

InTouch von Dauphin:  
Ganzkörperliche Vitalisierung

www.chefbuero.de

H 30941

# CHEFBÜRO

IT- & Business-Magazin für Führungskräfte

Nr.5 - August 2010



Edwin E. Heinecke,  
Geschäftsführer der  
ArcFlow GmbH

Effizienz durch  
Standardisierung:  
**ArcFlow lässt  
Prozesse fliegen**



ISSN 0343-348X  
33. Jahrgang - 6,- €

**Betriebssystemmigration:  
In fünf Schritten  
zu Windows 7**

**ERP Trend Report 2010:  
ERP als Werkzeug  
zur Krisenprävention**

**Cloud Computing:  
Wie die Wolke  
die IT verändert**

Titelstory

ArcFlow im Einsatz bei der Unfallversicherung Stadt Zürich (UVZ):

## Workflow für mehr Effizienz

Die Unfallversicherung Stadt Zürich hat ihre Papierdokumente durch eine elektronische Aktenablage mit dem Dokumentenmanagement-System (DMS) ArcFlow abgelöst. Das Unternehmen profitiert jetzt von einer zentralen Verfügbarkeit wichtiger Unterlagen und effizienten Geschäftsprozessen.

In der Schweiz sind Unternehmen gesetzlich dazu verpflichtet, eine Unfallversicherung für ihre Mitarbeiter abzuschließen. Die Unfallversicherung Stadt Zürich gehörte bei ihrer Gründung 1919 zur öffentlichen Verwaltung der Stadt Zürich. Seit 2003 ist sie eine selbstständige Einrichtung des öffentlichen Rechts und versichert die Angestellten der Stadt Zürich sowie stadtnaher Unternehmen nach den Vorschriften des Bundesgesetzes über die obligatorische Unfallversicherung (UVG).

Gesetzlichen Vorgaben zufolge müssen Unfallakten für mindestens zehn Jahre aufbewahrt werden. Noch vor einem Jahr legte die Unfallversicherung Stadt Zürich ihre Unterlagen als Papierdokumente in Aktenordnern ab. Mehrere tausend Versicherungsfälle pro Jahr beanspruchten jedoch immer mehr Archivplatz, so dass sich das Unternehmen entschied, sämtliche Unterlagen zukünftig digital abzulegen. „Zunächst haben wir nach einer reinen Archivlösung gesucht, weil wir zu diesem Zeitpunkt noch davon ausgingen, dass eine solche Software für unsere Zwecke ausreicht“, erläutert Christoph Bebi, Leiter Versicherungsleistungen und stellvertretender Geschäftsführer bei der Unfallversicherung Stadt Zürich. „Dann lernten wir den Hersteller ArcFlow

und die vielfältigen Möglichkeiten seines Dokumentenmanagement-Systems kennen. Diese umfassende Lösung und die Kompetenz des Herstellers haben uns sofort überzeugt.“ Zu den vielfältigen Möglichkeiten gehört für Christoph Bebi neben der automatischen und zentralen Ablage der Dokumente auch die Workflow-Funktion, die das Unternehmen mittlerweile umfassend zur Unterstützung seiner Geschäftsprozesse einsetzt.

### Schneller Start nach vier Monaten

Nachdem im September 2009 die Entscheidung für ArcFlow gefallen war, folgte zunächst eine viermonatige Analysephase. Dabei wurden unter anderem die Ordnerstrukturen festgelegt, Standard-Prozesse definiert und Zuständigkeiten geregelt. Nach einer Blitz-Testphase startete das Unternehmen anschließend im Januar 2010 mit ArcFlow. „Für ein derart großes und schnelles Projekt lief es von Anfang an erstaunlich gut“, schildert Christoph Bebi. „Sicherlich war es für die Mitarbeiter eine große Umstellung und da wir nur eine Blitz-Testphase hatten, gab es anfänglich noch einige offene Fragen. Unsere Mitarbeiter haben sich jedoch vorbildlich eingesetzt und ArcFlow hat uns optimal unterstützt.“

