

manage it

[[IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n]]

Outsourcing

Etablierte Strategie zur
Optimierung der IT

Business Integration

Methodische Wirtschaftlichkeitsrechnung

IT-Governance

Den IT-Wertbeitrag ermitteln

Real Time Enterprise

Echt (keine) Zeit!

Business Performance Management

Wissen ist alles

Nutzen Sie unser Angebot für
Sonderdrucke oder E-Publishing-Dateien
von Artikeln dieser Ausgabe
Tel.: +49 8092 87543

Moderne IT-Strukturen

Durchgängige Prozesskette

Fax-Server-Systeme erweitern den integrierten Informationstransfer

in ERP- und CRM-Umgebungen. Sie ergänzen die automatisierten Arbeitsprozesse.

Die Automatisierung betrieblicher Prozesse auf Basis von ERP- oder CRM-Systemen ist eine zentrale Aufgabe in modernen IT-Strukturen von Unternehmen. Dabei wird insbesondere betriebsintern Wert auf eine größtmögliche Durchgängigkeit gelegt. Diese wird jedoch nur in den seltensten Fällen auch über Anwendungs- und Organisationsgrenzen hinweg gewährleistet. Vielmehr sind dies klassische Schnittstellen, wo hochautomatisierte Arbeitsprozesse unterbrochen und Informationen ins Stocken geraten. Um externe Partner, mobile Mitarbeiter oder auch nur Außenstellen ohne direkte Netzwerkanbindung nahtlos in die Arbeitsprozesse einzubeziehen, stellen moderne Fax-Server-Lösungen eine integrierte Schnittstelle zwischen betriebswirtschaftlichen Software-Lösungen wie SAP, Oracle, Peoplesoft und auch CRM-Anwendungen etwa von Siebel auf der einen und dezentralen Partnern auf der anderen Seite dar. Ein aktiver, automatisierter und regelbasiert steuerbarer Informationstransfer ergänzt dabei die automatisierten Arbeitsprozesse.

Medienbrüche im Informationstransfer finden in der Regel an Anwendungs- und Organisationsgrenzen statt und werden durch den Ausdruck von Informationen besiegelt. Damit jedoch ausgedruckte Dokumente ihre internen beziehungsweise externen Adressaten wirklich zeitnah erreichen, müssen diese mit einem hohen manuellen Bearbeitungsaufwand verteilt und versendet und die Antwort darauf ebenfalls manuell nachverfolgt werden. Dieses Procedere gehört zum Tagesgeschäft in Unternehmen, so etwa beim

täglichen Versand von Belegen, Auftragsbestätigungen oder Mahnungen, die aus ERP- beziehungsweise CRM-Systemen automatisch erzeugt werden. Im Klartext bedeutet dies einen hohen Aufwand an Zeit und Manpower beispielsweise für den Druck und Post-/Faxversand papierbasierender Dokumente.

**Nutzen Sie unser
Angebot für
Sonderdrucke oder
E-Publishing-Dateien
von Artikeln aus**

manage it
[IT-STRATEGIEN UND LÖSUNGEN]

