Management mit Geräten und „Dingen“ innerhalb und außerhalb der Unternehmens-Infrastruktur zu verbinden. MFPs (Multi Function Printers) werden in Zukunft zu den primären Erfassungs- und Ausgabegegeräten in der Bürokommunikation. Das gescannte oder gedruckte Dokument wird an den MFPs als Bild erfasst und folgt gleich dem vorgesehenen Geschäftsprozess. Bescheinigungen oder Fotos können in Echtzeit an vernetzte Printer gesendet und abgerufen werden. Verbrauchszähler oder Steuergeräte werden automatisch in die Abwicklung von Service-Prozessen integriert. Das IPv6-Protokoll stellt zu diesem Zweck für das Internet der Dinge (IoT – „Internet of Things“) theoretisch 340 Sextillionen Internetadressen [3] zur Verfügung. Das ist eine Zahl mit 37 Nullen. ►

Multi Channel – Multi Structure – Multi Device? Multiproblem!

Noch vor wenigen Jahren stand die pure Logistik von Dokumenten im Fokus des Input Managements: Scannen, Erfassen, Verteilen. Heute geht es um das Technisieren dieser Abläufe. Multi Channel, Multi Structure und Multi Device heißen die Anforderungen an das moderne Input Management. Das Ziel: Jede Form von textbasierter Mitteilung an das Unternehmen – unabhängig von Textstruktur, verwendetem Kanal oder Gerät – wird über eine zentrale Input Management-Lösung erfasst, verstanden und in „nahe Echtzeit“ zur Auslösung eines Geschäftsprozesses herangezogen. Das wiederum stellt die Unternehmen vor eine Reihe von Problemen.

1. Unterschiedliche Aufgabenbereiche müssen zusammenwachsen

Betriebsorganisation, Poststelle, Kundenservice und Vertrieb: die Anforderungen unterschiedlicher Fach- und IT-Bereiche an das Input Management müssen in einer zentralen Lösung realisiert werden.

2. Die IT-Infrastruktur muss in die Cloud migriert werden

Vernetzte Geschäftsprozesse mit Kunden, Partnern und Geräten: Drei Viertel aller Enterprise Applikationen und Geschäftsprozesse werden in fünf Jahren über Cloud-Lösungen abgewickelt [4]. Lediglich die Core-Systeme zur Datenhaltung verbleiben (wenn überhaupt) im eigenen Rechenzentrum. Sie müssen modernisiert und in die Cloud-Plattform integriert werden.

3. Neue Geschäftsmodelle müssen entwickelt werden

Smart Apps, Smart Things, Smarter Service: Endverbraucher und Partner werden nach neuen Diensten verlangen, die Wartezeiten verkürzen und Vorgänge vereinfachen sollen. Spätestens jetzt zeigt sich, ob das modernisierte Input Management Inhalte automatisch erkennen, vernetzte Prozesse auslösen und wahlweise Endgeräte oder „Dinge“ im Rahmen der Abwicklung erreichen kann.

Integration von Inhalten, Geräten und Prozessen

Für die Technisierung des Input Managements müssen Geräte und Prozesse mit den Inhalten verschmelzen. Dafür sind moderne Verfahren der Textanalyse und das Vermeiden von Medienbrüchen unabdingbar. Diese Medienbrüche entstehen überall da im Input Management, wo Mitarbeiter Dokumente und E-Mails lesen und manuell erfassen müssen. Sie suchen und kopieren benötigte Fach- und Personendaten, um sie in Erfassungsmasken für CRM und ERP-Lösungen einzufügen – Datenfeld für Datenfeld. Modernes Input Management muss diese Verbindung zwischen Nachricht und Geschäftsprozess automatisch schaffen.

Längst haben 43 Prozent der Unternehmen die Bedeutung der automatischen Klassifikation erkannt – so AIIM. Mehr als ein Drittel der Unternehmen wird kurzfristig in intelligente Input Management-Lösungen investieren. Immerhin helfen solche „lernfähigen“ Lösungen dabei, die Bearbeitungszeit für E-Mails und Briefe um bis zu 90 Prozent zu senken.

Fazit

Der Fortschritt im Input Management hat die Auswahl geeigneter Software-Lösungen zunehmend schwieriger gemacht. Wer in Zukunft wettbewerbsfähig bleiben möchte, muss in der Lage sein, den trivialen, „technisierbaren“ Geschäftsvorfall von den individuellen Sonderfällen automatisch zu unterscheiden. Im Kern steht dabei eine „intelligente“ Plattform für die Abwicklung verschiedener Kanäle und Inhaltsformen. Deshalb sind „mitdenkende“ Verfahren so wichtig geworden. Sie sind der Schlüssel eines weitestgehend automatisierten Input und Response Managements der Zukunft. ■

Quellen

- [1] AIIM: Automating Information Governance 05/2014, <http://www.aiim.org/Research-and-Publications/Research/Industry-Watch/InfoGov-2014>
- [2] Bitkom: Nutzung digitaler und Papierdokumente in Deutschen Haushalten 11/2013, <http://ecm-navigator.de/presse/verbraucher-archivieren-dokumente-vor-allem-auf-papier>
- [3] Cisco (2011)
- [4] Cisco (2013)



Kopieren war gestern. zeta ist heute.

Wie viele Fehlkopien wandern wohl pro Jahr an einem konventionellen Kopierer in den Papierkorb? Zu viele! Schließlich gibt es den zeta Office-Scanner für alle, die weiter denken. Egal ob Versicherungspolice, Aktenordner, Kontoauszug, Zeitschrift oder Buch: Vorlage einfach drauflegen und kinderleicht von oben scannen. Ohne Verzerrungen, ohne Fehlkopien. So spart man Zeit, Papier und bekommt bessere Ergebnisse. Das wollen Sie ausprobieren? Schreiben Sie uns an zeta@zeutschel.de



reddot design award
winner 2012



Focus Open 2013
Special Mention



product
design award

2014 ■

Besuchen Sie uns auf der
DMS EXPO in Stuttgart
8.-10. Oktober 2014
Halle 6 · Stand 6E27

Z
ZEUTSCHEL