
Workflow und elektronisches Archiv

Analyse des Ist Zustandes

Achiv System

Dokumentenaufkommen:

Bei der Aufnahme des Dokumenten Volumens im Unternehmen wurde ermittelt, dass mehr als 200.000 Belege jährlich bearbeitet wurden. Die Belege wurden in Kategorien aufgegliedert und jede Kategorie mit dem Bearbeitungsaufwand und dem wirtschaftlichen Risiko bewertet. So ergab sich eine Rangfolge, in der die Dokumente archiviert werden sollten.

Workflow System

Durch nicht termingerechte Bearbeitung von Verwaltungsvorgängen sind dem Unternehmen jährlich erhebliche Kosten und Aufwendungen entstanden. Als wesentliche Faktoren wurden die Bearbeitung von Eingangsrechnungen und die Bearbeitung von Kundenreklamationen, Preisspeicherungen und Rechnungskürzungen ausgemacht.

Weitere Einsparpotentiale wurden u.a. bei der Verwaltung der Mitarbeiter Urlaube und bei der Gutschriftserstellung für Kunden ermittelt.

Bewertung:

Die Bewertung des Projektes sah nach der Analyse wie folgt aus:

Einmal Aufwand:

- Anschaffung elektronisches Archiv (Software)
- Anschaffung der erforderlichen Hardware (Server / Scanner)
- Erstellung der OCR Software zur automatischen Verschlagwortung (Kundennummer, Lieferanten Nummer, Vorgangsnummern etc.)
- Anpassung der eigenen Software zur automatischen Archivierung von selbst erzeugten Dokumenten (Rechnungen, Lieferscheine, Gutschriften etc.)
- Erstellung der Workflows
- Aufwand zum Nachscannen der bereits abgelegten Dokumente der letzten 10 Jahre

laufender Aufwand:

- Einscannen und Verschlagwortung von Dokumenten
- Aufwand für Updates der gekauften Software
- Aufwand für Anpassungen der eigenen Software im Rahmen von Software Anpassungen der gelieferten Software
- Wartung und Instandsetzung der erforderlichen Hardware
- Support der eigenen Workflows

dem gegenüber standen keine einmalige Einsparungen aber folgende laufende Einsparungen:

- Kontrolle und damit Möglichkeit der Korrektur von Verwaltungsarbeiten
- erhebliche Reduzierung des Suchaufwandes in der Ablage
- erhebliche Beschleunigung von Arbeitsabläufen durch die gleichzeitige Bearbeitung von Dokumenten

- deutliche Reduzierung des Personalaufwandes in der Verwaltung
 - Reduzierung der Lagerfläche um mehr als 500 m² (aus der alten Belegablage wegen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen)
-

identifizierte Risiken

Die kalkulierten Einsparungen ergaben sich nur, wenn das Unternehmen auf die Original Belege verzichten konnte. Alle Dokumente sollten nach dem Scannen und Archivieren vernichtet werden.

Um den gesetzlichen Anforderungen z.B. für die Aufbewahrungsfristen zu genügen, mussten einige Anforderungen erfüllt werden:

- Zustimmung der Finanzbehörde
- Einhaltung bestimmter Auflagen der Finanzbehörden an das eingesetzte Archivsystem

Im Rahmen der Machbarkeitsstudie und Wirtschaftlichkeitsberechnung wurde die Zustimmung der Finanzbehörde eingeholt und ein entsprechendes Archiv System ausgewählt.

Wirtschaftlichkeit

Auf Grundlage der Ist Analyse, wie oben beschrieben und der Bewertung der Auswirkungen durch das Unternehmen ergab sich eine Amortisationsdauer von weniger als 4 Jahren. Auf Grundlage dieser Wirtschaftlichkeitsrechnung hat sich das Unternehmen dann für die Einführung eines Archiv und Workflow Systems entschlossen.

Für das Unternehmen gefundene optimale Lösung

Archiv System:

1. Festlegung der zu archivierenden Dokumente:

- Eingangspost

Es wurde die komplette Eingangspost gescannt mit Ausnahme von Werbung, Bewerbungen, Infopost etc. Die Post wurde morgens um 08:00 Uhr angeliefert und bis 11:00 Uhr eingescannt und verschlagwortet. Für die Indexierung wurde eine Software entwickelt, die nach dem Einscannen und der Texterkennung versucht die Index Parameter selbst zu ermitteln. Das erfolgte durch den Abgleich der Textdaten mit dem ERP und dem Buchhaltungssystem. Alle Vorgänge, die durch diese Software nicht automatisch zugeordnet werden konnten, wurden durch manuelle Nachbearbeitung indexiert.

