



# Faxkommunikáció integrálása a DM folyamatokba

Linhardt Péter Ph.D. Regional Manager  
Karleczen Enikő, Sales Manager



### Fax + DM?

#### └ Nem manuális faxolás

└ -> papír

└ Hatékonyság, költségcsökkentés -> elektronikus

#### └ Fax -> dokumentum -> üzleti tartalom -> Értékesítés, pénzügy, HR, CRM, ....

└ Rendelés

└ Számlák

└ Szállítók

└ Pénzügyi megbízások

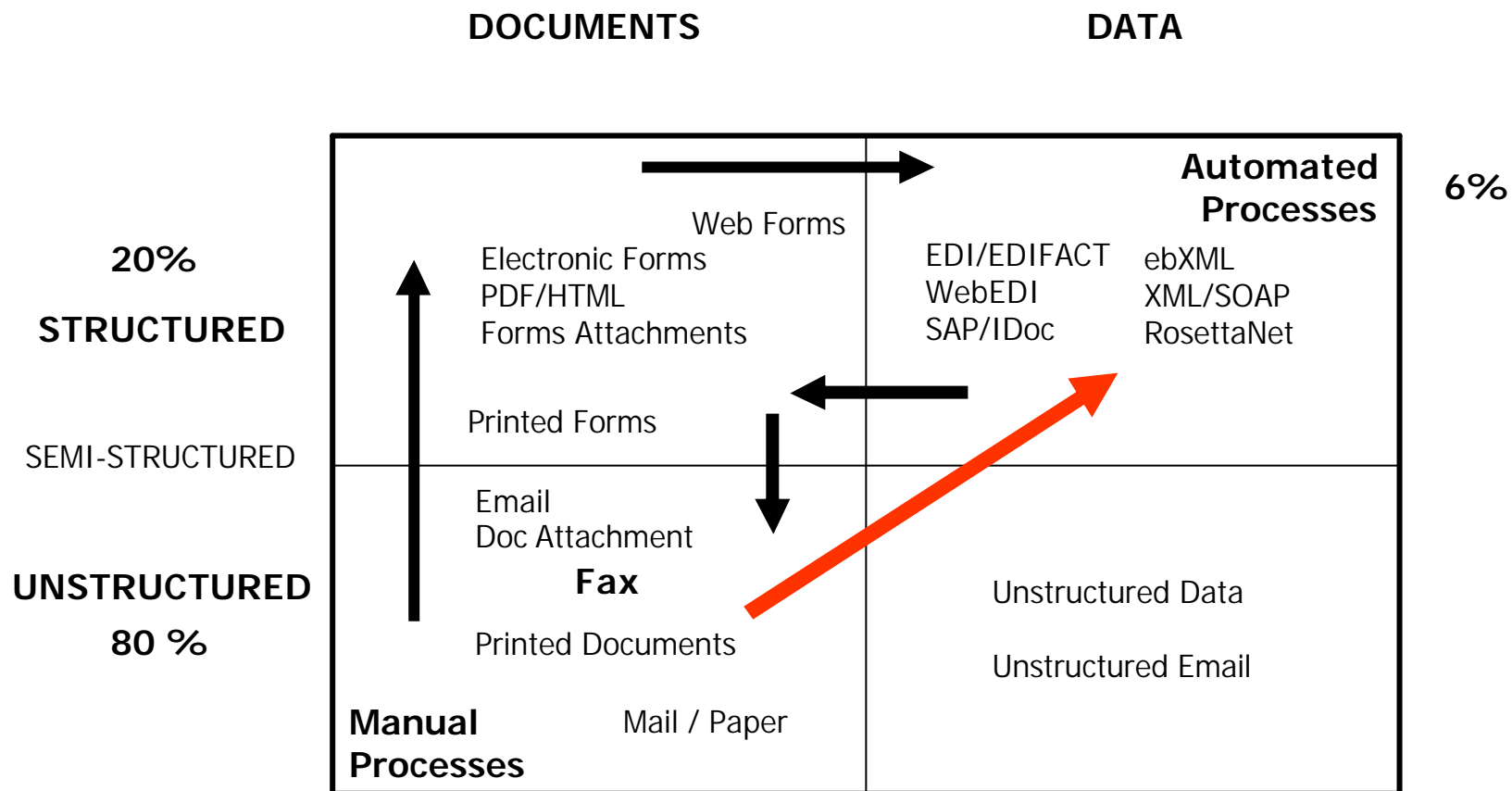
└ Szerződések

└ Előfizetések

└ CV-k, ....





