



Dokumenten Anwendung Systeme für: Archivierung und Workflow, Scannen und Service

# Datenblatt

**Produkt:**

**e-vis**

**Visual Information  
System**



**Modul:**

**MAILROOM – Posteingangsverarbeitung**

## ***Das Grundprinzip:***

Das MAILROOM Modul dient generell zur

- Arbeitsprozess - Optimierung um
- kontrolliertes Arbeiten zu ermöglichen und
- Informationen bereithalten wo immer, wann immer und wie immer sie benötigt werden

## ***Die Idee:***

Scannen Zentral  
Qualifizierung der Dokumente  
Weiterleitung zum Sachbearbeiterplatz  
Vorgangsakten automatisch zuspielden  
Weiterleitungs- und Rückfragemöglichkeiten  
Protokollierung und Historienaufzeichnung

zum Schluss – ab ins Archiv

## **Wir sprechen hier von**

**„intelligenter Posteingangsverarbeitung mit integrierten Workflow und Archiv-Komponenten“.**



## Dokumenten Anwendung Systeme für: Archivierung und Workflow, Scannen und Service

Zusätzlich zu dem MAILROOM Module ermöglicht der

### - INTELLIGENTE INPUT Manager

die Erkennung und Steuerung der eingehenden Dokumente, das sich zusammensetzt aus:

- dem Auslesen der Daten aus den Dokumenten
- dem Erkennen der Dokumentenstruktur
- dem Zuordnen der Dokumente zum Arbeitsprozess.

Diese nun strukturierten und qualifizierten Dokumente werden dann dem MAILROOM = Posteingangs Korb übergeben, oder direkt für die Archivierung zur Verfügung gestellt.

Zur Überwachung des Status aller MAILROOM Objekte gibt es den

### - PROZESS Manager.

Dieses Tool wird dann benötigt, wenn Objekte in den Workflow zu überstellen sind. Dies wird erkannt auf Grund von Status-Information und Ziel-Benutzer/Gruppen, die für das MAILROOM Modul verwendet wird.

Die Aufgabe dieses Tool ist:

- Aus dem Posteingangs-Korb die Objekte dem Workflow zu überstellen,
- dem Workflow Status zu überwachen und Änderungen zu vermerken,
- das Objekt weiter zu bearbeiten wenn es aus dem Workflow zurück übertragen wird. Das kann bedeuten, dass
  - das Objekt direkt archiviert wird mit den Daten aus dem Workflow oder
  - einem anderen MAILROOM Benutzer zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung gestellt wird.

Ein weiteres Element für die Arbeitsprozess-Steuerung ist der

### - WORKFOLDER Manager.

Dieser steuert automatisch Vorgangsakten zu den eingehenden Dokumenten hinzu, die zur Bearbeitung am Arbeitsplatz notwendig sind. So kann hier ein kompletter Aktenvorgang gebildet werden. D. h. ausgehend von dem aktuell vorliegenden Dokument kann die Historie und alle dazu notwendigen Unterlagen elektronisch zugefügt werden und ein Arbeitsvorgang gebildet werden. Beispiel: Eingehende Rechnung fügt automatisch betreffende Lieferscheine, Wareneingänge, Auftragsbestätigungen, Bestellungen und Lieferantenkonditionen bei.

Diese beiden Tools werden in weiteren verfügbaren Datenblättern beschrieben.

Dieses Datenblatt behandelt hauptsächlich die MAILROOM Funktionen, die nachfolgend näher beschrieben sind.



## Dokumenten Anwendung Systeme für: Archivierung und Workflow, Scannen und Service

### Grafische Darstellung:

Diese Grafik zeigt eine Übersicht über das Zusammenspiel der vorgenannten Module und Tools:

(1) Entgegennahme von Objekten:

(2) Intelligent Input Management Tool entscheidet über die Weitergabe der Dokumente

(3) Dokumente werden in den Posteingang (Mailroom) gespeichert oder dem sofortigen Indexierungsprozess unterworfen zur Speicherung im Archiv.