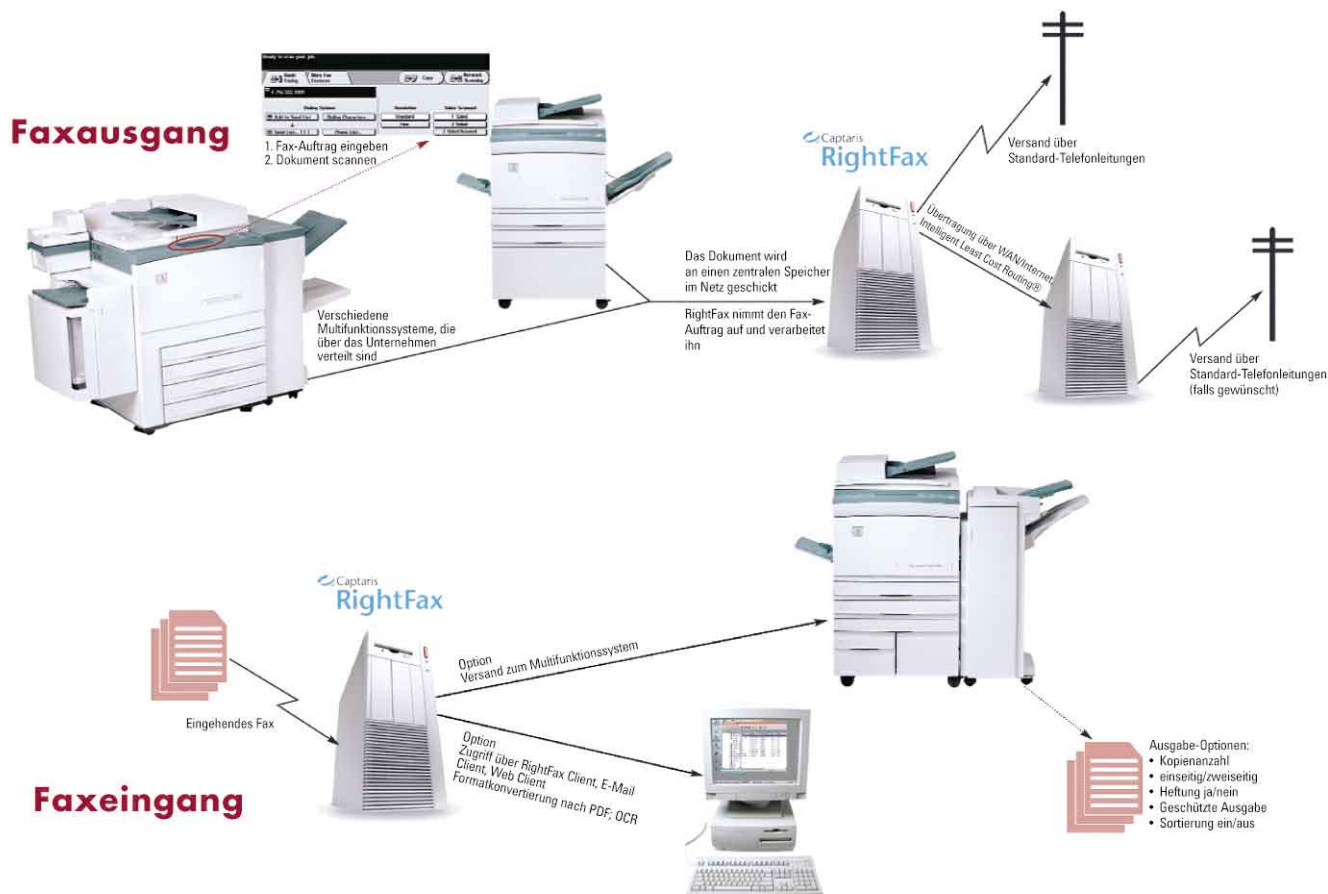
Tel.: +49 8092 87543

Aber in internen Prozessen finden sich häufig Medienbrüche, wenn etwa Freigabeverfahren über Standortgrenzen oder auch Anwendungsgrenzen hinaus nicht durchgängig in der IT abgebildet sind. Mit der Alternative einer durchgängigen Digitalisierung und Automatisierung des Prozesses lassen sich daher in den Unternehmen erhebliche Kostensenkungen erzielen. So können nach Untersuchungen des US-amerikanischen Herstellers der Fax-Server-Lösung RightFax, der Captaris Inc., die Prozesskosten um bis zu 90 Prozent reduziert werden. Ein Grund dafür liegt in der mangelnden Unterstützung zeitgemäßer Kommunikationswege wie Fax, E-Mail oder Internet-technologien, durch die Basisfunktio-

nalitäten der betriebswirtschaftlichen Standardlösungen.

Medienbrüche vermeiden. Die Funktionsvielfalt moderner Fax-Server-Systeme geht weit über die bekannten Funktionen wie Empfang und Versand von Faxen hinaus. Vielmehr übernehmen sie in Kommunikationsinfrastrukturen auch die komplette Steuerung und Verwaltung digitaler Dokumente wie E-Mail und HTML. Damit lassen sich Arbeitsprozesse erweitern. Diese sind dann nicht mehr an bestehende Organisationsgrenzen oder Applikationen gebunden. Mitarbeiter mit Remote-Arbeitsplätzen, die keinen direkten Zugriff auf die betriebswirtschaftliche Software haben, können somit in den Prozess eingebunden werden.