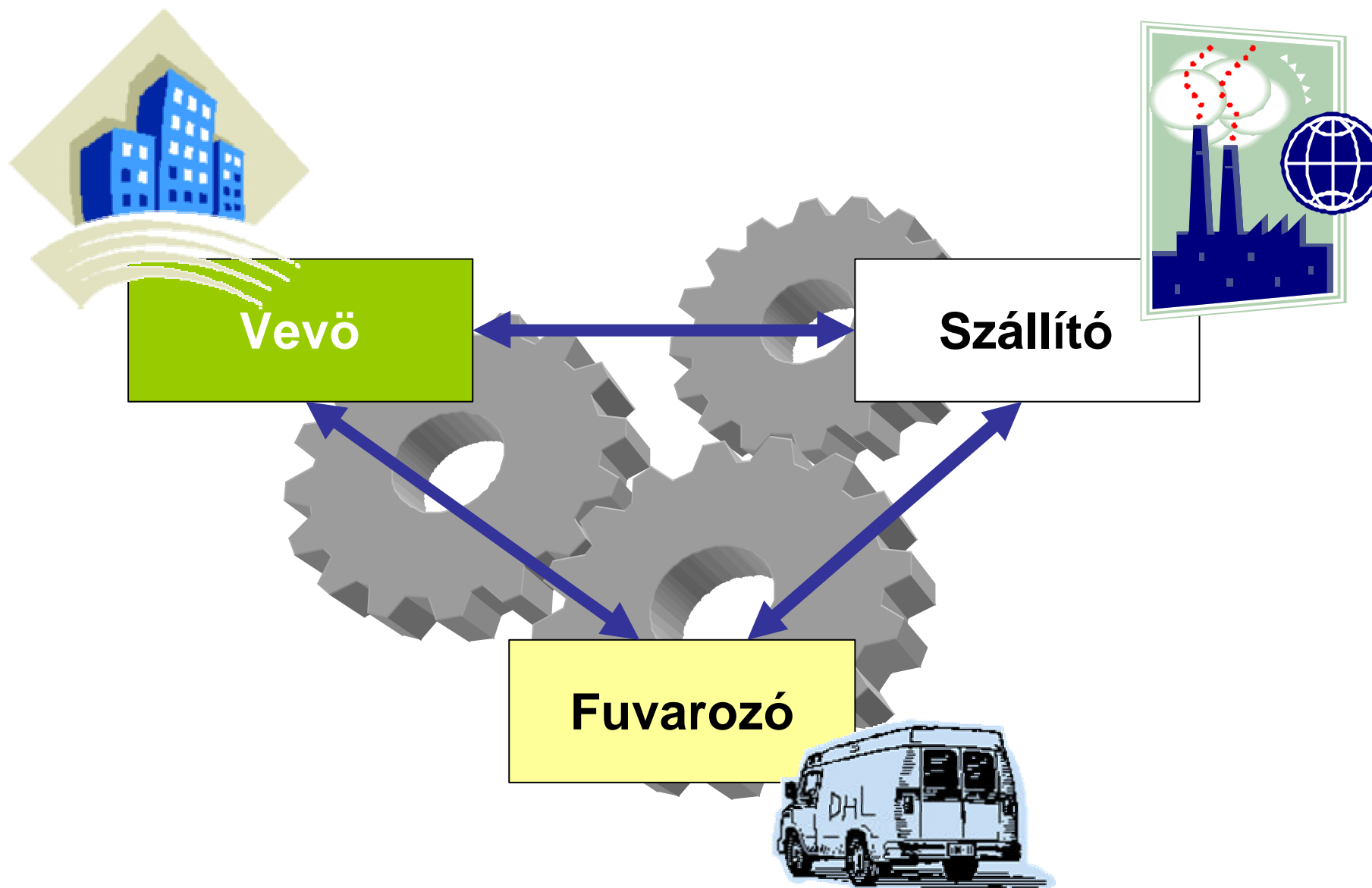


Media-Breaks



- ┌ „A vásárlóknak hatékony, automatizált, mérhető üzleti folyamatok szükségesek – a vállalaton belül és a külső üzleti partnerekkel, hogy versenyképesek maradjanak
- ┌ Gartner Group úgy nevezi ezt: „Valós-idejű Vállalat”
- ┌ A kommunikáció változni fog a nem-strukturáltról (fax, papír) a strukturált adatcserére (XML, EDI,...)
- ┌ Fax, papír automatikus konverziója adatra és az üzleti folyamat automatizálás (BPA) elengedhetetlen a vállalatoknak, és egy logikus továbblépés a „Valós-idejű Vállalathoz”
- ┌ A BPA igényli az üzleti folyamat-modellezést, workflow-t, sokcsatornás kommunikációt és konverziót a nem-strukturáltról a strukturált információra







