

Workflow-Anwendungen

Den größten Nutzen erreicht ein Archivsystem, wenn es optimal mit allen Geschäftsanwendungen, Prozessen und auch den beteiligten Menschen kommuniziert. Dies erreicht man idealerweise durch ein übergeordnetes Instrument mit dem sich nach und nach die meisten Prozesse in einem Betrieb steuern und überwachen lassen. So ein Instrument zur Steuerung von Geschäftsprozessen ist ein eigenständiges Programm das gewöhnlich aus zwei Grundkomponenten besteht. Zum einen enthält es ein Werkzeug zum Modellieren und Testen der Abläufe und einen aktiven Teil, der alle Vorgänge ausführt, steuert und überwacht.

Ein Workflow System ist daher auch unabhängig vom Papierdokument. Zum Beispiel kann eine telefonische Informationen (Anfrage, Reklamation...) einen Vorgang starten, der dann je nach Beschaffenheit weitere Aktionen auslöst. Dazu erstellte Korrespondenz, Formulare etc. werden stets zusammengehalten und mitgeführt. Eskalation werden automatisch ausgelöst. So kann nichts versäumt werden oder in Vergessenheit geraten. Die Dokumentation aller Vorgänge sowie der Schriftverkehr werden dabei automatisch mit dem integrierten Archiv ausgetauscht und dort bewahrt. Erforderliche Daten aus anderen Systemen (ERP, CRM) werden automatisch zum Vorgang beschafft, bzw. dort aktualisiert. Jeder Vorgang ist daher jederzeit transparent und nachvollziehbar.

Daraus ergeben sich entscheidende Vorteile für das Unternehmen:

- Dramatische Beschleunigung von internen Abläufen
- Reduzierung der Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten
- Sicherung und Erhöhung der Qualität
- Einhaltung Ihrer Geschäfts- u. Qualitätsregeln sowie Gesetzen und Normen
- Verbesserung der Abwicklungsqualität
- Automatisches Zustellen von Aufgaben an die verantwortlichen Personen
- Automatische Eskalation bei Zeitüberschreitungen
- Erhöhung der Transparenz bei Status u. Zuständigkeit
- Automatische Dokumentation von Vorgängen
- **Erhebliche Reduzierung der Verwaltungskosten**