

# **Geschäftsprozessunterstützung**

mit Microsoft SharePoint Foundation 2010

Microsoft InfoPath 2010 und

Microsoft BizTalk Server 2013

**Exemplarische Darstellung**

**Bearbeitung einer Kundenanfrage**

**März 2013**

- ✓ Stetiger Wandel innerhalb einer Organisation erfordert parallel auch Reorganisation und Anpassung von vielfältigen Geschäftsprozessen.
- ✓ Die innovativen Weiterentwicklungen in der Informationstechnologie eröffnen neue Potenziale zur Geschäftsprozessunterstützung.
- ✓ Aktives Gestalten dieser Herausforderung führt zu Qualitätssteigerungen und Kosteneinsparung.

# Geschäftsprozessunterstützung

## - Potenziale

- ✓ Optimieren von definierten Prozessketten mittels Unterstützung durch Standardinformationstechnologie
- ✓ Steigerung von Qualitätszielen, wie bspw. verbesserte Rückmeldezeiten, Erfüllung von Compliance-Anforderungen und sonstiger firmenspezifischer Vorgaben.
- ✓ Erhöhte Transparenz über den Status der laufenden Prozessaktivitäten innerhalb des Unternehmens.

# Geschäftsprozessunterstützung

## - Beispiel: Vom Angebot zum Auftrag

### *Exemplarische Darstellung*

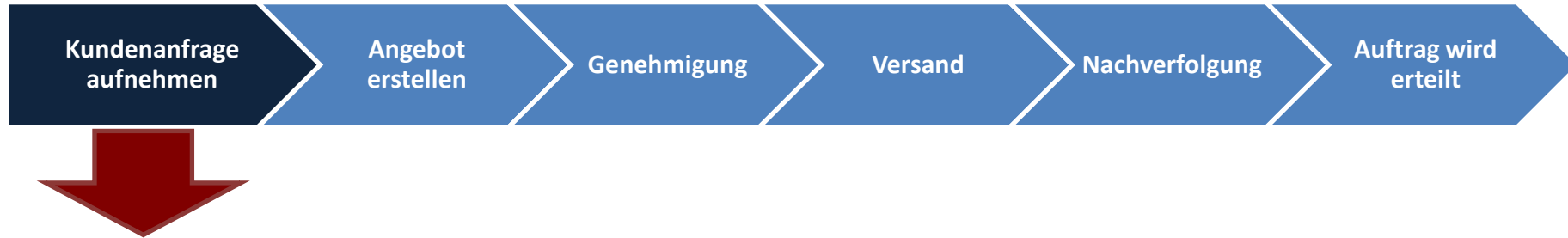


- Die Abbildung zeigt eine exemplarische Darstellung der Prozesskette am Beispiel einer Kundenanfrage: Vom Angebot bis zur Auftragserteilung
- Anforderungen können beliebig ergänzt und bis zur Abbildung von komplexen Prozessketten individuell angepasst und aufgebaut werden.
- Prozessbeteiligte sind je nach Anforderung beliebig erweiterbar (bspw. im Genehmigungsprozess oder zur Berücksichtigung weiterer interner Richtlinien)

