

arvato systems automatisiert Belegverarbeitung mit ABBYY Enterprise Capture Lösung



Einer der größten Medienkonzerne mit Stammsitz in New York, der sich mit der Vermarktung von Spielfilmen befasst, hat arvato beauftragt, die Auslieferung von Spielfilmen auf Speichermedien für den deutschen und angrenzende europäische Märkte aufzubauen. arvato systems | Technologies hat bereits in der Anfangsphase des Projektes die Bearbeitung der Belastungsanzeigen und Retouren auf Basis eines BPM Systems als elektronischen Workflow umgesetzt. Dokumente werden gescannt und im elektronischen Langzeitarchiv abgelegt. Die implementierten Prozesse werden regelmäßig analysiert und optimiert. Dabei wird besonders auf die Zeit-, Ressourcen- und Kosteneffizienz der Prozesse geachtet. Um eine ressourceneffiziente, schnelle und kostengünstige Verarbeitung der Belastungsanzeigendokumente und Retourenbelege zu garantieren, sollte eine automatisierte Dokumentenerkennung und -klassifizierung eingeführt werden. Zudem sollte der Prozess geringere Fehlerquellen aufweisen und die Möglichkeit individueller Freigabe Regeln für einzelne Dokumente, die auf der hierarchischen Organisation des Kunden basieren, beinhalten.

Die Herausforderung

Die Abwicklung der Belastungsanzeigen und Retouren stellt einen komplexen Prozess dar, da dieser zu einer Kürzung des Rechnungsbetrages der gekauften Ware führt und entsprechend systemisch umgesetzt werden muss. Sachbearbeiter des Medienkonzerns, die sich um die Verarbeitung der Belastungsanzeigen sowie Retouren kümmern sind über verschiedene Standorte verteilt und arbeiteten dazu noch häufig mit unterschiedlichen Systemen. Eine solche dezentralisierte Bearbeitung führt zu langen Durchlaufzeiten und entsprechenden Prozesskosten. arvato systems | Technologies optimierte im ersten Schritt die Vorgangsbearbeitung der Belastungsanzeigen und Retouren durch die Implementierung des Workflowsystems Metastorm BPM und einer Scan- und Archivierungslösung der Firma SER. Belastungsanzeigen und Retourenvorgänge liegen in der Regel als Papierbelege vor. Um diese Vorgänge mit den dazugehörigen Dokumenten in Metastorm BPM bearbeiten zu können, werden sie im ersten Schritt gescannt und manuell verarbeitet. Der Workflow routet die Vorgänge zu den entsprechenden

Sachbearbeitern und legt parallel die digitale Kopie der Belege und alle relevanten Vorgangsbearbeitungsdaten im Archiv ab.

Um Dokumente revisionssicher archivieren und den Prozess der Klassifizierung der Dokumente sowie der zugrundeliegenden Daten automatisieren zu können, reicht eine einfache Digitalisierung der Dokumente im Scanvorgang nicht aus. Dokumente sollen durchsuchbar im Archivsystem abgelegt werden können, damit mittels entsprechender Softwaresysteme nach Inhalten auf den Belegen gesucht werden kann, sowie die zur Klassifizierung der Dokumente benötigten Daten zur weiteren Verarbeitung im Workflow automatisiert extrahiert werden. arvato systems | Technologies hat nach einer Lösung gesucht, die nicht nur die nötige Digitalisierung der Dokumente für die Archivierung, sondern auch das gezielte Auslesen und die Klassifizierung der Daten aus den Dokumenten ermöglicht. Das Unternehmen entschied schließlich, dass eine Data Capture Lösung benötigt wurde, um die gewünschten Resultate zu erzielen.

arvato SYSTEMS

Über Arvato

arvato systems | Technologies ist ein internationaler Full-Service IT-Dienstleister. Durch die Zugehörigkeit zur arvato systems Gruppe ist das Unternehmen Teil der arvato AG, dem Medien- und Kommunikationsdienstleister der Bertelsmann AG. Als Systemintegrator sorgt arvato systems | Technologies für die nahtlose Integration von Microsoft- und SAP-Lösungen. Die Kernkompetenzen für das Business Process Management (BPM) sind Produkte und Lösungen, die Unternehmen dabei unterstützen, ihre komplexen Geschäftsprozesse wesentlich effizienter zu gestalten. Von der Prozessberatung über die Automation von Prozessen bis hin zur Überwachung bietet arvato systems | Technologies ein umfangreiches Know-how im BPM Bereich.

Kontakt

arvato systems GmbH
Carl-Bertelsmann-Straße 23
33333 Gütersloh
Phone: +49 5241 80-40600
Fax: +49 5241 80-3315
E-Mail: info@arvato.de
www.arvato.de