(4) Der Process Manager steuert die optionale Weiterverarbeitung

- zum Workflow
- oder aus dem Workflow

(5) Der Workfolder Manager steuert automatisch

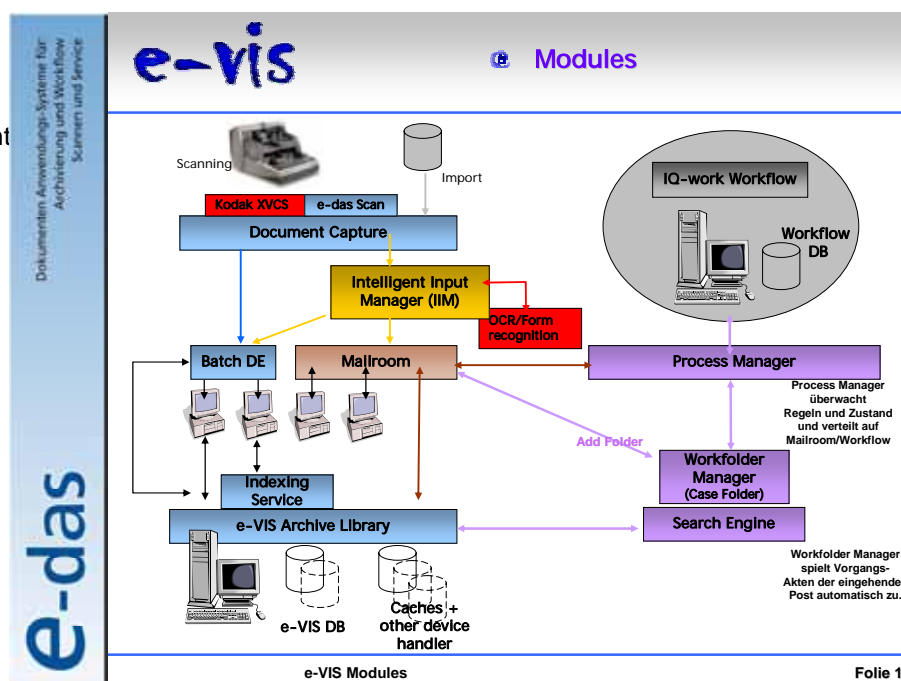
- Vorgangsakten auf Warteposition

der eingehenden Post zu

(6) Workflow Prozesse, steuern die prozessorientierte Weiterverarbeitung. Verteilt die Post auf Sachbearbeiter- oder -Gruppen Kontrolliert den Arbeitsfortschritt Meldet Auslastungen und Überlastungen. u.v.m.

(7) Anzeige und Bearbeitung durch die Sachbearbeiter:

(8) Archivierung:





### **Das MAILROOM Module - Beschreibung:**

MAILROOM ist intelligente Posteingangs-Bearbeitung. Jeder Benutzer/Gruppe erhält die Möglichkeit daran Teil zu nehmen. Wird ein Posteingang an einen Benutzer/Gruppe gesandt, kann kein anderer Benutzer oder Gruppe, die nicht das Zugriffsrecht haben, auf die Elemente zugreifen.

Jedem MAILROOM Element kann eine Bearbeitungsdauer zugeordnet werden. Bei Überschreitung der Bearbeitungsdauer tritt der Eskalationsprozess in Kraft.

Zugeordnete Administratoren können jederzeit den Bearbeitungsstand der jeweils zugeordneten Benutzer/Gruppen kontrollieren und damit bei Zeitüberschreitung und im Falle des Eskalationsprozess eingreifen.

Bei Arbeitsüberlastung oder im Stellvertreterfall können MAILROOM Elemente anderen Benutzern/Gruppen zugeordnet werden.

Das MAILROOM Modul und seine Funktionalität beginnt, wenn entweder

- der **INTELLIGENT INPUT Manager** dem MAILROOM Modul seine „Arbeit“ zuweist, und dabei Dokumente oder andere Objekte an den MAILROOM Benutzer sendet oder
- wenn direkt beim scannen oder importieren der Job dem MAILROOM Modul zugewiesen wird, also die gescannten Dokumente dem MAILROOM Benutzer zur Weiterverarbeitung überstellt oder
- wenn der **PROCESS Manager** feststellt, dass das dem MAILROOM übermittelte Objekt dem Workflow zur Verfügung zu stellen ist, oder
- wenn aus dem angestoßenen Workflow Prozess das Objekt wieder dem MAILROOM Benutzer zurück überstellt wird.