# Geschäftsprozessunterstützung

## - Beispiel: Vom Angebot zum Auftrag

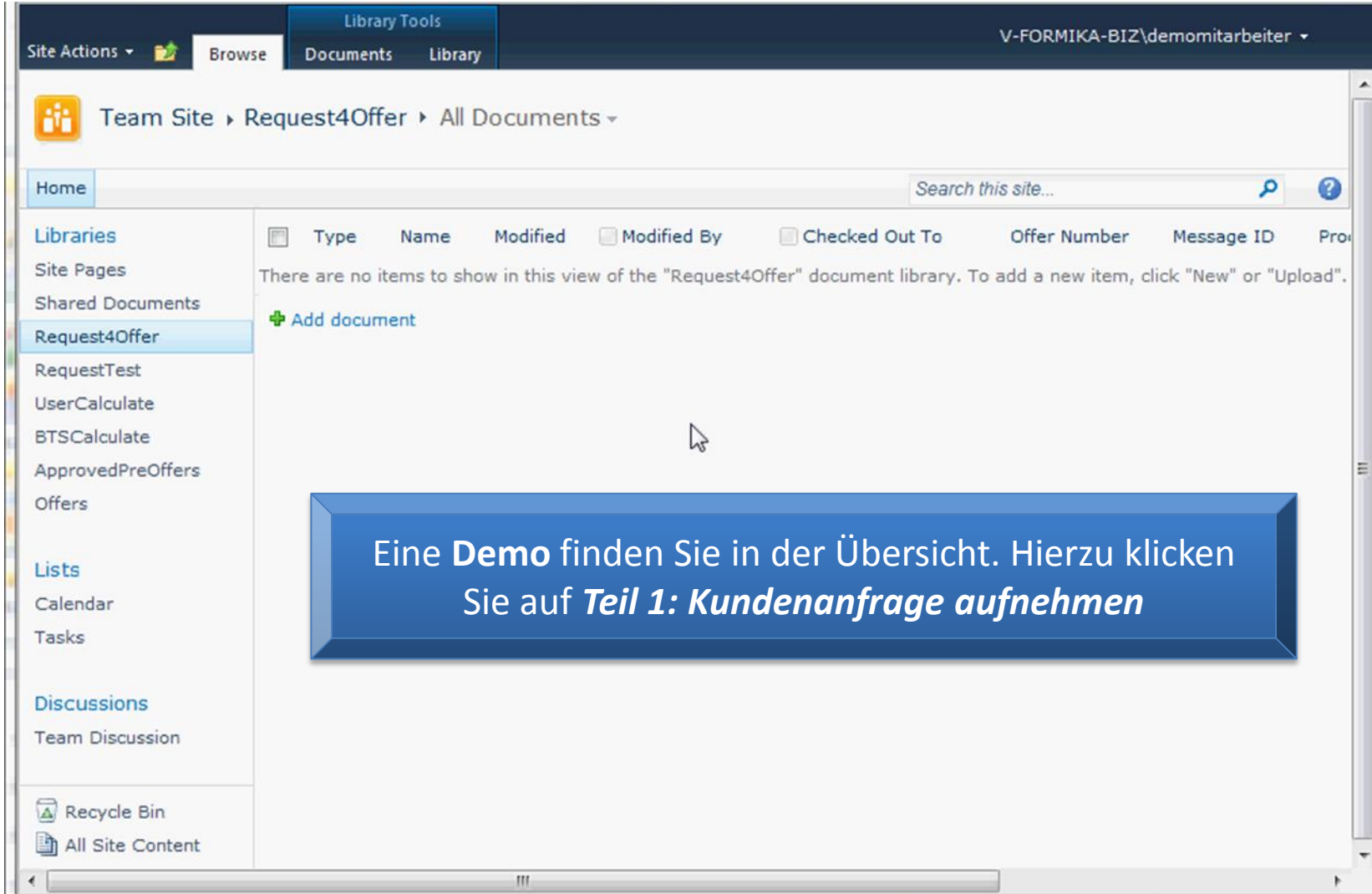
### *Kundenanfrage aufnehmen*




- ✓ Die Kundenanfrage kann in Form von Brief, Telefon, Fax oder Email eingehen und wird in das Bearbeitungs-Tool aufgenommen.
- ✓ Die Kundendaten inkl. Ansprechpartner sowie Datum und Uhrzeit der Anfrage werden erfasst und dokumentiert.
- ✓ Anmerkungen oder Hinweise für die weitere Bearbeitung können hinzugefügt werden.
- ✓ Anlagen (bspw. Email- oder Faxanfrage) können beigefügt werden
- ✓ Zur besseren Nachverfolgung der Anfrage kann ein Termin für die Fertigstellung bzw. der gewünschte Versandtermin des Angebots angegeben werden.

# Geschäftsprozessunterstützung



- Hinweis Video-Sequenz: Kundenanfrage aufnehmen



The screenshot shows a SharePoint interface for a document library. The breadcrumb path is "Team Site > Request4Offer > All Documents". The library name is "Request4Offer". The main content area is empty, displaying the message: "There are no items to show in this view of the 'Request4Offer' document library. To add a new item, click 'New' or 'Upload'." Below this message is a link labeled "Add document". A blue callout box is overlaid on the center of the page, containing the text: "Eine Demo finden Sie in der Übersicht. Hierzu klicken Sie auf *Teil 1: Kundenanfrage aufnehmen*".