Die Lösung

Anhand eines Kriterienkataloges, der sowohl die gezielte Extraktion relevanter Attribute eines bestimmten Typus von Dokumenten, wie auch die Erkennungsqualität und das Preis-Leistungs-Verhältnis berücksichtigte, begann die Recherche nach einer passenden Data Capture Lösung, die den Qualitätsanforderungen von arvato systems | Technologies zur Gewährleistung ihres Service Levels gerecht werden konnte. Mit Hilfe eines Benchmark, der verschiedene Capture Lösungen mit den Anforderungen von arvato verglich, fiel die Entscheidung von arvato systems | Technologies schließlich auf ABBYY FlexiCapture, eine Enterprise Capture Plattform, die den Prozess der Extraktion von Daten und Informationen aus verschiedensten Dokumententypen automatisiert. ABBYY FlexiCapture stellt die ideale Lösung für Projekte dar, bei denen relevante Daten aus Rechnungen, Lieferscheinen oder Verträgen, aber auch wie in diesem Anwendungsfall aus Belastungsanzeigen und Retourbelegen, automatisch extrahiert werden und zur transaktionsbasierten Weiterverarbeitung in Drittsysteme übergeben werden. Dabei liefert ABBYY FlexiCapture bereits einige Standard-schnittstellen, kann aber auch über „custom export scripts“ in viele Backendsysteme, wie beispielsweise Metastorm, integriert werden. Neben den vielen technologischen Vorteilen stellte das flexible Lizenzmodell mit seinem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis einen weiteren Grund dar, aus dem sich arvato systems | Technologies für ABBYY FlexiCapture entschieden hat und durch das ein schneller „return on investment“ (ROI) garantiert werden kann. Zudem kann arvato systems | Technologies durch die Zuverlässigkeit des Produkts und den exzellenten Support von ABBYY die Gewährleistung seines Service Levels gegenüber dem Medienkonzern sicher stellen. „ABBYY FlexiCapture ergänzt unsere Lösung optimal in der Erzielung der Wertschöpfung, die wir unseren Kunden bieten wollen“, bestätigt Rüdiger Düchting Manager BPM Projects bei arvato systems | Technologies.

Das Ergebnis

Durch den Einsatz der Datenerfassungslösung ABBYY FlexiCapture werden die Daten aus den Belegen nach dem Scannen sofort automatisch extrahiert. Für das Routing der Dokumente zum jeweiligen Sachbearbeiter wird eine Routinginformation aus dem Dokument extrahiert und das Dokument zusammen mit den erfassten Daten dem jeweiligen Mitarbeiter zur Bearbeitung im Metastorm BPM zugestellt. Diese Rollen-zuordnung erfolgt über die Attribute Mandant, Kundennummer und Dokumententyp. Das Scannen und Erfassen der Attribute im Capture-prozess löst automatisch die Erzeugung eines neuen Vorgangs im BPM System aus. Der Vorgang wird durch die Zuordnungstabelle an den zuständigen Mitarbeiter geroutet, der diese dann bearbeitet bzw. an andere verantwortliche Bereiche weiterleitet. Für den Fall, dass aus Qualitätsgründen beim Scannen oder aufgrund der Belegkomplexität Belastungsanzeigen nicht optimal erkannt werden, können diese Dokumente durch Sichtprüfung manuell verifiziert und erst dann in den Workflowprozess zur Verarbeitung eingesteuert werden. Im laufenden Betrieb leistet die Capture Plattform, die ABBYYs herausragende OCR Technologie beinhaltet, im Schnitt eine Erkennungsrate von 85%. So konnten in einem Zeitraum von 6 Monaten 40.500 Dokumente erfasst werden, von denen 34.500 automatisch verarbeitet wurden. Zusammen mit ABBYY FlexiCapture konnte arvato systems | Technologies die bestehende Lösung dahingehend optimieren, dass nicht nur die

Langzeitarchivierung erfolgreich und effizient gewährleistet ist, die Mitarbeiter entlastet und die Fehlerquote verringert werden, sondern der gesamte Prozess der Bearbeitung von Belastungsanzeigen und Retourenbelegen beschleunigt werden konnte.

„ABBYY FlexiCapture ergänzt unsere Lösung optimal in der Erzielung der Wertschöpfung, die wir unseren Kunden bieten wollen.“

Rüdiger Düchting, Manager BPM Projects bei arvato systems | Technologies



„Durch den Einsatz von ABBYY FlexiCapture in unserem DMS ist die Vorgangsbearbeitung der betreffenden Dokumente um 50 % schneller geworden. Ein großer Teil der Vorgänge kann jetzt ohne manuelle Erfassung eines Sachbearbeiters direkt verarbeitet oder archiviert werden, wobei als Nebeneffekt die Fehlerquote durch das maschinelle Auslesen noch auf null reduziert wird. Wir arbeiten mit arvato systems | Technologies bereits an weiteren Dokumententypen, die zukünftig auch durch FlexiCapture ausgelesen werden sollen. Unser Ziel ist so viele Dokumente wie möglich ohne manuelle Erfassung in unserem Workflowsystem zu bearbeiten“, ergänzt Ulf Tischler, Director credit & collection europe bei arvato digital services.

Auch auf der Ebene der Firmenkommunikation war die Zusammenarbeit zwischen ABBYY und arvato systems | Technologies ein Erfolg. Die gegenseitige Wertschätzung bezüglich der Qualität der Lösungen und der Philosophie der Mitarbeiter wirkte sich auch auf Kooperationen nach Abschluss des Projekts aus: So ist arvato systems | Technologies nicht nur seit 2009 zertifizierter Partner von ABBYY, sondern wird ABBYY FlexiCapture auch in weiteren Projekten integrieren. „Die Chemie zwischen den beiden Firmen hat gestimmt“, bestätigt Rüdiger Düchting von arvato systems | Technologies.

ÜBER ABBYY

ABBYY ist ein führender Anbieter von Technologien und Services für Texterkennung und Dokumentenumwandlung. Das umfangreiche Produktportfolio für Dokumentenverarbeitung und Informationserfassung ist verfügbar für unterschiedliche Plattformen und Geräte. ABBYY bietet eine große Bandbreite von Lösungen für spezifische Geschäfts- und Branchenbedürfnisse. Unternehmen in der ganzen Welt vertrauen auf ABBYY-Lösungen zur Optimierung papierbasierter Geschäftsprozesse. **Mehr Informationen unter www.ABBYY.com**