

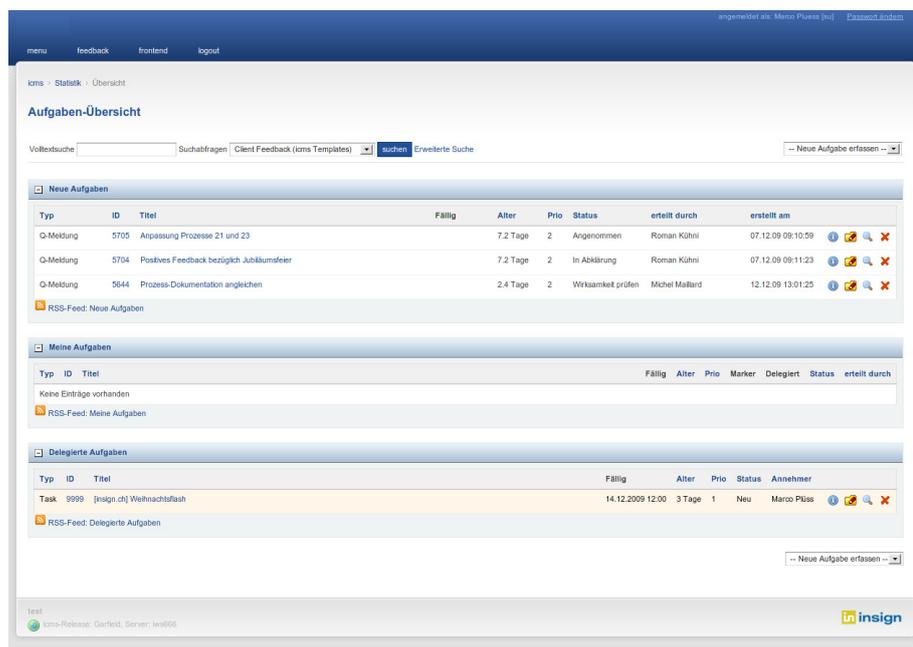
# Business Process Management

## Geschäftsprozesse effizient unterstützen

*Das Management von Prozessen stellt eine wesentliche Herausforderung für jedes Unternehmen dar. Klar definierte, dokumentierte und gelebte Prozesse bieten ein erhebliches Potential zur Steigerung von Effizienz, Qualität und Kontinuität. Die insign gmbh bietet Ihnen mit der Business Process Management-Lösung icms::bmp das ideale Werkzeug, Ihre Geschäftsprozesse zu verwalten und zu unterstützen.*

### Ihr Nutzen auf einen Blick:

- ✓ Einheitliche Strukturen und Prozesse schaffen
- ✓ Einfache Bedienung in gewohnter Arbeitsumgebung
- ✓ Betriebsabläufe verkürzen dank Automatisierung
- ✓ Qualitätssicherung durch standardisierte Prozesse
- ✓ Geschäftsfälle automatisch dokumentiert und archiviert
- ✓ Integration bestehender IT-Lösungen
- ✓ Prozessreports helfen, die Abläufe weiter zu optimieren
- ✓ Dezentraler Zugriff ermöglicht Einbinden externer Stellen
- ✓ Flexible Prozessanpassungen ohne Programmierung



The screenshot shows the 'Aufgaben-Übersicht' (Task Overview) page. It features a search bar at the top with 'Suchabfragen' and 'Client Feedback (icms Templates)' selected. Below the search bar, there are three sections: 'Neue Aufgaben' (New Tasks), 'Meine Aufgaben' (My Tasks), and 'Delegierte Aufgaben' (Delegated Tasks). Each section contains a table of tasks with columns for 'Typ', 'ID', 'Titel', 'Fällig' (Due), 'Alter' (Age), 'Prio' (Priority), 'Status', and 'erteilt durch' (Assigned by). The 'Neue Aufgaben' section shows three tasks: 'Anpassung Prozesse Z1 und Z3', 'Positives Feedback bezüglich Jubiläumfeier', and 'Prozess-Dokumentation angleichen'. The 'Meine Aufgaben' section is empty. The 'Delegierte Aufgaben' section shows one task: 'Weihnachtsflash'.