Site Actions ▾  Browse Library Tools Documents Library V-FORMIKA-BIZ\demomitarbeiter ▾

Team Site > Request4Offer > All Documents ▾

Home Search this site...  

<input type="checkbox"/>	Type	Name	Modified	<input type="checkbox"/>	Modified By	<input type="checkbox"/>	Checked Out To	Offer Number	Message ID	Pro
There are no items to show in this view of the "Request4Offer" document library. To add a new item, click "New" or "Upload".										
<a href="#">+ Add document</a>										

Eine **Demo** finden Sie in der Übersicht. Hierzu klicken Sie auf *Teil 1: Kundenanfrage aufnehmen*

Libraries  
Site Pages  
Shared Documents  
Request4Offer  
RequestTest  
UserCalculate  
BTSCalculate  
ApprovedPreOffers  
Offers

Lists  
Calendar  
Tasks

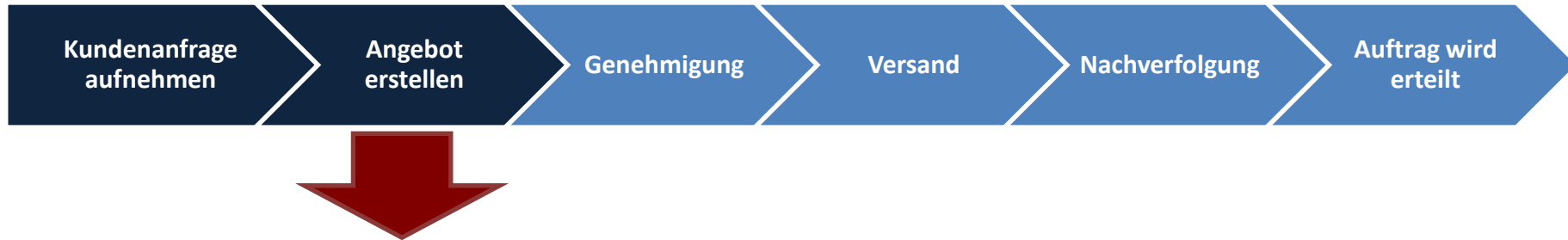
Discussions  
Team Discussion

Recycle Bin  
All Site Content

# Geschäftsprozessunterstützung

## - Beispiel: Vom Angebot zum Auftrag

### *Angebot erstellen*

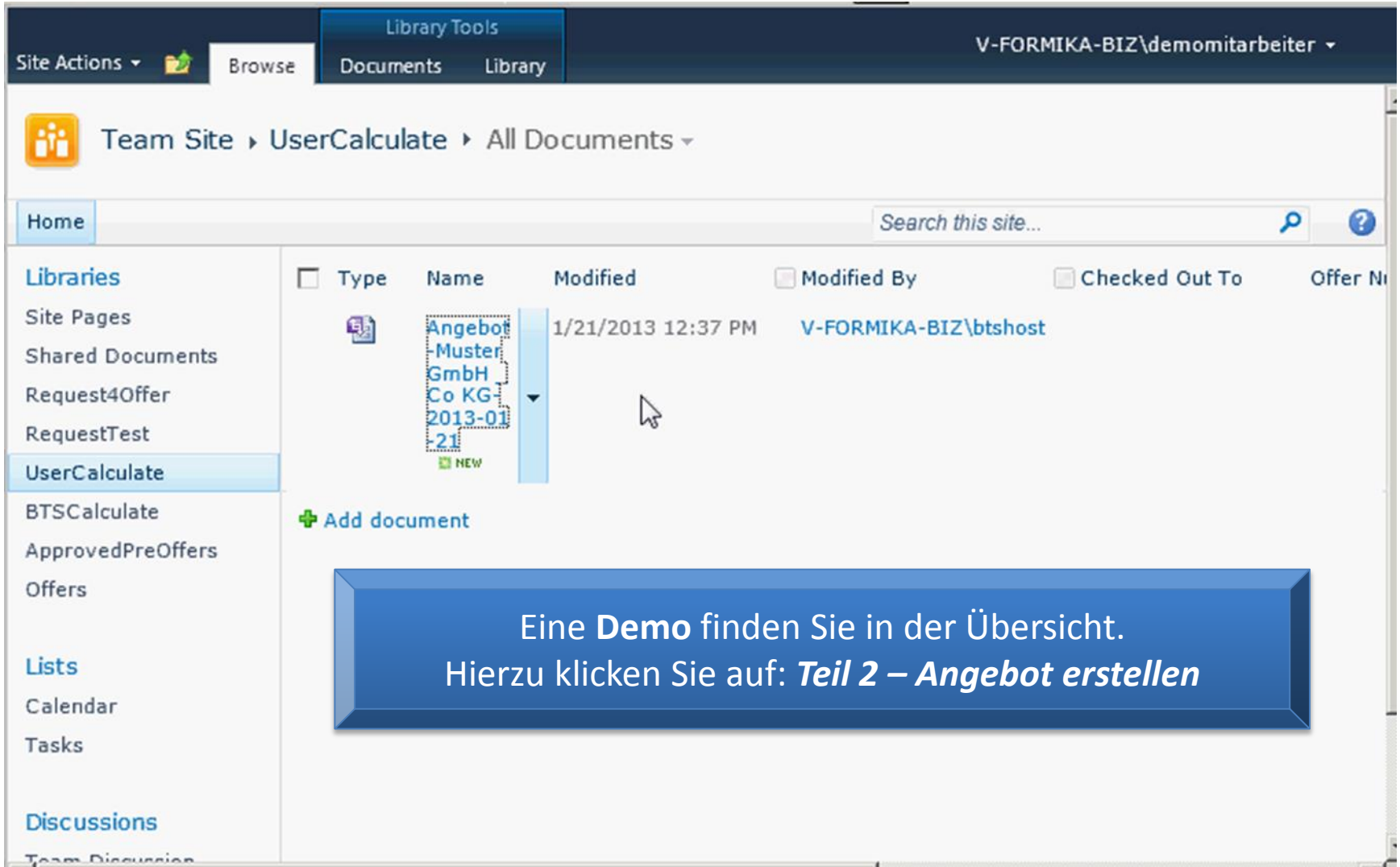


- ✓ Das Angebot wird gemäß der Kundenanfrage kalkuliert und erstellt.


Es können bspw. bereits vorhandene digitale Katalogdaten oder sonstige bereits im Einsatz befindliche Datenbankinformationen eingebunden werden.

