

Transaktions-Content-Management

Nutzung der Vorteile einer End-to-End-Lösung

Papier wird nicht so schnell ersetzt

Die meisten Unternehmen sind von papiergestützten Transaktionen abhängig: Das papierlose Arbeiten ist immer noch nicht realisiert. Denken Sie nur an Hypothekenanträge oder Versicherungsfälle mit Hunderten von Seiten und die zahlreichen manuellen Abläufe im Zusammenhang mit geschäftskritischen Anwendungen.

Schwierigkeiten beim Auffinden von Informationen, manueller Abruf und die Neuerstellung von Dokumenten – all dies trägt zu verminderter Produktivität und kostspieliger Ineffizienz bei. Letztendlich nehmen die rechtlichen Risiken und Kosten im Zusammenhang mit der Reaktion auf Haftungsansprüche oder behördliche Anfragen exponentiell zu, wenn die benötigten Informationen in Papierform vorliegen und daher manuell zusammen getragen werden müssen.

Die neue Realität: Unternehmen müssen Papier nicht nur ins Digitalformat konvertieren, außerdem muss ein Weg gefunden werden, der die Klassifizierung, Extraktion, Analyse, Indizierung, Verarbeitung, Ablage und sicheren Speicherung erlaubt. Eine integrierte Lifecycle Management-Strategie ermöglicht die Erfassung und das Management von Content sowie die sichere und effiziente Speicherung durch Integration einer Enterprise-Archivierungsplattform.

Die Bedeutung der Erfassung

Während Enterprise Content Management- und Archivierungslösungen erhebliche Zeit- und Kosteneinsparungen ermöglichen können, stellt die Input Management-Software sicher, dass alle wertvollen Geschäftsressourcen eines Unternehmens einsatzbereit sind.

Die automatisierte Dokumentenerfassung bietet sofortige Kosteneinsparungen, da die Aufnahme von Daten in das Enterprise Content Management-System schneller und kostengünstiger erfolgt als bei der manuellen Eingabe. Die Qualität und Nutzbarkeit der Informationen ist höher, da sich die mit einer manuellen Eingabe verbundenen Fehlerquellen ausschalten lassen. Unzugängliche Papierakten werden durch automatische Klassifizierung, Indizierung, Extraktion und Weiterleitung in sofort nutzbare, elektronische Geschäftsdaten verwandelt.

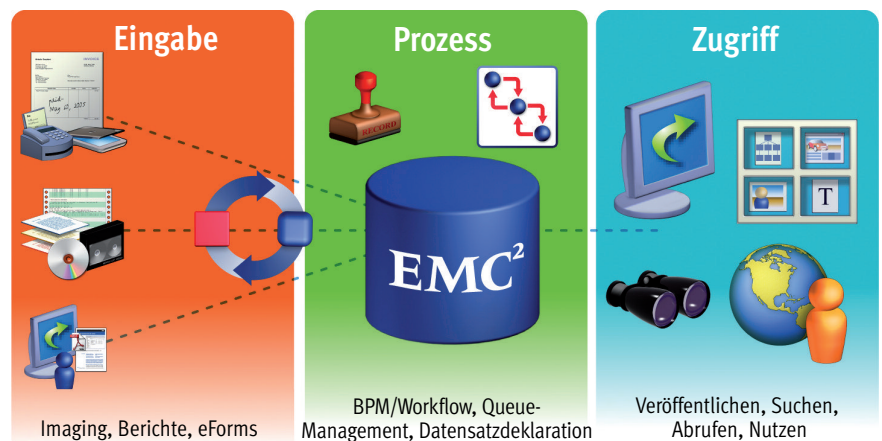
Dadurch werden geschäftliche Abläufe beschleunigt und genauere und schnellere Reaktionen im Kundenservice, auf Compliance-Anforderungen und in alltäglichen Geschäftssituationen erzielt. EMC® Captiva® InputAccel® ist eine vollständig konfigurierbare Input Management-Lösung zur Erfassung digitaler Bilder von Papierdokumenten und zur automatischen Extraktion und Validierung der Daten vor dem Export in Line-of-Business- oder ERP-Systeme für die weitere Bearbeitung. InputAccel ist mit EMC Captiva Dispatcher, einem intelligenten Dokumentenerkennungs-Engine, einsetzbar. Der Engine dient zur automatischen Erkennung eingehender Dokumente bei deren Erfassung und leitet

