

## ENGAGEONE UND SAP INTEGRATION

# INTERAKTIVE KOMMUNIKATIONS- UND DOKUMENTENPROZESSE AUS SAP ANSTOßEN

Zielgerichtete Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern, die direkt aus Geschäftsprozessen angestoßen wird – ein Thema, das bei immer mehr Unternehmen ganz oben auf der Prioritätenliste steht. Die Integration mit SAP-Systemen ist dabei eine Herausforderung, mit der viele Organisationen kämpfen.

Täglich entstehen in fast allen Unternehmensbereichen Dokumente, die aus SAP-Transaktionen erzeugt werden müssen. Schreiben der Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung, die Mitarbeiterkommunikation der Personalabteilung, Kundenkommunikation nach Call Center-Anrufen oder zielgerichtete Marketingaktionen. Wäre es nicht ideal, vorhandene Daten direkt aus SAP in passende Dokumentenvorlagen übernehmen und Folgeprozesse anstoßen zu können?

Die Realität sieht allerdings anders aus. Häufig haben Firmen keine dedizierte Lösung für diese Anforderungen und müssen die in SAP zur Verfügung stehenden Daten manuell übertragen. EngageOne von Pitney Bowes Business Insight bietet eine durchgängige Lösung für die interaktive Dokumentenerstellung und Ausfertigung, die auf der bewährten Technologie der Formatierungslösung DOC1 Suite beruht und vollständig mit SAP integrierbar ist.

## Zeitfresser im Arbeitsalltag

Ohne eine dedizierte, mit SAP integrierte Lösung für die Dokumentenerstellung und Prozessautomatisierung, müssen die Sachbearbeiter der Fachabteilungen nicht nur Daten, wie Adresse, Name etc., aus den SAP-Systemen manuell übertragen, sondern auch Dokumente mit entsprechendem Layout neu anlegen. Die manuelle Datenübertragung ist nicht nur fehleranfällig, durch die individuell erstellten Dokumente ist auch die Kommunikation uneinheitlich, da nicht sichergestellt ist, dass einheitliche Formate oder Texte verwendet werden. Häufig werden mitarbeiter-spezifische Sammlungen von Textbausteinen genutzt, die weder einer zentralen Kontrolle noch Qualitätssicherung unterliegen. Auch die nachfolgenden Prozesse bedeuten einen erheblichen Aufwand. Oft werden die Dokumente lokal ausgedruckt, für den Versand vorbereitet und dann zur Poststelle weitergereicht, was zusätzliche Laufzeiten und Tätigkeiten erfordert und mögliche Portoeinsparungen erschwert. Weitere Anforderungen entstehen, sobald es um Genehmigungsverfahren oder die Zusammenarbeit mehrerer Sachbearbeiter geht.

## Effizienter und CI-konform kommunizieren

EngageOne leitet interaktive Dokumentenprozesse direkt aus SAP ein. Daten werden per Knopfdruck aus SAP übernommen und ins richtige Dokumentenformat mit Kopfzeile, entsprechendem Branding und Layout eingefügt. Auch

Textbausteine können ausgewählt und – wenn zulässig – angepasst werden. Die Vorlage öffnet sich hierzu im web-basierten EngageOne-Editor zur Bearbeitung. Die Lösung hat eine intuitive, an Word angelehnte Benutzeroberfläche und unterstützt gebräuchliche Funktionen, wie Drag-und-Drop, Copy-Paste, Absatzkontrolle, Schriftvorlagen, Satzbaustein-Auswahl, Rechtschreibkontrolle und Tabellenbearbeitung. Zur Einhaltung der Corporate Identity können Schriftarten, Farben und andere Formatierungen in den Vorlagen vorgegeben werden. So lässt sich die Bearbeitungszeit deutlich reduzieren und eine einheitliche Kundenkommunikation sicherstellen.

## Integrierter Dokumentenprozess

Neben der Dokumentenerstellung sind in der Regel auch Folgeprozesse erforderlich. Für Verträge werden beispielsweise häufig mehrere Unterschriften und ein entsprechender Genehmigungs-Workflow benötigt. Danach wird der Versand über den gewünschten Kanal (Post, E-Mail, Fax, etc.) sowie die Speicherung einer Archiv-Kopie der Dokumente und eines Prozessprotokolls initiiert. Das abgesicherte, revisionssichere Speichern der Dokumente und eines Prozessnachweises sind für viele Firmen ein entscheidendes Kriterium. Mit EngageOne kann genau nachgewiesen werden, wer, wann, welche Dokumente erzeugt und verschickt hat. So lassen sich Geschäftsprozesse besser kontrollieren und wenn nötig rechtliche Nachweise erbringen.

Zusätzliches Sparpotential: Mit EngageOne können Dokumente sowohl lokal als auch zentral gedruckt und für den Versand fertig gemacht oder elektronisch per E-Mail bzw. SMS verschickt werden. Die Anzahl der lokalen Drucker kann reduziert werden, es ist weniger Verbrauchsmaterial erforderlich und über die Portooptimierung und die Nutzung zentraler Produktionsdrucker werden zusätzlich Kosten eingespart.

Die Sachbearbeiter werden entlastet und können sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren. ■

**Pitney Bowes Software Europe GmbH**  
 Pitney Bowes Business Insight Division  
 Grafinger Strasse 2, 81671 München  
 Tel.: +49 (0)89 4623870, Fax: +49 (0)89 46238744  
 E-Mail: info@pbsoftware.eu, www.pbsoftware.eu