# Geschäftsprozessunterstützung

- Hinweis Video-Sequenz: Angebot erstellen



The screenshot shows a SharePoint interface for a library named 'UserCalculate'. The top navigation bar includes 'Site Actions', 'Browse', 'Library Tools', and 'Documents'. The breadcrumb path is 'Team Site > UserCalculate > All Documents'. A search bar is present with the text 'Search this site...'. The left sidebar contains a 'Libraries' section with 'UserCalculate' selected. The main content area displays a table with columns: Type, Name, Modified, Modified By, Checked Out To, and Offer N. A single document is listed with the name 'Angebot-Muster GmbH Co KG 2013-01-21', modified on 1/21/2013 at 12:37 PM, and modified by 'V-FORMIKA-BIZ\bts host'. A blue callout box is overlaid on the bottom right of the screenshot.

<input type="checkbox"/>	Type	Name	Modified	<input type="checkbox"/>	Modified By	<input type="checkbox"/>	Checked Out To	Offer N
<input type="checkbox"/>		Angebot-Muster GmbH Co KG 2013-01-21	1/21/2013 12:37 PM	<input type="checkbox"/>	V-FORMIKA-BIZ\bts host	<input type="checkbox"/>		

[+ Add document](#)

Eine **Demo** finden Sie in der Übersicht.  
Hierzu klicken Sie auf: **Teil 2 – Angebot erstellen**