Jeder MAILROOM Eintrag, hier auch Element genannt, wird in der Posteingangs Queue des jeweils zuständigen Benutzers einzeln aufgeführt und gelistet. Jeder MAILROOM Eintrag kann einen oder mehrere „Container“ beinhalten. Man unterscheidet in Bearbeitungs-Container und Info-Container.

- Der Bearbeitungs-Container enthält alle Objekte (üblicherweise eingehende Dokumente zur Bearbeitung) mit den zugehörigen Diskussions-Foren. Pro MAILROOM Eintrag gibt es einen Bearbeitungs-Container. Auch Leer-Container sind möglich.
- Der Info-Container enthält Vorgangs-Akten die entweder mit dem **WORKFOLDER Manager** automatisch erzeugt wurden oder auf Anforderung des Bedieners erstellt wird. Pro MAILROOM Eintrag können mehrere Info-Container abgebildet werden.

Das MAILROOM Modul kontrolliert,

- die verschiedenen Posteingangs Queues der jeweiligen Benutzer/Gruppen,
  - den Zustand der dort vermerkten Elemente,
  - Einhaltung von Zeitvorgaben für die MAILROOM Elemente,
  - Statusinformationen und Bearbeitungsinformationen für die MAILROOM Elemente wenn diese über den **PROCESS Manager** dem Workflow überstellt wurden,
- und zeigt diese Informationen den zuständigen Benutzern/Gruppen an.



## Dokumenten Anwendung Systeme für: Archivierung und Workflow, Scannen und Service

Ferner können vom Benutzer MAILROOM Elemente auch manuell erstellen, also ohne Container bzw. Objekt. Container können diesem Eintrag jederzeit später hinzugefügt werden, z. B. aus Dateien oder anderen Informationen. Dies wird hauptsächlich dann benutzt wenn ein papierloser neuer Fall entsteht (Beispiel: Call-Center oder Reklamationsbearbeitung für telefonisch eingehende Informationen). Die Vorgehensweise ist dann:

- Ein neuer MAILROOM Eintrag wird erstellt,
- Diskussions-Foren werden automatisch per System hinzugefügt, der Bediener kann Einträge zusätzlich erstellen,
- Ein Bearbeitungs-Container kann optional erstellt werden und vorliegende Dokumente und Dateien können dort gespeichert werden.
- Info-Container können optional erstellt werden aus Vorgangsakten.

MAILROOM beinhaltet,

- *Terminsetzung* - Eingabe von Fälligkeiten für die Bearbeitung des Sachverhaltes
- *Wiedervorlage* - Verwaltung Fälligkeiten mit Eskalationsprozess
- *Stellvertreterfunktionen* - Vorgangsbearbeitung durch Stellvertreter
- *Diskussions-Foren* - wie Historie-Aufzeichnungen und allgemeine Logging/Tracking Funktionen stellen sicher, einen Nachweis zu haben, wer, was, wann und in welcher Zeit das Objekt bearbeitet wurde. Alle Vorgänge werden mit Datum / Uhrzeit / Benutzer und der ausgewählten Aktion automatisch aufgezeichnet. Die Diskussions-Foren beinhalten zusätzlich Nachrichten und Informationen des Benutzers die er während der Bearbeitung oder der Weitersendung aufgezeichnet hat. Alle diese Informationen werden bei Aufruf des entsprechenden MAILROOM Eintrags dem Bediener angezeigt.
- *Weiterleitung* - von MAILROOM Elementen an andere Benutzer/Gruppen zur Weiterbearbeitung.
- *Ad-hoc Workflow* - stellt sicher, dass der Bediener Vorgänge zur Klärung oder zur Nachfrage an z. B. andere Benutzer oder dem Vorgesetzten temporär überstellen kann.
- *Rendezvous Funktionen* - also Vorgangsakten die sich auf Warteposition befinden, werden automatisch über den [WORKFOLDER Manager](#) dem aktuell eingegangenen Vorgang zugespielt. Damit können z. B. ausgehende Kundenbriefe mit notwendiger Rücksendung von Antworten auf Warteposition gestellt werden. Wenn das Antwortschreiben kommt, wird das auslösende Dokument automatisch mit zugespielt und dem zu bearbeitenden Sachbearbeiter übermittelt. Die Vorgangs-Akten werden in dem Info-Container dargestellt.
- *Index-Informationen* - der Bediener erstellt Index-Informationen zur Archivierung in e-VIS Archiv.