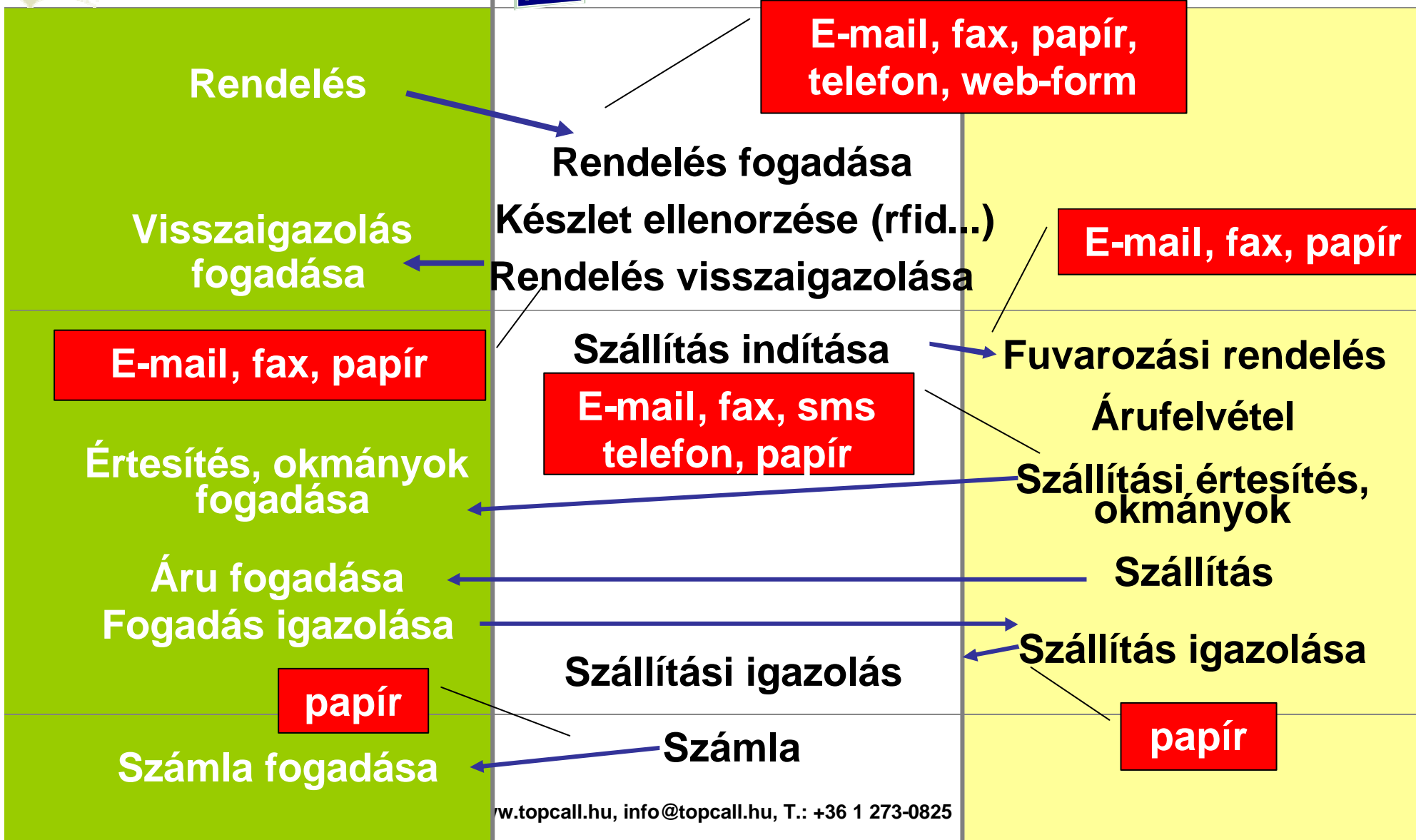


**Vevo**



**Szállító**

**Fuvarozó**







**Vevo**



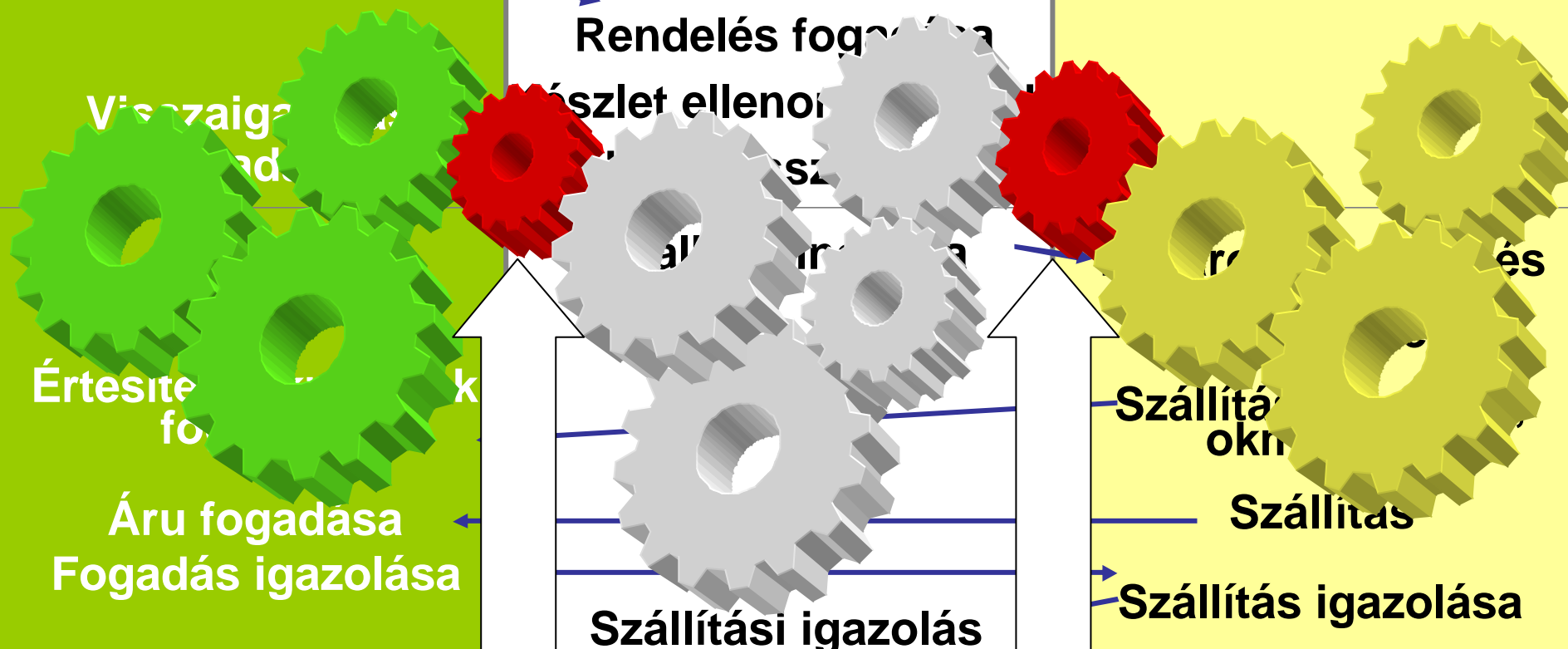
**Szállító**

**Fuvarozó**



**Process A**

**Process C**

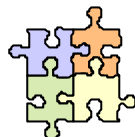


**Business Process Integration**





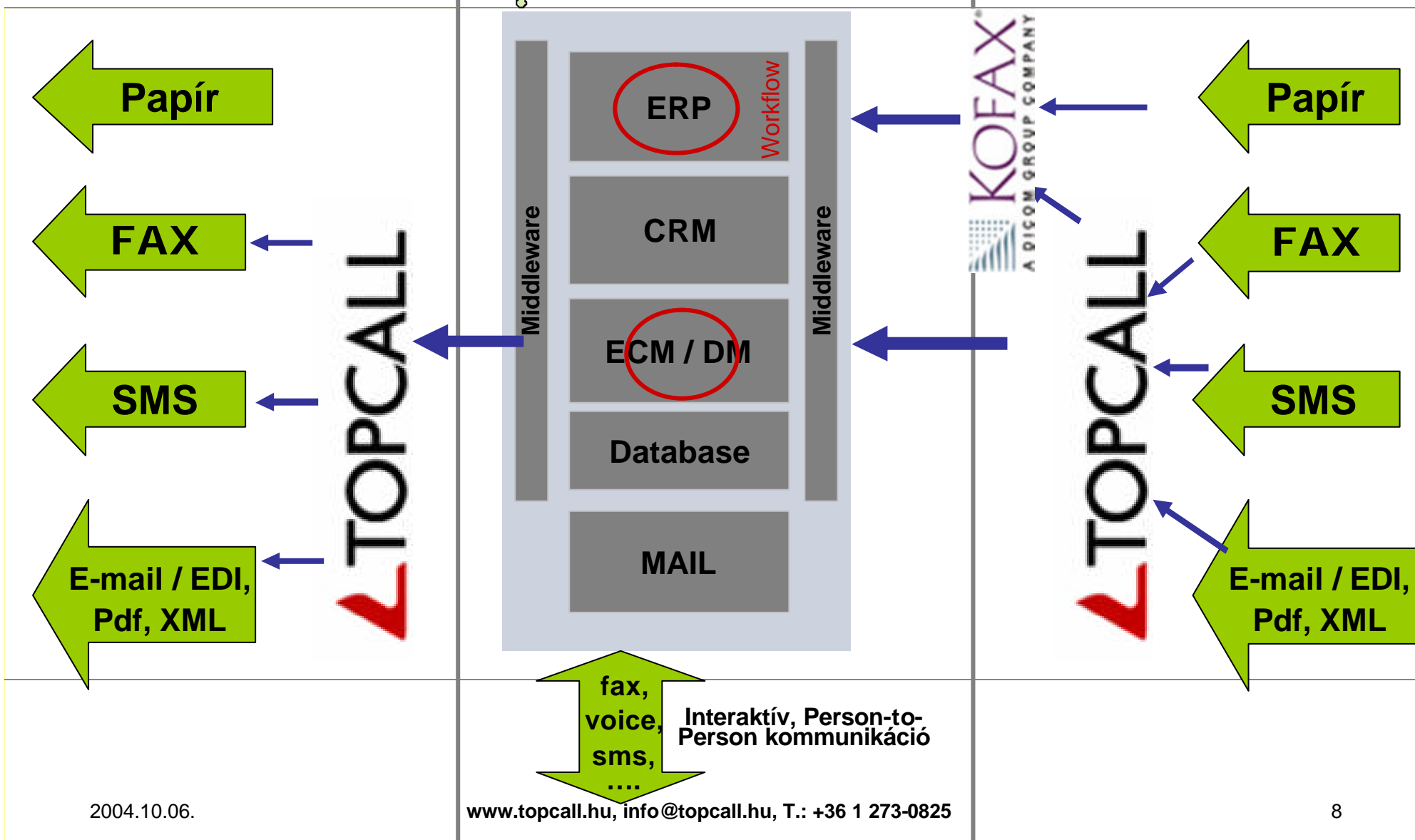
Kommunikáció - ki



Üzleti folyamatok



Kommunikáció - be







## A kihívás

### Vállalati Info

- 📍 Központ: San Antonio, TX, USA
- 📈 Fortune 500, 22,000 alkalmazott
- 💰 Árbevétel US\$30 milliárd
- 📍 12 olajfinomító U.S.-ban
- 📍 4,600 kiskereskedelmi gáztelep
- 📍 2 millió hordó nyersolajat napi feldolgozása