Die digitale Dokumentenablage wurde analog der früheren Papierablage aufgebaut: Pro Unfallakte existiert ein digitaler Ordner, der wiederum in verschiedene Unterordner wie beispielsweise medizinische Unterlagen, Gerichtsdokumente, generelle Akten unterteilt ist. Die neuen Fälle werden jetzt in ArcFlow bearbeitet, die alten Akten werden in ihrer bisherigen Papierform belassen. Als ERP-Software setzt die Unfallversicherung Stadt Zürich eine Eigenentwicklung ein, die nahtlos an ArcFlow angebunden ist. Alle Schadenfälle werden zunächst im ERP-System erfasst. ArcFlow legt einen entsprechenden Unfallordner an. Die im ERP-System angelegten Word-Dokumente lassen sich nach der Bearbeitung per Knopfdruck direkt als PDF in ArcFlow in den richtigen Unfallordnern ablegen. Ebenfalls per Knopfdruck können alle Dokumente eines Unfallordners mit einer eindeutigen Akten-Nummer versehen werden. Die Mitarbeiter bei der Unfallversicherung Stadt Zürich können über verschiedene Wege auf die Akten zugreifen: Zum einen ist es möglich, über einen Button im ERP-System direkt in die entsprechende Unfallakte in ArcFlow zu wechseln. Zum anderen können sie Dokumente einfach über die Unfallnummer finden. Darüber hinaus lässt sich die Unfallakte über die Workflow-Terminkontrolle aufrufen.

### Über die UVZ

Die Unfallversicherung Stadt Zürich (UVZ) war bei ihrer Gründung im Jahre 1919 ein Teil der öffentlichen Verwaltung der Stadt Zürich. 2003 wurde sie in eine selbständige Einrichtung des öffentlichen Rechts umgewandelt. Die UVZ versichert die Angestellten der Stadt Zürich sowie stadtnahe Unternehmen nach den Vorschriften des Bundesgesetzes über die obligatorische Unfallversicherung (UVG). [www.uvz.ch](http://www.uvz.ch)



## Titelstory

Die Unfallversicherung Stadt Zürich hat Standard-Workflows definiert. So wird beispielsweise die Bearbeitung und Weitergabe eines Dossiers als Workflow in ArcFlow abgebildet.

### Effiziente Prozesse mit Workflows

Dabei können alle am Prozess beteiligten Mitarbeiter auf einen Blick einsehen, welche Arbeitsschritte bereits erledigt wurden, welche Aufgabe als nächstes ansteht und wer dafür zuständig ist. Bekommt der Leiter Versicherungsleistungen zum Beispiel die Unfallakte zur Unterzeichnung vorgelegt, sieht der Sachbearbeiter sofort in der Workflow-Terminkontrolle, wann das Dossier unterschrieben wurde. Die Wie-

### Ballontermine

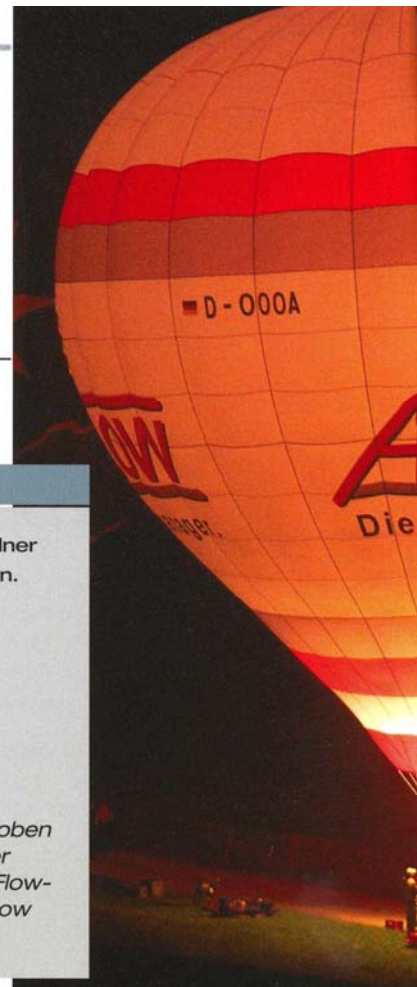
20. bis 22. August 2010: 1. Kölner Ballonfestival, Jahnwiesen/Köln.