Es wurden mehrere Archiv Kategorien definiert unter denen die Dokumente abgelegt wurden. Anhand dieser Kategorien konnte in der weiteren Verarbeitung bestimmt werden, ob und welcher Workflow mit den Dokumenten gestartet werden sollte.

- Eingangs- und Ausgangs EMailverkehr

Es wurde ein spezielle EMail Konto zur Archivierung eingerichtet. EMail, die an dieses Postfach gesendet wurden, werden automatisch im Archiv System abgelegt. Ein entsprechendes Eingabeformular im EMail Body wurde entwickelt um zusätzliche Indexierungswerte an das Archiv System übergeben zu können. Durch entsprechende Arbeitsanweisungen wurde festgelegt, welche EMail von den Mitarbeitern so zu archivieren sind.

- Eingangsfaxe

Da der Kunde bereits einen Fax Server in Betrieb hatte, wurden die eingehenden und ausgehenden Faxe direkt vom Faxserver an das Archiv System übergeben. Hier wurde zunächst versucht den Absender anhand seiner Faxnummer zu identifizieren. Ist das nicht gelungen, so wurde das Eingangsfax behandelt, wie die Eingangspost und der zweistufigen Indexierung, wie oben beschrieben, zugeführt.

- Ausgangspost

Die Ausgangspost wurde nach Unterschrift durch den verantwortlichen Mitarbeiter wie die Eingangspost archiviert.

Dokumente ohne Unterschrift wurden dem Archiv System direkt zugeführt und die Index Parameter übergeben.

- Ausgangsfaxe

Wie Eingangsfaxe jedoch mit der zusätzlichen Möglichkeit bei der Erstellung der Faxe Indexierungsparameter zu erfassen, die dann zusammen mit dem Fax an das Archivierungssystem übergeben wurden.

- Kundenrechnungen und Kundengutschriften

Kundenrechnungen und Gutschriften wurden einmal gedruckt und versandt und in einem weiteren Vorgang als PDF erstellt und mit den gewünschten Indexparameter versehen an das Archiv System übermittelt.

- Kunden- und Lieferanten Buchungsanzeigen

wurden behandelt wie Ausgangspost

Workflow System:

1. Start von Workflows

1. Anhand der verwendeten Archiv Kategorie wurden, wenn definiert, unterschiedliche Workflows gestartet z.B. für

- Wareneingangsrechnung zur Kontrolle des Rechnungsbetrag mit den gelieferten Waren mit der Möglichkeit die Auszahlungsbetrag im Falle von Über- oder Unterlieferungen zu ändern
Nach der Kontrolle Ablage im Archiv und Weitergabe an die Buchhaltung zur Einbuchung der Forderung / Buchungsanzeige.
 - Kundenschriftverkehr (an den Verkauf / Aussendienst)
 - Lieferantenschriftverkehr (an den Einkauf / Disposition)
 - Vorgangsbearbeitung Personalabteilung
 - Vorgangsbearbeitung Geschäftsleitung
- Anhand von Aktionen im ERP System z.B. für
- Kunden Preise

Preisspeicherungen für den Kunden wurden vom Vertrieb vorgenommen. Bevor diese für den Kunden

wirksam werden, sollten die finanziellen Auswirkungen ermittelt werden. Dazu startete der Workflow im ERP System eine Vergleichsrechnung indem die Differenzen aus altem Preis und dem neu zu speichernden Preis bei der betroffenen Kundengruppe mit dem Absatz der Artikel in den letzten 12 Monaten verglichen wurde. Es wurden Regeln festgelegt wer welche Preissteigerungen mit welchen Auswirkungen freigeben darf (Aussendienstleiter, Vertriebsleiter, Geschäftsleitung).

- Einkaufspreise

Ähnlich wie bei den Kundenpreisen wurde auch bei den Einkaufspreisen vorgegangen. Bevor die Lieferantenpreise akzeptiert wurden, wurde durch den Workflow eine Vergleichsrechnung gestartet und die wirtschaftlichen Auswirkungen ermittelt. Auch hier wurden Regeln hinterlegt, wer welche Einkaufspreis Änderungen akzeptieren darf (Innendienst Leiter, Einkaufsleiter, Geschäftsleitung)

Die Workflows wurden so implementiert, dass Rückfragen und Weitergabe von Arbeiten ermöglicht wurden. Außerdem wurde im Workflow System eine dreistufige Vertretungshierarchie eingeführt. In Kombination mit der Urlaubsplanung im ERP System wurde der Workflow Empfänger auch bei Urlauben der entsprechenden Mitarbeiter so ermittelt, dass die Vorgänge bearbeitet werden konnten.