- **Dokumentum menedzsment**
  - Dokumentumok „elburjánzása”, lassú fizetési folyamatok,
  - Dokumentumok több másolata
- **Manuális működés**
  - A dokumentumok manuális faxolása más osztályoknak
  - A papír elterjedtségének növekedése a szervezetben



## A cél

- **Racionalizálni a rendelési és fizetési folyamatokat**
  - automatizálni a bejövő rendeléseket és kimenő számlákat
  - **központi dokumentum menedzsment rendszerben**
  - A megoldás **felgyorsítja a számlák kiküldését, kifizetését**
  - **Csökkenteni a költségeket** melyek a késedelmes fizetésből és anyagszállításból adódnak (a finomítók és vevők között)



## A megoldás

- **RENDELÉS FELDOLGOZÁS**

- Manuális faxok kiváltása elektronikus megoldással

- Rendelések **továbbítása elektronikus (e-mailként)** SAP-ba

- tárolás a dokumentum archiváló rendszerben (IXOS)

- Szoros IXOS - SAP integráció: **egyszeru hozzáférés** a dokumentumhoz SAP-ból, az üzleti folyamat bármely szakaszában



## Business Workplace: Beosztott C4U Központi Titkárság

Új üzenet Mappa keresése Dokumentum keresése Határidőnaplár Elosztási listák

Munkahely: Beosztott C4U Központi Titkárság

Erkezett levelek

- Olvasatlan dokum. 0
- Dokumentumok 0
- Workflow 4**
- Esedékes bejegyzések 0
- Határidőjelentések 0
- Hibás bejegyzések 0

Küldött levelek

- Emlékeztető
- Személyes irattár
- Általános irattár
- Előfizetett mappák
- Papírkosár
- Általános papírkosár
- Objektumtörténet

Workflow feladat: bejövő dokumentum típus kiválasztása

### Workflow 4

Vé...	Cím	Státusz	Létreh. dátum...	Létrehoz...	Me...	Vé...	WV...
	Kérem döntsön a bejövő dokumentumról: Received from 04887711		2003.10.30	12:33:13	5		
	Kérem döntsön a bejövő dokumentumról: Received from 04640840		2003.10.16	13:20:47	5		
	Kérem döntsön a bejövő dokumentumról: Received from 04640840		2003.10.16	13:19:53	5		
	Kérem döntsön a bejövő dokumentumról: Received from 04640840		2003.10.16	13:18:18	5		

Kérem döntsön a bejövő dokumentumról: Received from 04640840

Kérem válasszon az alábbi alternatívák közül

Bejövő számla

Ajánlat beérkezése -> Megrendelés készítése

**Vevői rendelés**

Megszakítás és workitem tartása érkezett leveleknél

#### Leírás

Kérem a beérkezett dokumentumnak megfelelően döntsön.

Küldő: 04640840

Dokumentum címe: Received from 04640840

Válassza ki a felsorolt döntési alternatívák egyikét. Ezáltal lezárja

#### Objektumok és mellékletek

- Irodai beérkezett dokumentum: Received from 04640840

A FAX meghívható az üzleti folyamat bármely pontján (DM)



## A megoldás

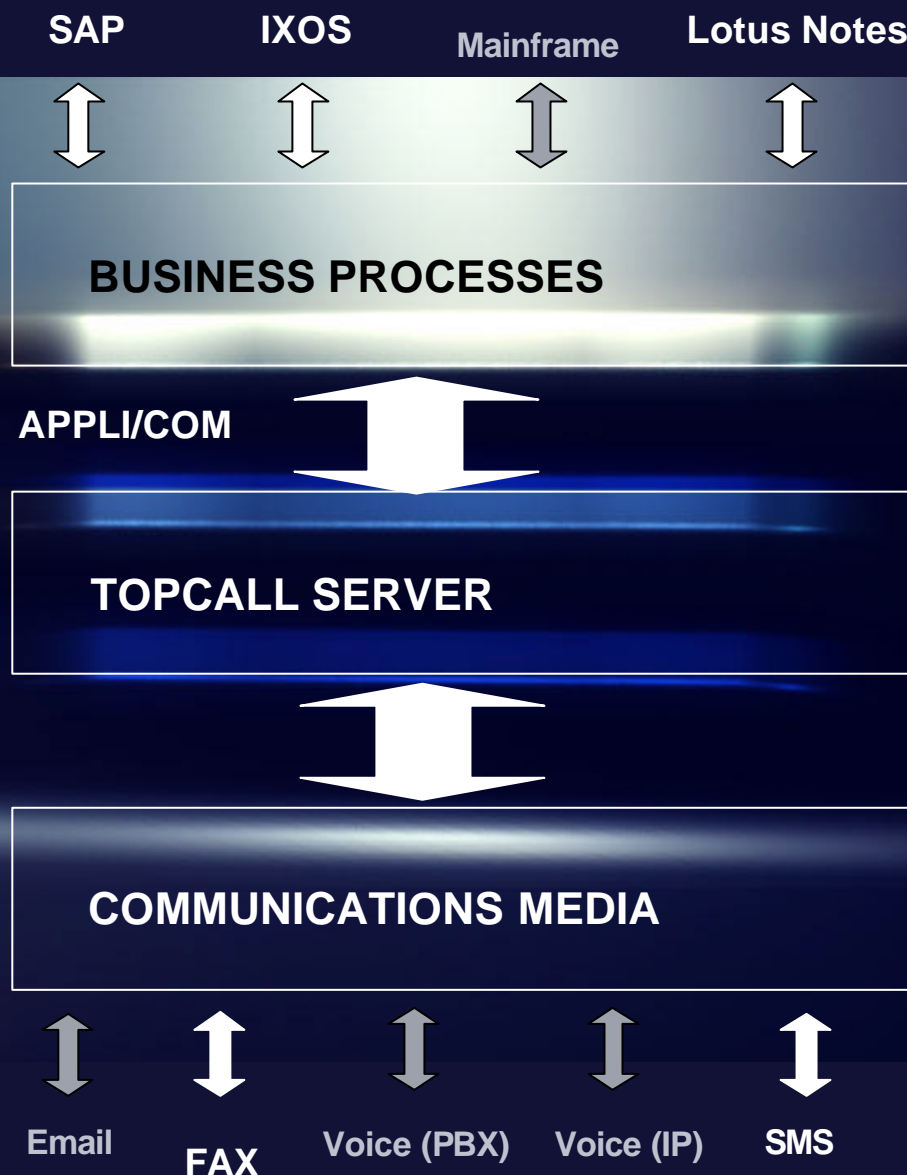
- **SZÁMLÁZÁS**
  - sürgös számlák automatikus kiküldése faxon (TOPCALL natív SAP integráció használata)
  - Sikereségi / sikertelenségi visszajelzések kulcsfontosságúak (számlák követése és a küldés megerősítése végett)
  - Küldési folyamat integrálása IXOS rendszerrel,
  - számlák archiválása az SAP-hoz kapcsolódó központi DM rendszerben.