Die Übersicht des Business Process Manager kann entweder via Web-Browser aufgerufen und angesteuert, oder direkt in Microsoft® Outlook® eingebunden werden.

### Geschäftsprozesse elektronisch unterstützen

Einen Geschäftsprozess zu definieren ist eine Sache, diesen im Unternehmen langfristig zu verankern stellt jedoch meist die grössere Herausforderung dar. Unsere Workflow-Lösung icms::bmp hilft, indem sie einerseits den Geschäftsfall von einem Arbeitsschritt zum nächsten den Beteiligten

vorlegt, andererseits für die Einhaltung der Richtlinien sorgt und schliesslich den gesamten Ablauf sauber dokumentiert. Eskalationsmechanismen informieren Verantwortliche rechtzeitig und verhindern so ein „Hängenbleiben“ von Geschäftsfällen. Die Reportingfunktionen ermöglichen dem Controlling eine detaillierte Auswertung sowohl einzelner als auch aller Geschäftsfälle oder Arbeitsschritte über einen bestimmten Zeitraum.

### Keep it simple

Ein erfolgreiches Arbeitsinstrument erleichtert die Arbeit des Anwenders und ist gleichzeitig einfach und intuitiv zu bedienen. Diesen Grundsatz haben wir uns zu Herzen genommen und darauf geachtet, dass der Anwender in seiner gewohnten

Arbeitsumgebung mit dem Modul icms::bmp arbeiten kann.

Die zentrale Aufgabenübersicht kann direkt in Microsoft® Outlook® integriert werden, z.B. als Ersatz oder Ergänzung zum Standard-Ordner „Aufgaben“.

Diese Übersicht zeigt alle aktuellen Geschäftsfälle, bei welchen durch den jeweiligen Anwender eine Aktion erforderlich ist. Dringlichkeitsstufen und Zeitangaben helfen bei der richtigen Priorisierung. In einer weiteren Auflistung sieht der Anwender die durch ihn angestossenen und delegierten Aufgaben und Geschäftsfälle, deren aktueller Status sowie die zuständige Person. In der Archivansicht kann bequem nach

des Geschäftsfalls und kann diesen weiterbearbeiten.

Über die automatische Vergabe von Request-Tickets kann die weitere Korrespondenz sogar nur per E-Mail erfolgen – icms::bmp erkennt die zu einem Request gehörenden E-Mails und fügt diese als Kommentar dem Request hinzu. Dies ermöglicht das gewohnte Arbeiten mit dem E-Mail-Programm, gekoppelt mit dem Komfort eines Process Management Tools.