[www.koelner-ballonfestival.de](http://www.koelner-ballonfestival.de)

26. bis 29. August 2010: 40. Montgolfiade 2010 auf den Aaseewiesen/Münster.

[www.freiballonsport-verein-muenster.de](http://www.freiballonsport-verein-muenster.de)

*Für jeden, der an einem der oben genannten Termine mit dieser Chefbüro-Ausgabe zum ArcFlow-Ballonkorb kommt, hält ArcFlow eine Überraschung bereit!*



Lacher Großküchen entscheidet sich für ArcFlow

## Sendungsverfolgung per Track-and-Trace

Die ArcFlow GmbH hat Lacher Großküchen als neuen Kunden für ihr Dokumentenmanagement-System (DMS) gewonnen. Der Küchenspezialist setzt ArcFlow ein, um eine optimierte Ablage für Dokumente und E-Mails vor allem im Projektgeschäft zu schaffen und Unterlagen revisionssicher zu archivieren. Damit kann Lacher Großküchen schnell auf Informationen zugreifen und Prozesse lückenlos dokumentieren.

Lacher Großküchen arbeitet in Projektteams, die aus bis zu zehn Mitar-

beitern bestehen. Um eine einheitliche und detaillierte Ordnerstruktur zu schaffen, entschied sich das Unternehmen, die bisherige digitale Ablage durch ein Dokumentenmanagement-System zu ersetzen. Unter den zur Auswahl stehenden Systemen fiel die Wahl auf ArcFlow. Zunächst soll das DMS die bisherige Ordnerstruktur bei Lacher ablösen, um so für eine optimale Ablage der Dokumente und E-Mails zu sorgen. Anschließend ist eine komplette Anbindung an das Warenwirtschafts-

system (WWS) geplant. Zusätzlich hat Lacher die Möglichkeit, Paketsendungen über das Add-on „Track-and-Trace“ zu verfolgen. Dabei können die Mitarbeiter über ArcFlow direkt auf die Internetseite des Paketdienstes zugreifen und so mit einem Blick den aktuellen Status der Paketsendungen prüfen.

„Das Preis-/Leistungsverhältnis von ArcFlow hat uns überzeugt“, begründet Thilo Jörg, IT-Leiter bei der Lacher Großküchen GmbH, die Entscheidung. „ArcFlow ist einfach und



## Titelstory

dervorlagen sorgen dafür, dass die Mitarbeiter bei der Unfallversicherung Stadt Zürich sämtliche Termine einhalten können. „Ohne Terminvorlagen wäre die Bearbeitung der Schadenfälle gar nicht zu bewältigen“, erläutert Christoph Bebi. „Früher haben wir im Outlook extra Termine angelegt. Jetzt erinnert ArcFlow automatisch an die anstehenden Aufgaben. So können wir sehr viel effizienter arbeiten.“ Da die Dokumente digital vorliegen, erübrigt sich auch das aufwändige Kopieren von Unterlagen, um sie an externe Stellen wie beispielsweise Rechtsanwälte oder Gerichte weiterzugeben. Die Dokumente werden jetzt einfach per Mausklick ausgedruckt.