TC/Link-AC  
TC/Link-LN  
TC/Link-FI (IXOS)  
Fax lines  
Fault Tolerant

VALERO ENERGY  
CORPORATION

EGYEDI  
ALKALMAZÁSOK





## Az eredmények

- **ÜZLETI FOLYAMATOK**

- TOPCALL **korszerűsítette az üzleti folyamatokat** -
- Csökkentette a vállalaton belül a papír mennyiségét is.

- **PÉNZÜGY**

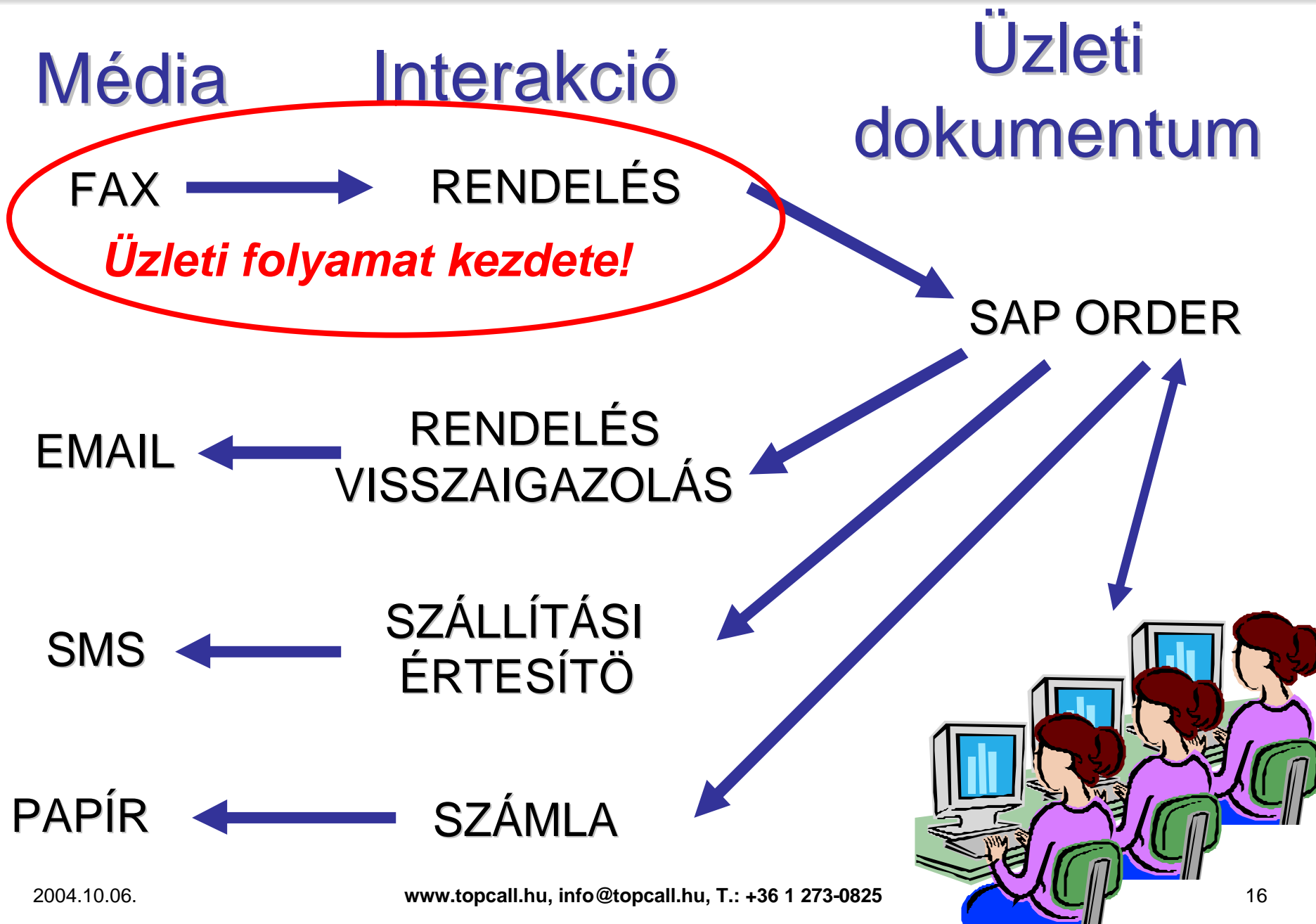
TOPCALL rövidítette a fizetési periódust, és a szállítási költségeket