# Geschäftsprozessunterstützung

## - Beispiel: Vom Angebot zum Auftrag

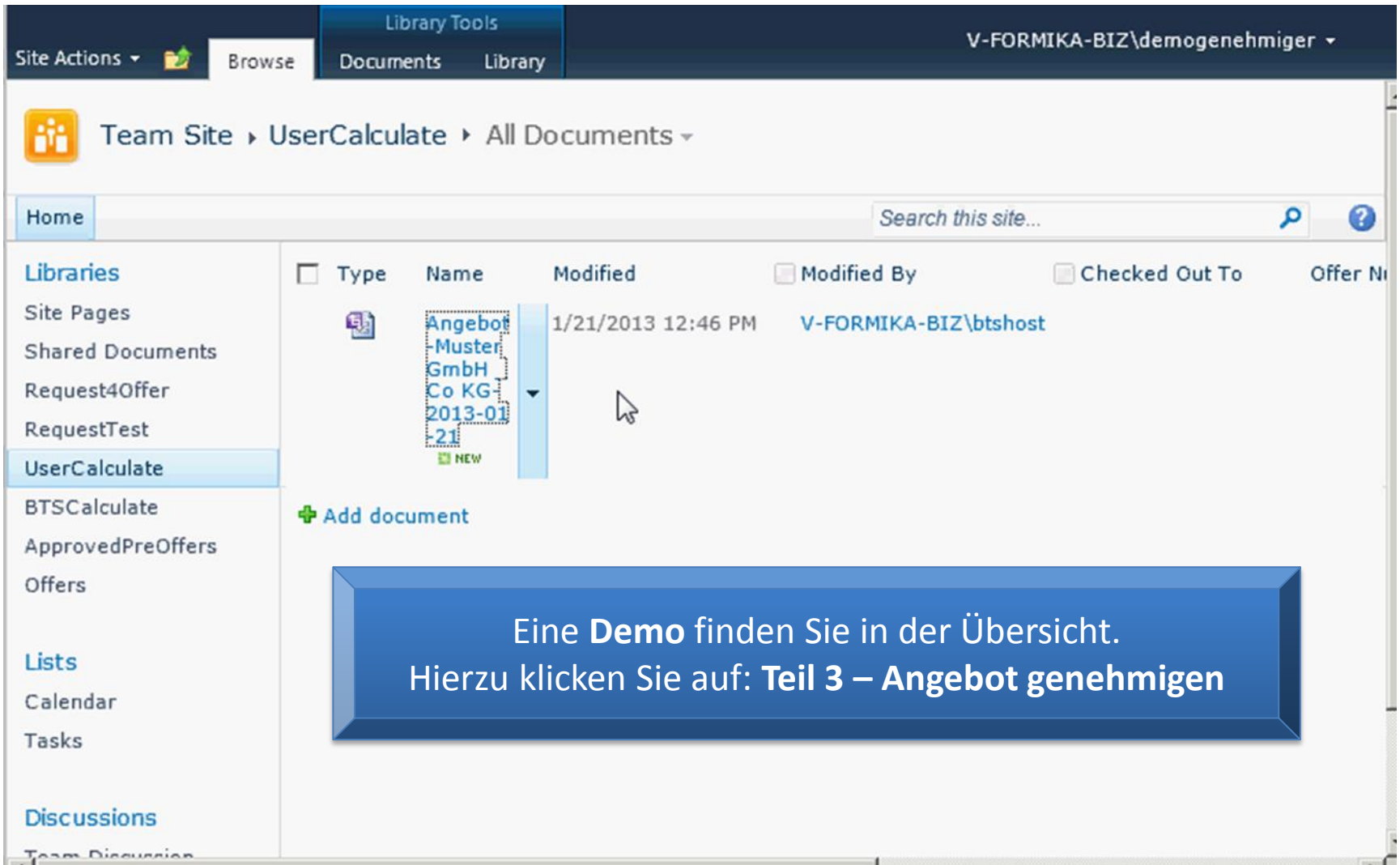
### *Genehmigungsprozess*




- Je nach firmenspezifischen Anforderung kann der Genehmigungsprozess mehrere Instanzen beinhalten.
- Die Dokumentation des Vorgangs ist sichergestellt.
- Bei Ablehnung kann definiert werden, an welche/n Mitarbeiter/Gruppe die Information zurück gesandt wird, um eventuelle Nachbesserungen einzuarbeiten.
- Der zuvor angegebene Fertigstellungstermin/geplante Versandtermin wird nachverfolgt, um bei möglichen Zeitüberschreitungen rechtzeitig den zuständigen Mitarbeiter zu benachrichtigen.