Auch von der zentralen Verfügbarkeit der Unfallakten an allen Arbeitsplätzen profitiert das Versicherungsunternehmen. Die Mitarbeiter können jederzeit und von jedem Arbeitsplatz auf die Unterlagen zugreifen, was vorher mit den Papierakten nicht möglich war. Versicherungsfälle können damit auch parallel von unterschiedlichen Arbeitsplätzen bearbeitet werden: sowohl von den Sachbearbeitern der Unfallversicherung Stadt Zürich als auch von deren Rechtsdienst. „Mit ArcFlow konnten wir unsere Geschäftsprozesse optimieren und standardisieren“, so Christoph Bebi. „Das DMS stellt sicher, dass jeder Sachbearbeiter nach dem gleichen Prinzip vorgeht. Zudem konnten wir mit ArcFlow die Struktur der einzelnen Unfallakten weiter vereinheitlichen. Somit verfügen wir heute über jederzeit verfügbare, standardisierte und leicht reproduzierbare Unfallakten.“

### Weiterer Ausbau geplant

In naher Zukunft plant das Unternehmen, die Verwaltung und Archivierung der E-Mails weiter auszubauen. Momentan werden die Nachrichten manuell an einen ArcFlow-PDF-Drucker gesendet. Das generierte PDF wird anschließend mittels Drag&Drop im richtigen Ordner abgelegt. Zukünftig soll ArcFlow die E-Mails aller bekannten Kontakte automatisch archivieren.



**Lacher Großküchen mit Sitz in Darmstadt hat sich auf Objekteinrichtungen, Großküchentechnik und Gastronomiebedarf spezialisiert. Das Unternehmen bietet in den Bereichen Hotellerie, Gastronomie, Health & Care sowie Betriebsgastronomie innovative Konzepte, Top-Ausführungsqualität, Service und Wartung. Zu den Kunden von Lacher Großküchen zählen das Lufthansa Trainingscenter Seeheim, das Mövenpick Hotel Hamburg, Schuhbeck's Check Inn, das Studentenwerk Frankfurt, der Süddeutsche Verlag sowie viele weitere namhafte Unternehmen.**

[www.lacher.de](http://www.lacher.de)

intuitiv anzuwenden, so dass eine kurze Einarbeitungszeit gewährleistet ist. Auch die schnelle Suchfunktion hat uns sehr beeindruckt. Und nicht zuletzt basiert ArcFlow auf der gleichen Datenbank wie unser Warenwirtschaftssystem, mit dem wir in der Vergangenheit gute Erfahrungen gemacht haben.“

Titelstory

Chefbüro-Interview  
mit Edwin E. Heinecke,  
Geschäftsführer der ArcFlow GmbH,  
Heusenstamm:

## „Mehr Effizienz durch standardisierte Prozesse“

**Chefbüro:** Prozesse zu optimieren und standardisieren hat für ArcFlow oberste Priorität. Herr Heinecke, wie hilft Ihr Dokumentenmanagementsystem (DMS) dabei, Prozesse im Unternehmen effizienter zu gestalten?

**Heinecke:** Zunächst einmal natürlich durch die klassische digitale Dokumentenablage. ArcFlow legt Dokumente und E-Mails automatisch in den richtigen digitalen Ordnern ab, so dass Informationen für alle Mitarbeiter schnell und einfach zugänglich sind. Darüber hinaus unterstützt ArcFlow Geschäftsprozesse mit der Workflow-Funktion. Dabei werden die einzelnen Arbeitsschritte eines Ablaufs in ArcFlow abgebildet, so dass jeder Prozessbeteiligte einsehen kann, welche Aufgaben bereits erledigt wurden, welche Schritte als nächstes anstehen und wer dafür zuständig ist.