- **2 millió USD megtérülés évente**

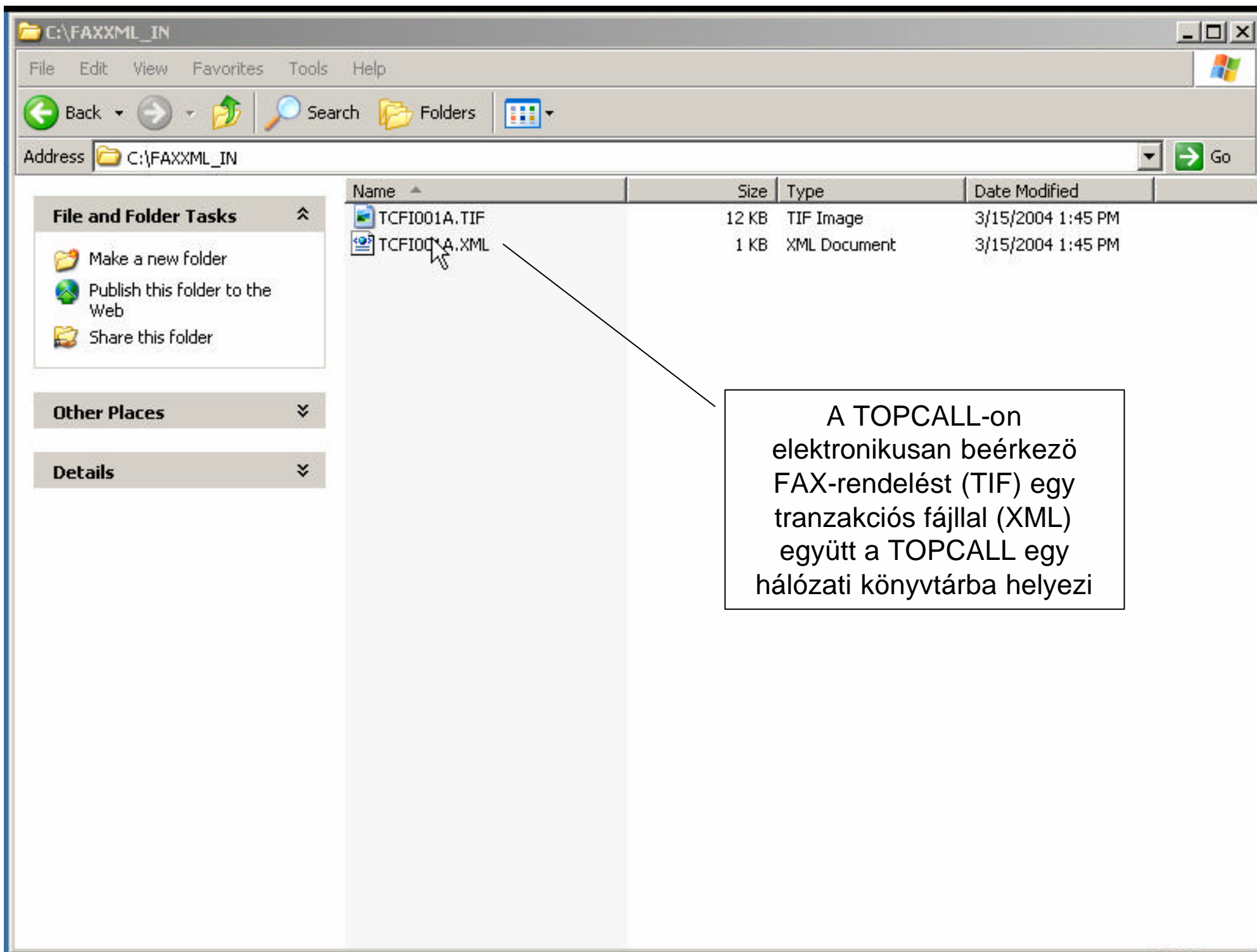
- **JOG**

- TOPCALL kapcsolódása mind az SAP és IXOS rendszerekkel lehetővé tette az egységes archívumot
- elősegíti a törvény által megkövetelt kritikus üzleti dokumentumok megőrzését és visszakeresését.
- A megoldás **védi a Valero-t a jogi vitáktól** vevői vagy szállítói részéről.