Nach Beendigung der MAILROOM Bearbeitung werden die Index-Informationen, Diskussions-Foren und der Bearbeitungs-Container in e-VIS Archiv abgespeichert und das MAILROOM Element aus der Posteingangs-Queue des Benutzers gelöscht. Der optional gebildete Info-Container wird nicht abgespeichert, denn dieser enthält aus dem Archiv gesammelte Informationen und braucht nicht nochmals mit dem Bearbeitungs-Container abgespeichert werden.

Alle in „e-VIS Archiv“ angeschlossenen Arbeitsplätze können nicht nur auf die bereits fertig archivierten *Objekte*, sondern auch auf die in Sachbearbeitung befindlichen *Objekte* zugreifen und den Zustand der Sachbearbeitung abfragen. Sobald die *Objekte* den ersten Verteilungsschritt, also die



## Dokumenten Anwendung Systeme für: Archivierung und Workflow, Scannen und Service

Klassifizierung, durchlaufen haben, werden diese sofort im Archiv sichtbar. Ein Benutzer, der Informationen aus der Datenbank abrufen möchte, z. B. bei Kundenanruf, verfügt hiermit auch sofort über die Information zum laufenden Posteingang und zum Ort und Status der Bearbeitung.

### **Technik:**

MAILROOM ist ein Modul der Produktserie „e-VIS Visual Information System“. Dieses Modul kann zur Nutzung generell ein- oder ausgeschaltet werden.

### Oberfläche:

MAILROOM läuft sowohl auf der grafischen Microsoft Windows Oberfläche als auch mit Browser GUI zur Ausführung im Internet/Intranet.

### Exit und API Möglichkeiten:

Umfangreiche Exit und API Routinen erlauben zusätzliche Modifikationen. Ferner kann MAILROOM in kundeneigene Systeme oder Fremdherstellersysteme integriert werden.

Folgende Möglichkeiten sind damit gegeben:

- Regeln definieren zur kontrollierten Weiterleitung der Container oder Überstellung an den prozessgesteuerten Workflow
- Ausnahmefälle definieren zu erstellen Regeln
- Nachrichten senden an e-Mail Benutzer oder Fax-System oder als SMS
- Daten extrahieren und weitergeben, externe Daten zusätzlich einspielen und verändern
- Kundeneigene Event-Logs schreiben, Messaging System integrieren
- u.v.m.

### **Kundennutzen:**

Die Produktreihe „e-VIS Visual Information System“ mit den zugehörigen Modulen ist:

- Einheitliche Verwaltung aller im Unternehmen vorhandenen Informationen als Dokument / *Objekt*
- Permanente und sofortige Auskunftsbereitschaft über alle damit verwalteten Vorgänge
- Minimierung des internen Verwaltungsaufwandes
- Arbeitsplatzoptimierung und Leistungssteigerung durch höhere Durchsatzraten im Unternehmen
- Jederzeit Abruf aller Dokumente / *Objekte*, nicht nur aus „e-VIS Archiv“, sondern auch aus der MAILROOM Module, also noch in Bearbeitung befindliche *Objekte*.
- Vermeidung von Mehrfachablagen durch Zugriff auf Akten über unterschiedliche Sichten
- Durch die Modularität von e-VIS können die Mitarbeiter schrittweise an die Aufgaben herangeführt werden, dadurch keine Überforderung der Mitarbeiter.
- Das Unternehmen kann bestimmen, ob e-VIS sofort als Komplettlösung mit allen Funktionen eingeführt wird, oder in Teilprojekten.
- Integrationsmöglichkeiten in hauseigene Produkte oder Produkte von Fremdherstellern durch die offene Systemarchitektur
- Kurze Amortisationszeiten für die getätigte Investition, jederzeit ausbaubar.
- Leistung „on-demand“, sie bezahlen nur das was derzeit benötigt wird.