Ein zeit- und prioritätengesteuerter Versand von E-Mails, Faxen und anderen Dokumenten ist direkt aus dem ERP-System heraus möglich, ohne dass es einer vorherigen Modifizierung des Datenstromes bedarf. Vielmehr können über Fax-Server-Systeme wie das von der egsSoft GmbH, Erkrath, angebotene RightFax auch Daten mit vorgegebenen Formularen zusammengeführt werden. Diverse Methoden der Host-Benachrichtigung und der Bestätigung von Bestellungen garantieren auch bei Massenversandaktionen von Faxen, E-Mails oder über das Internet eine qualitätsgesicherte Kommunikation. Damit lassen sich Produktionsergebnisse aus der Batch-Verarbeitung von ERP-Systemen zeitecht weiterverarbeiten. Bestellungen, Auftragsbestätigungen und auch Massenversandaktionen etwa zur Neukundengewinn-



nung können als Job gesammelt und beispielsweise kostengünstig in den Nachtstunden realisiert werden.

Vertraulichkeit wahren. Von genau so großer Bedeutung wie der reibungs-freie Versand von Informationen und Dokumenten ist auch die Wahrung der Vertraulichkeit des Inhalts. Moderne Fax-Server offerieren die Möglichkeit, die teurere Postzustellung zu ersetzen. Anstelle des Ausdrucks von Dokumenten und der damit verbundenen haus-internen Postausgangsbearbeitung können vertrauliche Informationen per Fax versendet werden. Die Voraussetzung dafür ist der Einsatz einer digitalen Verschlüsselung inklusive Passwortschutz. Diese Dokumente werden dann in einer vorab definierten Web-Site hinterlegt und der Empfänger etwa per E-Mail über diese Hinterlegung des Faxes informiert. Das Verfahren wird abgerundet mit einer Rück-sendung der Empfangsbestätigung an

den Absender nach dem erstmaligen Öffnen durch den Kunden, der den Inhalt des Faxes in einem geschützten Bereich des Webs betrachten und auch herunterladen kann.

Darüber hinaus können mit der Entscheidung des Bundesministeriums für Finanzen vom 29.01.2004 per Computerfax übermittelte Rechnungen für den Vorsteuerabzug anerkannt werden. Grundsätzliche Voraussetzung dafür ist der Einsatz einer qualifizierten elektronischen Signatur. Innovative Lösungen offerieren die Möglichkeit, auch im produktiven IT-Betrieb massenhaft erstellte Rechnungen mit einem 2D-Barcode automatisiert online zu signieren. In diesem Code werden die steuerrelevanten Angaben den Vorgaben des Umsatzsteuergesetzes entsprechend gespeichert. Diese Faxe können nach dem Versand automatisch in Netzwerkpfeifen oder revisionssicher im Archivsystem abgelegt werden.

Neben dem professionellen Versand von Informationen direkt aus ERP-Anwendungen heraus bieten Fax-Server-Lösungen auch zahlreiche Komfort-funktionen bei der automatisierten Bearbeitung eingehender Faxe. Diese lassen sich über vorab definierte Verteilroutinen automatisch sortieren und kompetenz-gesteuert weiterleiten. Definierte Fall-Over-Strategien und entsprechende Workflows gewährleisten darüber hinaus auch die zeitnahe Erstbearbeitung aller Dokumente.

Moderne Fax-Server bieten somit weitaus mehr Funktionalitäten als das bekannte Versenden und Empfangen von Faxes. Durch den Einsatz dieser hochleistungsfähigen Systeme sind Unternehmen in der Lage, ihre internen Prozesse nachhaltig zu optimieren und somit einen wesentlichen Beitrag zu einer Produktivitätssteigerung ihrer IT zu leisten.

Wolfgang Reza

3 Ausgaben

Einblick Durchblick Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !

Foto: photodisc

[] **Ja**, ich bestelle drei Ausgaben » *manage it* « zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

ap Verlag GmbH
Postfach 1380
85554 Ebersberg

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

+49 8092 87544

Titel: _____

Vorname: _____

Nachname: _____

Position: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

Fax: _____