**Chefbüro:** Wie wird die Workflow-Funktion in der Praxis umgesetzt?

**Heinecke:** Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Workflow-Funktion zu realisieren - je nach individuellen Anforderungen. Bei unserem Kunden Bomatec beispielsweise besteht der Workflow für ein Kundenangebot aus den Arbeitsschritten Erfassen des Produkts und des Kunden im ERP-System, Anfrage an das Werk, eventuelles Nachfassen dieser Anfrage, Kalkulation des Angebots, Angebotsabgabe beim Kunden sowie erneutes Nachfassen bei fehlender Reaktion. Diese einzelnen Schritte sind entsprechend terminiert. Wird eine Aufgabe nicht erfüllt, versendet das System eine Terminerinnerung an den zuständi-

gen Mitarbeiter oder an seinen Stellvertreter. Darüber hinaus erhält jeder Sachbearbeiter seine tägliche, individuelle Terminliste, die anzeigt, welche Projekte noch zu erledigen sind. Zusätzlich kann der Vorgesetzte eine Prozessdurchlaufstatistik ermitteln, das heißt, wie lange ein Prozess durchschnittlich dauert und an welchen Stellen möglicherweise noch effizienter gearbeitet werden kann. Für Unternehmen wie Bomatec, die auf eine zügige und kontrollierte Auftragsabwicklung angewiesen sind, stellt die Workflow-Funktion das ideale Werkzeug dar.

**Chefbüro:** ArcFlow ist in jedem Unternehmen branchenunabhängig einsetzbar. Wie passt sich das DMS den verschiedenen individuellen Anforderungen an?

**Heinecke:** Mit der Ereignissteuerung und der integrierten Script-API kann ArcFlow sehr einfach auf alle unternehmensspezifischen Prozesse zugeschnitten werden. So lässt sich beispielsweise einrichten, dass ArcFlow den Betrag einer eingehenden Rechnung überprüft. Überschreitet die Summe einen bestimmten Wert, wird das Dokument statt an den Abteilungsleiter an dessen Vorgesetzten weitergeleitet. Eine individuelle Erweiterung ist zudem durch die ArcFlow-Add-ons möglich. Dabei werden bestimmte benutzerdefinierte Aktionen per Mausklick auf einen Button oder Menüpunkt durchgeführt. Das können bei-

Edwin E. Heinecke, Geschäftsführer der ArcFlow GmbH:

**„Standardisierte Prozesse sind die Voraussetzung für eine effiziente Arbeitsweise. So können ...**

spielsweise flexible Auswertungen sein. Welche Projekte wurden im letzten Monat erfolgreich abgeschlossen und welche Projekte sind noch in Bearbeitung? Wie ist der aktuelle Status dieser Projekte? All das lässt sich mit Add-ons einfach lösen. Der Hersteller von Großküchen und ArcFlow-Kunde Lacher (siehe Beitrag: „Sendungsverfolgung per Track-and-Trace“) nutzt beispielsweise das Add-on Track-and-Trace. Dabei ist es den Mitarbeitern möglich, über den in ArcFlow abgelegten Lieferschein per Mausklick direkt auf die Internetseite des Paketdienstes zuzugreifen, um den aktuellen Status von Paketsendungen zu überprüfen. Solche Verknüpfungen spielen eine zunehmend wichtige Rolle - gerade im Bereich Dokumentenmanagement.

**Chefbüro:** Welche Vorteile bietet die Anknüpfung von ArcFlow an Portale?



**... Mitarbeiter ihre Aufgaben nur dann effizient erledigen, wenn eine klare Struktur der Abläufe und Zuständigkeiten vorhanden ist.“**



**Heinecke:** Durch die direkte Verknüpfung von ArcFlow mit Portalen wie zum Beispiel Microsoft Sharepoint können die darin zur Verfügung gestellten Informationen automatisch und zeitnah aktualisiert werden. Die im Portal zugänglichen Dokumente sind dabei in ArcFlow abgelegt. Bei Austausch oder Änderung eines Dokuments in ArcFlow werden die neuen Informationen sofort im Portal für alle Mitarbeiter sichtbar. Das vereinfacht die Pflege und stellt gleichzeitig sicher, dass immer die aktuellen Informationen bereitstehen.