Jeder Workflow erhielt außerdem einen Zieltermin, eine Bearbeitungsprotokollierung und Bearbeitungsstati. Ausgewählte Mitarbeiter bekamen Zugriff auf eine vom Unternehmen definierte Status Übersicht zu den Vorgängen ihrer Mitarbeiter. Über Workflows, die nicht innerhalb ihres Zieltermins bearbeitet wurden, wurde der zuständige Vorgesetzten per EMail informiert. Das hat die Einhaltung der vorgegebenen Ziele letztendlich erst ermöglicht.

Durch weitere Auswertungen konnte der Service Level der einzelnen Kategorien und der einzelnen Abteilungen ermittelt werden. Diese Statistiken dienten unter anderem der Personalführung, aber in diesem Unternehmen auch der Mitarbeiter Entlohnung durch ein entsprechendes Provisionssystem. Fazit aus diesen Statistiken nach drei Jahren: laufende Reduzierung der Bearbeitungsdauer nicht zuletzt auch durch Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter.

Eingesetzte Werkzeuge

Archiv System : Easy Archiv

Anpassung und Erweiterungen OCR und Indexierung: Delphi

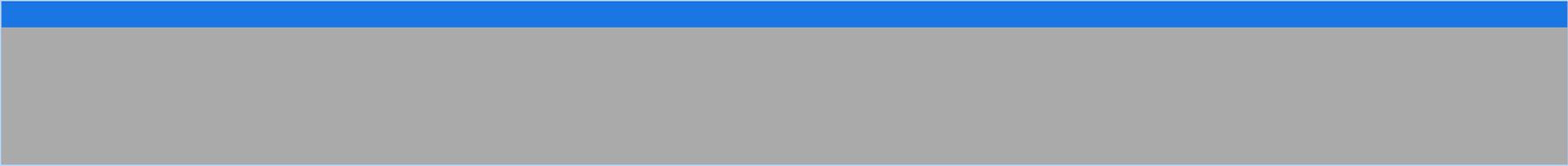
Datenbank Workflow : Oracle

Workflow System : Oracle

Anpassung : Delphi / Oracle Application

Diesen Artikel als PDF herunterladen

[Aktuelle Seite als PDF](#)



Ausgangssituation

Im Rahmen eines Rationalisierungsprojektes hatte der Kunde seine Datenbasis auf eine Oracle Datenbank migriert. In der erworbenen Lizenz war auch Oracle Workflow enthalten. Es stellte sich für das Unternehmen die Frage, wie diese Software im Betrieb einsetzbar wäre und welchen wirtschaftlichen Nutzen das bringt.

Das Unternehmen hat einen erheblichen Aufwand mit der beleghaften Bearbeitung von Geschäftsvorgängen insbesondere in den Bereichen Einkauf und Verkauf. Neben dem innerbetrieblichen "Transport" der Unterlagen war ein erheblicher Aufwand für das Suchen von Vorgängen, sowie für die Zuordnung zu den Bearbeitern ausgemacht worden.

Außerdem waren unbearbeitete oder nicht vollständig bearbeitete Vorgänge ein Problem, die z. B. direkt zu Skontoverlust, verspätetem Zahlungseingang und indirekt zu zusätzlichen Buchungen in der Buchhaltung führten.

Der Kunde entschloss sich nach unserer Analyse zur Einführung eines elektronischen Archivs und zur Einführung eines Workflow Systems für interne Verwaltungstätigkeiten.

Erzielter Nutzen für den Kunden

elektronisches Archiv:

- erhebliche Platzersparnis der Ablage für die gesetzliche Aufbewahrungspflicht
- erhebliche Reduzierung des eigenen Papier- und Druckmaterial Verbrauchs
- Einsicht und Bearbeitung zu Dokumenten in verschiedenen Abteilungen gleichzeitig möglich
- erhebliche Reduzierung des Suchaufwandes nach Vorgängen
- erhebliche Einsparungen bei der Ablage der Dokumente

Workflow System:

- Nachverfolgbarkeit ("Tracking") von Verwaltungsvorgängen
- Service Level Messung der internen Verwaltung und Kontrolle des Bearbeitungsstandes von Geschäftsvorfällen
- keine finanziellen Verlust mehr durch entgangene Skonti etc.
- Aufdeckung weiterer Einsparpotentiale durch den Einsatz von Workflow zur Realisierung in weiteren Projekten

Die in der Amortisationsrechnung kalkulierten Einsparungen wurden mehr als erreicht und die kalkulierte Amortisationsdauer um 6 Monate unterschritten.

Seite erstellt am: 19.12.2018, 01.19 letzte Änderung: 05.01.2019, 02:33 © i-matic GmbH www.i-matic.de weitere Informationen [info\(at\)i-matic.de](mailto:info@i-matic.de)