

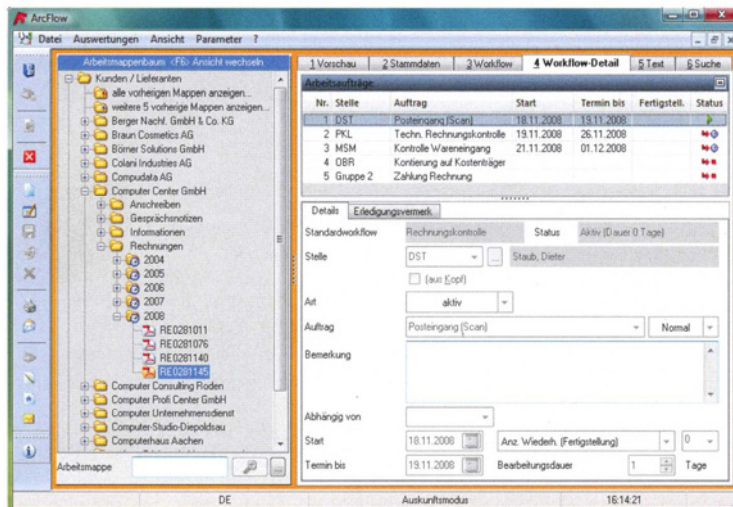
Effiziente Prozesse mit ArcFlow

Geschäftsprozesse sind der Kern eines jeden Unternehmens. Das Dokumentenmanagement-System (DMS) ArcFlow sorgt mit seinem Workflow-Modul für effiziente und transparente Abläufe.

Ein Unternehmen, das Produkte oder Dienstleistungen günstiger und in einer besseren Qualität anbietet als die Konkurrenz, verbucht für sich einen ganz entscheidenden Wettbewerbsvorteil. ArcFlow bietet deshalb mit IT-gestützten Workflows die Möglichkeit, Unternehmensprozesse zu definieren und zu steuern. Ein zentraler Nutzen von Workflows besteht in einem besseren Überblick und

er sie erledigen kann. Ein Workflow für die Auftragsbearbeitung kann zum Beispiel aus folgenden Arbeitsschritten bestehen: Anfrage des Kunden, Anfrage an den Lieferanten, eventuelles Nachfassen beim Lieferanten, Angebot an den Kunden schicken, Angebotsbestätigung beim Kunden einholen, Bestellung der Ware beim Lieferanten und Auslieferung der Ware an den Kunden. Eine Terminliste zeigt je-

den noch nicht vorliegt. Der Mitarbeiter, der für die Warenbestellung zuständig ist, wird entsprechend informiert, sobald die Angebotsbestätigung eingegangen ist. Das Monitoring im Hinblick auf das Einhalten bestimmter Termine und Erfüllen von Aufgaben lässt sich noch weiter ausbauen. Wird der Zeitraum zum Erfüllen einer Aufgabe zu weit überschritten, obwohl der vorhergehende Arbeitsschritt bereits ausgeführt wurde, erhält der Vorgesetzte des zuständigen Mitarbeiters eine Information darüber, dass der Arbeitsschritt noch nicht erledigt ist. Dadurch kann er noch rechtzeitig in den Prozess eingreifen und ernsthafte Konsequenzen vermeiden (Eskalationsmanagement). Workflow-Systeme sind jedoch in erster Linie nicht als Kontrollinstrument zu betrachten. Vielmehr helfen sie dem am Prozess beteiligten Mitarbeiter den Überblick über anstehende Aufgaben und Termine zu behalten.



Monitoring über die einzelnen Teilschritte eines Gesamtprozesses. Stagniert ein Prozess, lässt sich einfacher nachvollziehen, wo die Ursachen dafür liegen. Voraussetzung für den Einsatz von Workflows ist ein Grundverständnis der zentralen Abläufe im Unternehmen.

Transparenz über Teilschritte

ArcFlow gliedert jeden Prozess in einzelne Teilschritte. Zunächst ist zu definieren, welcher Mitarbeiter für welche Aufgabe zuständig ist, in welchem Zeitraum er die Aufgabe zu erledigen hat und welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, damit

dem im Prozess involvierten Mitarbeiter an, welche Arbeitsschritte bereits erledigt sind und welche Aufgaben noch anstehen. Wird eine Aufgabe innerhalb des vorgegebenen Zeitraums nicht erfüllt, erhält der zuständige Mitarbeiter eine Erinnerungsnachricht. Ist er für längere Zeit abwesend, lässt sich definieren, dass stattdessen sein Stellvertreter an die versäumte Aufgabe oder den Termin erinnert wird. Gleichzeitig erkennt das Workflow-System, wenn der Mitarbeiter seine Aufgabe nicht erfüllen kann, weil ein vorhergehender Arbeitsschritt versäumt wurde. Die Ware sollte beispielsweise nicht bestellt werden, solange die Angebotsbestätigung vom Kun-

Fazit

ArcFlow sorgt dafür, dass Prozesse im Unternehmen schneller und in einer höheren Qualität ablaufen. Indem das DMS manuelle Arbeitsschritte automatisiert, entlastet es Mitarbeiter und gewährleistet gleichzeitig eine geringere Fehlerquote. Darüber hinaus verhilft das System zu mehr Transparenz, indem es den Gesamtprozess sowie deren einzelne Teilschritte überwacht. Eine übersichtliche Struktur sorgt dafür, dass keine Aufgabe vernachlässigt wird und so den Gesamtprozess stagnieren lässt. Die einzelnen Arbeitsschritte können nahtlos erfolgen, da jeder Mitarbeiter zeitnah über den aktuellen Stand informiert ist. ■

ArcFlow AG, 4658 Däniken
Telefon 062 288 10 20, Telefax 062 288 10 21
orga@arcflow.ch, www.arcflow.de