Überblick

- Erfassung und Management aller Arten von Papier- und elektronischen Geschäftsdokumenten
- Eliminierung der Kosten durch verlegte Dokumente
- Rasche und genaue Reaktion auf Anfragen
- Besserer Kundenservice
- Verbesserung der Marktposition und des Wettbewerbsvorteils
- Beschleunigung der Dokumentenbearbeitung
- Reduzierung des operativen Overhead
- Einhaltung von Compliance-Vorschriften

sie unmittelbar aufgrund von vordefinierten Geschäftsregeln weiter, ohne Barcodes oder Trennblätter erforderlich zu machen. Der Prozess der Umwandlung von Papierdokumenten in Transaktions-Content erfolgt mithilfe von EMC Captiva in mehreren Stadien:

- **Erfassung:** Gescannte Bilder können durch Bereinigung, Seitenausrichtung, Randentfernung, Begradigung und durch andere Bildvorverarbeitungsprozesse neu definiert werden
- **Klassifizierung:** Umfasst den Einsatz von Text, Bildern und wissensbasierten Analyseverfahren für die automatische Identifizierung von Dokumenten und deren Vorbereitung für die Bearbeitung, ohne dass manuelles Sortieren oder Trennblätter dazu erforderlich wären
- **Extraktion:** In vielen Fällen müssen Daten aus Dokumenten extrahiert und den Anwendern in einer Reihe von anderen Anwendungen verfügbar gemacht werden
- **Validierung:** Die extrahierten Daten können gegen Line-of-Business-Anwendungen validiert werden, um ihre Genauigkeit und Integrität sicherzustellen
- **Export:** Daten werden während des Exportprozesses im entsprechenden Format zur Verfügung gestellt, z.B. als PDF-, XML- oder Dateisystem, und direkt zur Verwendung in Datenbanken wie Microsoft, Oracle, Informix und Sybase konvertiert.



Gemeinsame Content- und Speicherplattform

Integration mit LOB -Systemen, Optimierte Speicherung, Aufbewahrung, Archivierung

Transaktions-Content-Management-Lösungen ermöglichen die Erfassung, Bearbeitung und den Zugriff auf elektronische Abbildungen von Dokumenten.

Integration von Content mit dem Business Process Management

Nach seiner Erfassung kann der Transaktions-Content dem Business Process Management-System verfügbar gemacht werden. Viele Prozesse mit Transaktions-Content enthalten oft wiederholte Vorgänge, so z.B. Darlehensbeantragung, Rechnungsbearbeitung, Ansprüche, Fallmanagement und Einrichtung neuer Konten.

Sobald dieser Content dem Prozessmanagement-System verfügbar gemacht wird, kann ein Unternehmen von Vorteilen wie effizienter Wiederverwendung von Standard-Content, besserer Entscheidungsfindung, Risikominderung sowie schnellerer Reaktionsfähigkeit auf Geschäfts- und Wettbewerbsfaktoren profitieren. Obwohl dies von Haus aus die Vorteile hochautomatisierter Prozesse sind, weitet sich die Steigerung der Effizienz und Kontrolle auch auf andere Arten von Content aus.

Die EMC Documentum® Business Process Management (BPM)-Produktreihe unterstützt Kunden dabei, hoch strukturierte, volumenintensive geschäftliche Abläufe durchgängig und zuverlässig über mehrere Organisationen, Systeme und Anwendungen hinweg zu definieren, zu modellieren und zu managen. Die BPM-Suite:

Studien der Delphi Group aus Boston zeigen:

- 15 Prozent der in einem normalen Unternehmen im Umlauf befindlichen Papierunterlagen gehen verloren
- 30 Prozent der Zeit aller Mitarbeiter wird im Schnitt mit der Suche nach verlorenen Dokumenten verbracht
- Jedes verlorene Papierdokument kostet das Unternehmen im Schnitt USD 120

- konsolidiert und rationalisiert den gesamten manuellen Geschäftsprozess und reduziert den Zeitaufwand beim Management von Ausnahmen ohne irgendwelche Codierungen
- stellt die Flexibilität und einfache Anwendung sicher, bei Einhaltung der Geschäftsprozess-Anforderungen eines Unternehmens
- fördert die Standardisierung, das Management und die Durchsetzung von behördlichen Vorschriften und Verfahren
- verbessert den Zugriff auf aktuelle Dokumente und bietet Echtzeit-Statusinformationen während des Prozesses
- integriert die Durchsetzung von Datensatzmanagement und Aufbewahrungsregeln, anhand derer die zu archivierenden Dokumente, die Sicherheitsmaßnahmen und deren Dauer bestimmt werden
- ermöglicht die Zusammenarbeit