**Chefbüro:** Wie lassen sich ArcFlow-Webservices nutzen?

**Heinecke:** ArcFlow-Webservices beschleunigen und vereinfachen die Synchronisation mit externen Systemen wie dem ERP-System. So übernimmt ArcFlow automatisch Informationen wie zum Beispiel Kundendaten aus dem ERP-System. Wird ein Auftrag im ERP-System abgeschlossen, schließt ArcFlow selbstständig den dazugehörigen Workflow ab, ohne dass der Anwender manuell eingreifen muss. Umgekehrt stellt ArcFlow natürlich auch Informationen über Webservices anderen Anwendungen zur Verfügung. Beispiel: Ein Anwender sucht im ERP-System über die Artikel-Seriennummer nach einem bestimmten Lieferschein. Im Hintergrund wird eine Anfrage an den ArcFlow-Webservice gestellt, der das Ergebnis als XML-Datei zurückgibt.

**Chefbüro:** Wie können Kunden wichtige Dokumente wie Verträge mit ArcFlow verwalten?

**Heinecke:** Verträge bergen ein hohes Einsparpotenzial, das sich mit ArcFlow optimal ausschöpfen lässt. So bietet ArcFlow die Möglichkeit, sämtliche Prozesse rund um das Vertragsmanagement effizient und transparent zu gestalten. Das DMS gibt einen umfassenden Überblick über sämtliche laufenden Verträge und zeigt auf, wann beispielsweise ein Vertrag zu kündigen oder neu zu verhandeln ist. Zusätzlich bietet ArcFlow eine Budgetkontrolle. Damit hat der Anwender genau im Blick, welche finanziellen Verpflichtungen er mit einem abgeschlossenen Vertrag eingeht. Die interne Erstellung und Freigabe eines Vertrags wird vom Workflow-Modul gesteuert. Das schafft Transparenz, wer das Dokument bis zu welchem Termin freigeben muss. Dadurch wird der Gesamtprozess vereinfacht und optimiert. Die verschiedenen Versionen eines Vertrags sind dabei jederzeit abrufbar und können - zum Beispiel als Word-Dokumente - miteinander verglichen werden. Auch das Zusammenführen zweier verschiedener Versionen zu einem Dokument ist auf einfachem Weg möglich.

**Chefbüro:** Sie sind der erste DMS-Hersteller, der eine standardisierte Verfahrensdokumentation anbietet. Welche Vorteile bringt das dem Anwender?

**Heinecke:** ArcFlow bietet die komplette Basis für eine standardisierte Verfahrensdokumentation, so dass eine schnelle und einfache Zertifizierung

von Prozessen möglich ist. Die für eine Verfahrensdokumentation individuell zu erstellenden DMS-Beschreibungen und -Informationen können in ArcFlow vollständig hinterlegt werden. Systemseitige Angaben, wie zum Beispiel Benutzer, Benutzergruppen und deren Rechtedefinition sowie hinterlegte Standardworkflows übernimmt ArcFlow automatisch. Die Verfahrensdokumentation wird anschließend als ein PDF-Gesamtdokument generiert und kann somit einem Betriebsprüfer stichtaggenau vorgelegt werden. In welchen Zeitabständen beziehungsweise bei welchen Änderungen ArcFlow eine neue Verfahrensdokumentation generiert, lässt sich individuell festlegen. Sämtliche Vorgängerversionen des Dokuments werden revisionssicher archiviert und sind bei Bedarf jederzeit verfügbar.

**Chefbüro:** Wie profitieren ArcFlow-Kunden von den standardisierten Prozessen?

**Heinecke:** Standardisierte Prozesse sind die Voraussetzung für eine effiziente Arbeitsweise. So können die Mitarbeiter ihre Aufgaben nur dann effizient erledigen, wenn eine klare Struktur der Abläufe und Zuständigkeiten vorhanden ist. Termine können eingehalten, Arbeitsschritte zügig abgearbeitet und neue Mitarbeiter schneller eingelernt werden. Mit dem optimierten Service wächst auch die Kundenzufriedenheit - und damit langfristig der Umsatz.

[www.arcflow.de](http://www.arcflow.de)