## Dokumenten Anwendung Systeme für: Archivierung und Workflow, Scannen und Service

### **Begriffserklärungen:**

- Objekte:** Sind alle Daten und Dateien, die in Microsoft Windows Betriebssystemen oder kompatiblen Betriebssystemen darstellbar sind. Hauptsächlich werden TIFF/JPEG/PDF Dateien zur Speicherung von digitalen Dokumenten verwendet, aber auch aufgezeichnete Toninformation oder Videosequenzen sowie Microsoft Office Dateien als DOC, XLS, PPT usw. sind möglich. Auch können ASCII Daten aus dem Host mit übernommen werden.
- Element:** Ist ein Eintrag in der MAILROOM Queue. Ein Element beinhaltet Status-Informationen, Index-Informationen, Diskussions-Foren, Info-Container und einen Bearbeitungs-Container.
- Regeln:** Sind vordefinierte Arbeitsschritte, nach denen das MAILROOM Modul die Eingabe durch den Bediener und die Freigabe zur weiteren Bearbeitung regelt.
- Container:** Ist ein Begriff zur Bündelung von Informationen. Jedes MAILROOM Element kann einen Bearbeitungs-Container oder mehrere Info-Container beinhalten.
- Diskussions-Foren:** Sind Nachrichten und Notizen, die der Bediener dem zu bearbeitenden Dokument zuordnet. Diese Foren werden zum Bearbeiten von Vorgängen verwendet um Informationen von Benutzer zu Benutzer austauschen zu können. Die Foren werden auch dokumentenorientiert archiviert und können im Bedarfsfall wieder eingesehen zur Nachvollziehbarkeit der Vorgangsbearbeitung.
- Historie-Aufzeichnungen:** Sind Aufzeichnung über den Lebenslauf des Dokumentes. Vor dem Eingang beim Scannen bis zur Archivierung. Alle Arbeitsschritte werden mit Datum/Uhrzeit und Operator-ID festgehalten.
- Ad-hoc Workflow:** Ist das spontane versenden von MAILROOM Elementen zu anderen Benutzern zur Nachfrage des Sachverhaltes. Diese versandten Vorgänge werden generell nachher wieder dem Versender rückübermittelt. Keine Weitergaben an andere Benutzer sind erlaubt, nur Versender zu Empfänger und wieder zurück.
- Rendezvous:** Unter diesem Begriff wird festgelegt, welche Akten aus dem angeschlossenen e-VIS Archiv dem eingehenden Dokument mitgegeben werden. Dies dient dazu automatisch einen kompletten Bearbeitungsvorgang zu erzeugen, ohne dass der Benutzer noch zusätzlich die Aktenabfrage aufrufen muss. Beispiel: Bestellnummer 1234567 wurde erzeugt. Es wurde mit dieser Bestellnummer ein Rendezvous Vorgang vermerkt. Wenn nun der Lieferschein mit Bestellreferenz 1234567 eingeht, dann werden zu diesem Lieferschein alle dieser Bestellnummer zugeordneten Unterlagen als Nachschlagewerk mit zugeordnet, so dass der Bediener zur Bearbeitung des Lieferscheines alle relevanten Daten sofort zur Verfügung hat.



Dokumenten Anwendungs Systeme für: Archivierung und Workflow, Scannen und Service

## ***Kontakt:***

### **Hauptsitz und Verwaltung:**

e-das GmbH  
Schorndorfer Str. 52

73650 Winterbach  
Tel.: 07181/71154  
Fax: 07181/71268

Geschäftsführer und Vertrieb:  
Prokurist und technischer Direktor:

### **Vertriebs- und Service-Center**

e-das GmbH  
Vertriebs- und Service Center  
Gablonzener Weg 26  
73642 Welzheim  
Tel.: 07182/4961-0  
Fax: 07182/4961-29

Herr Helmut Geilenkeuser  
Herr Hartmut Dippon

### **Internet:**

[www.e-das-gmbh.com](http://www.e-das-gmbh.com)

### **E-Mail:**

[info@e-das-gmbh.com](mailto:info@e-das-gmbh.com)

[Helmut.Geilenkeuser@e-das-gmbh.com](mailto:Helmut.Geilenkeuser@e-das-gmbh.com)  
[Hartmut.Dippon@e-das-gmbh.com](mailto:Hartmut.Dippon@e-das-gmbh.com)