Bereitstellung von kontrolliertem Zugriff

Globaler Zugriff nach Bedarf auf digitalen Content bietet Mitarbeitern eine Rundum-Ansicht auf Kundendaten und Geschäftstransaktionen. Kritische Daten können schnell extrahiert werden, um eine Kundenanfrage schnell und intelligent bearbeiten zu können. Mitarbeiter können Dokumente durchsuchen, einsehen und kommentieren. Der Informationsabruf wird durch leistungsstarke Metadaten-Suche oder durch Blättern in Ordnern und Kategorien des Repositories beschleunigt. Der Zugriff erleichtert auch die Zusammenarbeit, die für schnellere, qualitativ hochwertigere Entscheidungen und Services automatisch initiiert werden kann.

Der Zugriff muss zum Schutz vertraulicher Kundendaten und zur Sicherstellung der Datensatzintegrität jedoch auch genau kontrolliert werden. Das Management von Transaktionsdaten muss Sicherheitsmaßnahmen zur Bestimmung der Zugriffsberechtigung und der Häufigkeit des erlaubten Zugriffs umfassen.

Archivierung und Speicherung von Transaktions-Content

Bei der Content-Verarbeitung gibt es im Allgemeinen einen Zeitpunkt, zu dem ein Dokument nicht mehr aktiv ist. Zu diesem Zeitpunkt kann es zwar ein- und ausgecheckt werden, falls es jedoch auf irgendeine Art geändert wird, wird ein neuer Datensatz angelegt, der Metadaten mit einer Beschreibung der vorgenommenen Änderungen und entsprechendem Zeitstempel enthält.

Auf diese Weise wird der Datensatz unter Einhaltung von behördlichen und geschäftlichen Vorschriften geschützt. Mit den EMC Documentum Recordkeeping-Lösungen können Unternehmen die rechtlichen und behördlichen Anforderungen in Bezug auf die Aufbewahrung von Dokumenten einhalten. Diese Systeme erfassen und managen die von Geschäftsprozessen, Unternehmensanwendungen und Anwendern erstellten Datensätze und ermöglichen ein beliebiges Maß an Automatisierung oder Anwenderinteraktion. Die Recordkeeping-Lösungen erweitern zudem das klassische Datensatzmanagement um Funktionen für die Verfolgung und Löschung von Nicht-Datensätzen. Dadurch fallen weniger Kosten in Zusammenhang mit der Ermittlung und Zusammenstellung von Datensätzen und der Minderung rechtlicher Risiken an.

Dann kommen Aufbewahrungsregeln ins Spiel, u.a. zur Speicherdauer und endgültigen Beseitigung eines Dokuments. Bei Transaktions-Content kommt es auch auf die Auswahl der Speicherstrategie an. Ein Unternehmen kann beachtliche Einsparungen erzielen, indem archivierte Dokumente von primären High-Performance-Speichergeräten auf seltener genutzte, sekundäre Speichergeräte übertragen werden.

EMC Centera™ bietet weitere Vorteile gegenüber typischen Speichermedien wie Bandspeicher oder optischen Speichertechnologien. Zu den wichtigen Voraussetzungen beim Speichern dieses Contents zählen u.a.:

- **Authentizität:** Schützt die Gültigkeit von Dokumenten mit geeigneten Sicherheitsmaßnahmen. Das System muss auch ein Audit Trail bieten, das alle im Speicher an den Dokumenten vorgenommenen Vorgänge aufzeigt.
-

- **Langlebigkeit:** Stellt integrierten Schutz gegen Medienausfall, Systemausfälle oder externe Gefahren sicher.
- **Verfügbarkeit:** Durch behördliche Compliance ("e-discovery") wird die schnelle Recovery von Hunderten bzw. Tausenden von archivierten Datensätzen ermöglicht. In einem solchen Fall kann sich die schnelle Reaktionsfähigkeit positiv auf Haftungskosten auswirken und Unternehmen Geldstrafen für mangelnde Übereinstimmung mit den Vorschriften ersparen.