# Geschäftsprozessunterstützung

- Hinweis Video-Sequenz: Genehmigungsprozess



The screenshot shows a SharePoint interface for a document library. The breadcrumb path is 'Team Site > UserCalculate > All Documents'. The document list contains one entry:

Type	Name	Modified	Modified By	Checked Out To	Offer Nr
	Angebot-Muster GmbH Co KG 2013-01-21	1/21/2013 12:46 PM	V-FORMIKA-BIZ\btshost		

Below the table is a '+ Add document' button. A blue callout box is overlaid on the bottom right of the screenshot.

Eine **Demo** finden Sie in der Übersicht.  
Hierzu klicken Sie auf: **Teil 3 – Angebot genehmigen**

# Geschäftsprozessunterstützung

## - Beispiel: Vom Angebot zum Auftrag

### *Versand*



- ✓ Nach vollständiger Genehmigung erfolgt automatisch der Versand des Angebotes an den Kunden.
  - Der Versand kann bspw. per E-Mail oder Post – ja nach Kundenpräferenz - erfolgen.
  - Sollte der Postweg gewählt werden, kann der Druck des Dokumentes automatisch angestoßen werden.
- ✓ Die Dokumentation des Originaldokumentes und der Prozessverlauf bleiben erhalten und sind automatisch sichergestellt.

# Geschäftsprozessunterstützung

## - Beispiel: Vom Angebot zum Auftrag

### *Nachverfolgung*



- ✓ Nach Versand des Angebotes, kann im Sinne der Kundenbetreuung ein „Nachverfolgungsdatum“ gesetzt werden.  
Dies kann bspw. 8 Arbeitstage nach dem Versandtermin festgelegt werden. Sollte bis zu diesem Datum keine Reaktion des Kunden erfolgt sein, kann eine telefonische Nachfrage durch den Mitarbeiter erfolgen.
- ✓ Sollte der Kunde das Angebot ablehnen, kann diese Information ebenfalls dokumentiert werden.

# Geschäftsprozessunterstützung

## - Beispiel: Vom Angebot zum Auftrag

### *Auftragserteilung*



- ✓ Ist alles zur Zufriedenheit des Kunden erfüllt, wird die Auftragserteilung erfolgen.
- ✓ Die Auftragserteilung wird ebenfalls dokumentiert und die weiteren Schritte automatisch eingeleitet.
- ✓ Eine Bestätigung der Auftragserteilung wird den zuvor definierten Mitarbeitern automatisch übermittelt.

# Geschäftsprozessunterstützung

## - Beispiel: Vom Angebot zum Auftrag

### *Zusammenfassung*



Wie bereits eingangs erwähnt, stellt dieses Beispiel eine exemplarische Prozesskette dar. Das Anpassen individueller bzw. firmenspezifischer Anforderungen ist jederzeit möglich.

So sind zum Beispiel

- die Vertreterregelung
- welche E-Mail-Benachrichtigung bei welchem Ereignis den Prozessbeteiligten zugestellt werden soll bzw.
- welche lokal vorhandenen IT-Systeme mit Berücksichtigung finden sollen

hier nicht explizit erwähnt. Jedoch können diese Funktionen sowie weitere Anforderungen individuell in den Gesamtablauf integriert werden.

Sie haben Bedarf und möchten mehr erfahren?

Dann vereinbaren Sie am Besten heute noch einen Termin mit uns und wir sprechen über Ihre individuellen Anforderungen - auch gerne bei Ihnen vor Ort.

**FormiKA** GmbH

Klara-Siebert-Str. 2

76137 Karlsruhe

Tel. 07 21/66 59 29 30

Mail: [Info@FormiKA-GmbH.de](mailto:Info@FormiKA-GmbH.de)