### Frühwarnsystem verhindert Problemfälle

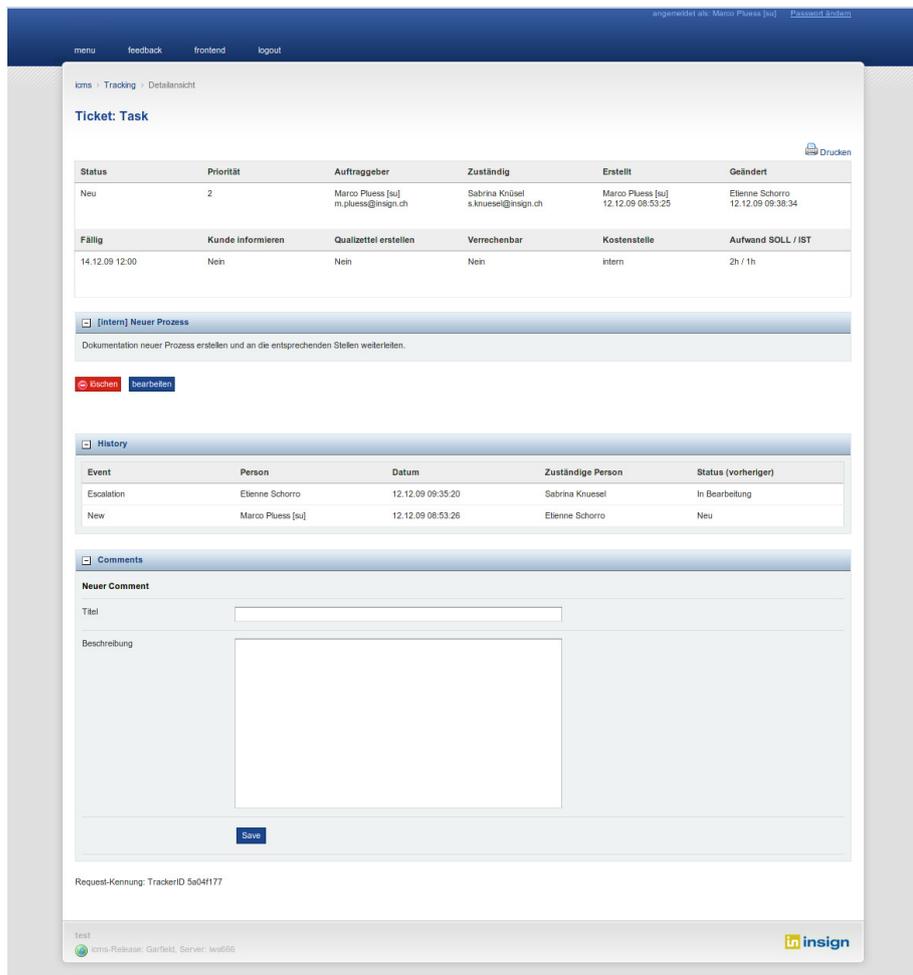
Gerät ein Geschäftsfall ins Stocken, z.B. weil ein bestimmter Arbeitsschritt übermäßig lange dauert, oder weil die vorgesehene Gesamtdurchlaufzeit oder Deadline überschritten wurde, dann reagiert icms::bmp mit einem Eskalationsereignis. Durch dieses kann beispielsweise der Verantwortliche oder der Abteilungsleiter über die Problemsituation informiert werden, und es können rechtzeitig Korrekturmaßnahmen ergriffen werden.

### Einblick in die Abläufe gewinnen

Die Report-Funktionalitäten ermöglichen eine laufende Auswertung der angefallenen, offenen und erledigten Geschäftsprozesse. Einzelne Arbeitsschritte oder ganze Abläufe können betrachtet und ausgewertet werden und so Probleme oder Optimierungsmöglichkeiten gefunden werden. Zur genaueren Analyse können die Prozessdaten in Microsoft® Excel® oder andere Programme exportiert und dort weiterverarbeitet werden.