Content-Addressed Storage (CAS) ist ein relativ neuer Ansatz für die Erfüllung dieser Speicheranforderungen. Dank CAS müssen Anwendungen den physischen Speicherort von Informationen auf Speichermedien nicht mehr verstehen und managen. Die Adressen werden statt dessen aufgrund des Content an sich ermittelt und dienen als „virtueller Claim Check“, den Anwendungen nutzen, um gespeicherte Objekte zu finden und abzurufen. Dadurch wird nicht nur das Management einer großen Anzahl von Objekten vereinfacht, sondern auch ein „digitaler Fingerabdruck“ des Content angelegt, mit dem dessen Authentizität sichergestellt wird.

Sind Sie startbereit?

Wenn Sie von den Vorteilen des Managements von Transaktions-Content profitieren möchten, können Sie an verschiedenen Stellen ansetzen:

Wie viele Unternehmen könnten Sie mit dem einfachen Ziel beginnen, die Papiermengen zu reduzieren, und damit den entsprechenden Aufwand für Ablage und Suche. EMC Captiva InputAccel ist genau dafür konzipiert. Durch einfache Digitalisierung von Transaktions-Content können Sie die Effizienz verbessern und gleichzeitig die bei Hardcopy-Dokumenten anfallenden Sicherheitsbedenken ausschalten. Ein Vorteil von InputAccel liegt darin, dass Unternehmen Content erfassen und im EMC Documentum Content Repository archivieren können.

Allein daraus ergeben sich viele Vorteile, u.a. die Sicherstellung der behördlichen Compliance. Alternativ dazu könnten Sie Ihren Anforderungen in Bezug auf Transaktions-Content-Management mit einer Enterprise Content Management-Plattform gerecht werden. Oder Sie könnten einen bestimmten Abteilungs- oder Funktionsbereich angehen. Findet der Großteil der manuellen Bearbeitung in der Kreditorenbuchhaltung statt, könnte ein automatisiertes Rechnungsbearbeitungssystem u.U. schneller und kostengünstiger Vorteile bringen, als wenn das gesamte Unternehmen automatisiert wird. Sie sollten jedoch sicherstellen, dass diese Lösung mit anderen Anwendungen integrierbar ist, falls diese später benötigt werden.

Unabhängig davon, für welchen Weg Sie sich entscheiden, auf jeden Fall sollten Ihre Bemühungen zur Optimierung der Erfassung, Prozesse und des Zugriffs, der Speicherung und Archivierung von Transaktions-Content immer erhebliche Vorteile mit sich bringen:

- Verbesserter Kundenservice durch bessere, schnellere, umfassendere Reaktionen
- Verringern der Ineffizienz, Kosten und Risiken einer papiergestützten Umgebung
- Management und korrekte Zuweisung aller Arten von geschäftlichen Informationen, gescannten Dokumenten bis hin zu digitalen Bildern, Anwendungsdokumenten, E-Mail und mehr in einem gemeinsamen, virtuellen Ordner
- Gesamtkontrolle für geschäftliche Prozesse, entsprechend den Verfahren, Branchenstandards oder Vorschriften in Ihrem Unternehmen
- Stärkere Marktposition im Verhältnis zur Konkurrenz, die weiterhin mit manuellen Prozessen und Papierdokumenten arbeiten muss

Machen Sie den nächsten Schritt

Weitere Informationen zu den Vorteilen einer umfassenden Transaktions-Content-Management-Lösung erhalten Sie unter <http://software.emc2.de>, (oder Sie rufen uns an, Tel. +1.925.600.5802).



EMC Deutschland GmbH

Tel. 0800 1016944
www.emc2.de
german_marketing@emc.com

EMC Computer Systems Austria

Tel. 43 1 599 52-0
www.emc2.at
austria_office@emc.com

EMC Computer Systems Schweiz

Tel. 0800 004 058
www.emc2.ch
switzerland@emc.com

EMC², EMC, Documentum und „where information lives“ sind eingetragene Marken. Captiva, Documentum und InputAccel sind eingetragene Marken und Centera ist eine Marke der EMC Corporation. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Marken sind im Besitz der jeweiligen Eigentümer.

© Copyright 2007. EMC Corporation.
Alle Rechte vorbehalten.
Hergestellt in den USA. 10/06

Datenblatt
S11371006V2