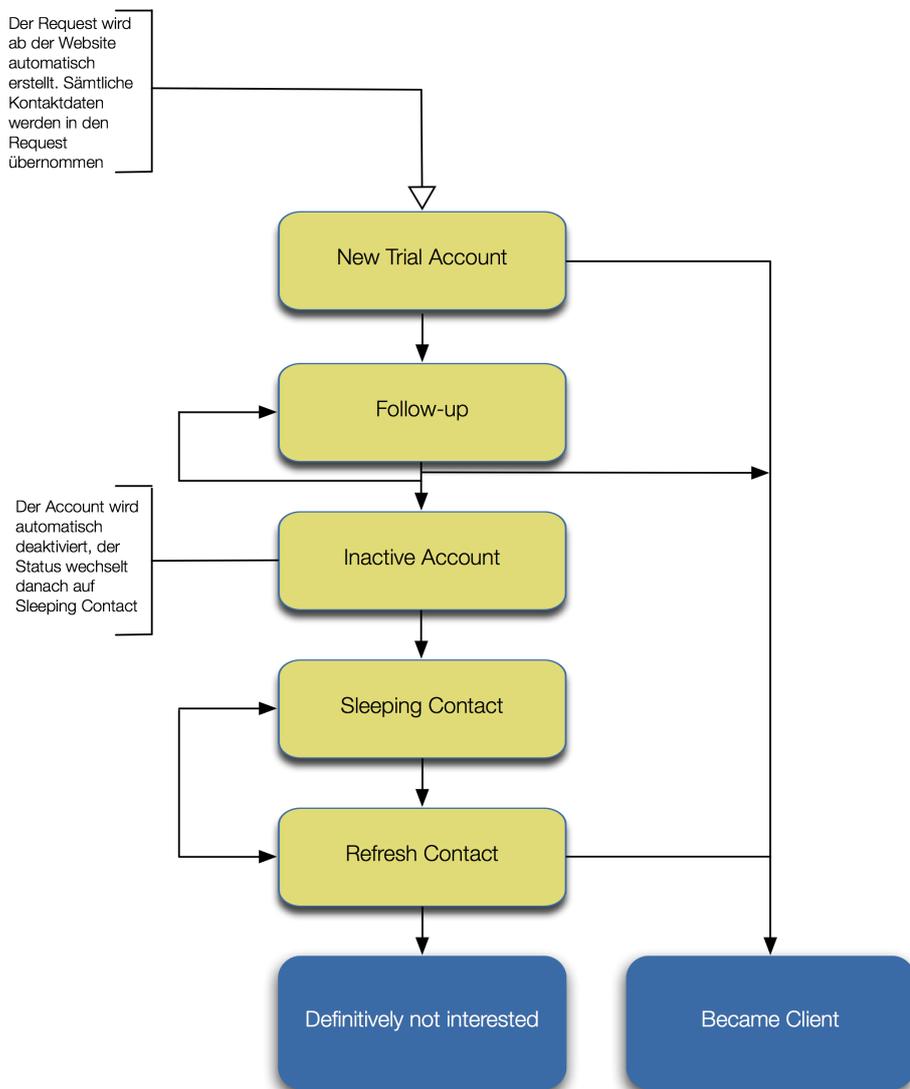
### Dokumentation von Prozessen

Gesetzliche Bestimmungen, aber auch Zertifizierungen wie ISO 9000 erfordern heute klar strukturierte Prozesse, sowie eine genaue Dokumentation derselben. icms::bmp hilft bei der Einhaltung und Dokumentation: Jeder Geschäftsfall sowie dessen genauer Ablauf (wer machte was wann) wird automatisch dokumentiert und archiviert. Bei Bedarf können diese Daten mit wenigen Mausklicks wieder beschafft werden.



In der flexiblen Detailsicht eines Requests sind alle relevanten Informationen auf einen Blick sichtbar.

älteren, schon abgeschlossenen Geschäftsfällen gesucht werden. Über den Eingang neuer Aufgaben oder Änderungen an delegierten Aufgaben wird zudem auf Wunsch per E-Mail informiert. Mit einem Klick gelangt der Empfänger auf die Detailsicht



Ein typischer Geschäftsprozess, welcher mit dem Modul icms::bmp optimal modelliert und abgebildet werden kann. Mit der Integration von E-Mail gehen keine Kontakte und damit zukünftige Kunden verloren.

## Externe Stellen einbinden

icms::bmp ist eine webbasierte Lösung und damit ortsunabhängig über den Browser bedienbar. Externe Stellen wie Kunden oder Lieferanten können dadurch sehr einfach in die Prozesse eingebunden werden. Nicht nur per Browser, sondern auch per E-Mail können neue Geschäftsfälle initiiert werden. Über anstehende Aufgaben wird auf Wunsch per E-Mail informiert – damit können auch externe Personen mit ihren gewohnten Arbeitsinstrumenten weiterarbeiten.

## Automatisierung und Integration bestehender Applikationen

Die Interaktion mit icms::bmp erfolgt nicht nur durch Menschen – auch bestehende, interne IT-Systeme können integriert werden. Auf diese Weise können im Prozess gewonnene Daten direkt in ein Backend-System abgefüllt werden (z.B. Kunden- und Bestelldaten aus einem Sales Prozess) – oder ein Backend-System kann selbst einen Geschäftsfall initiieren (z.B. Materialbestellung bei tiefem Lagerbestand). Mit dem Einsatz des Moduls icms::bmp lassen sich leichtgewichtige, abgestufte Integrationsprojekte realisieren.

## Keine starren Strukturen

Geschäftsprozesse sind einer ständigen Evolution unterworfen. Unsere Lösung ermöglicht es Ihnen, den Ablauf eines Prozesses jederzeit und mit minimalem Aufwand anzupassen. Dazu ist weder eine externe Stelle noch technisches Know-how erforderlich. Diese Flexibilität ermöglicht es Ihnen, kurzfristig auf aktuelle Bedürfnisse zu reagieren.

Die insign gmbh ist spezialisiert auf derartige Lösungen – gerne beraten wie Sie über die vielfältigen Möglichkeiten.