Oudenzaaisestraat 34  
7553 AA Deurningen  
Tel: +31 (0)61 222222  
Fax: +31 (0)61 111111

**FRANS OP DN BULT**

# Fax

<b>Aan:</b>	Mevr. K. Boersma	<b>Van:</b>	Frans op dn Bult
<b>Finan:</b>	Flowco NL	<b>Klantnr:</b>	2
<b>Fax:</b>	+31 (0)73 68 48 605	<b>Ref. nr:</b>	PO000001
<b>Tel:</b>	+31 (0)73 68 48 600	<b>Datum:</b>	17/02/2004
<b>Betreft:</b>	Bestelling goederen	<b>Datum del:</b>	17/02/2004

date

Beste heer/mevrouw,

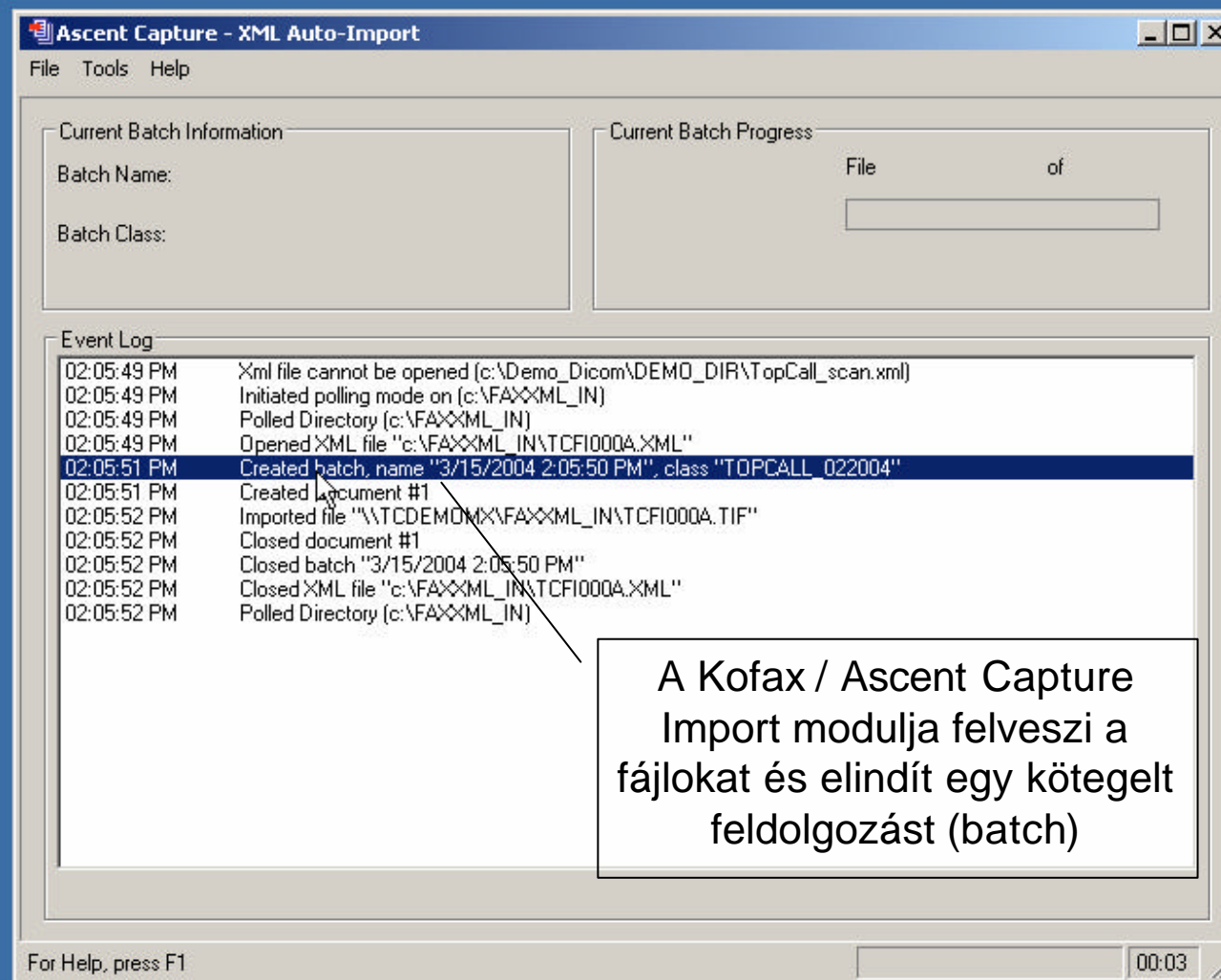
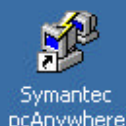
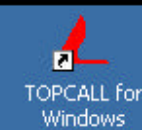
Naar aanleiding van ons telefoongesprek van 17 februari jl, wil ik hierbij de volgende bestelling plaatsen:

Artikel nummer	Omschrijving	Aantal	Eenheid	Prijs excl. BTW
7	Siennicher Dubbel 1/3	240	BT	360,- EUR
8	Siennicher Dubbel 1/2	120	BT	300,- EUR
Prijs Totaal				660,- EUR

orderinfo

A beérkező FAX-rendelés  
képe, adatai





A Kofax / Ascent Capture  
Import modulja felveszi a  
fájlokat és elindít egy köteget  
feldolgozást (batch)

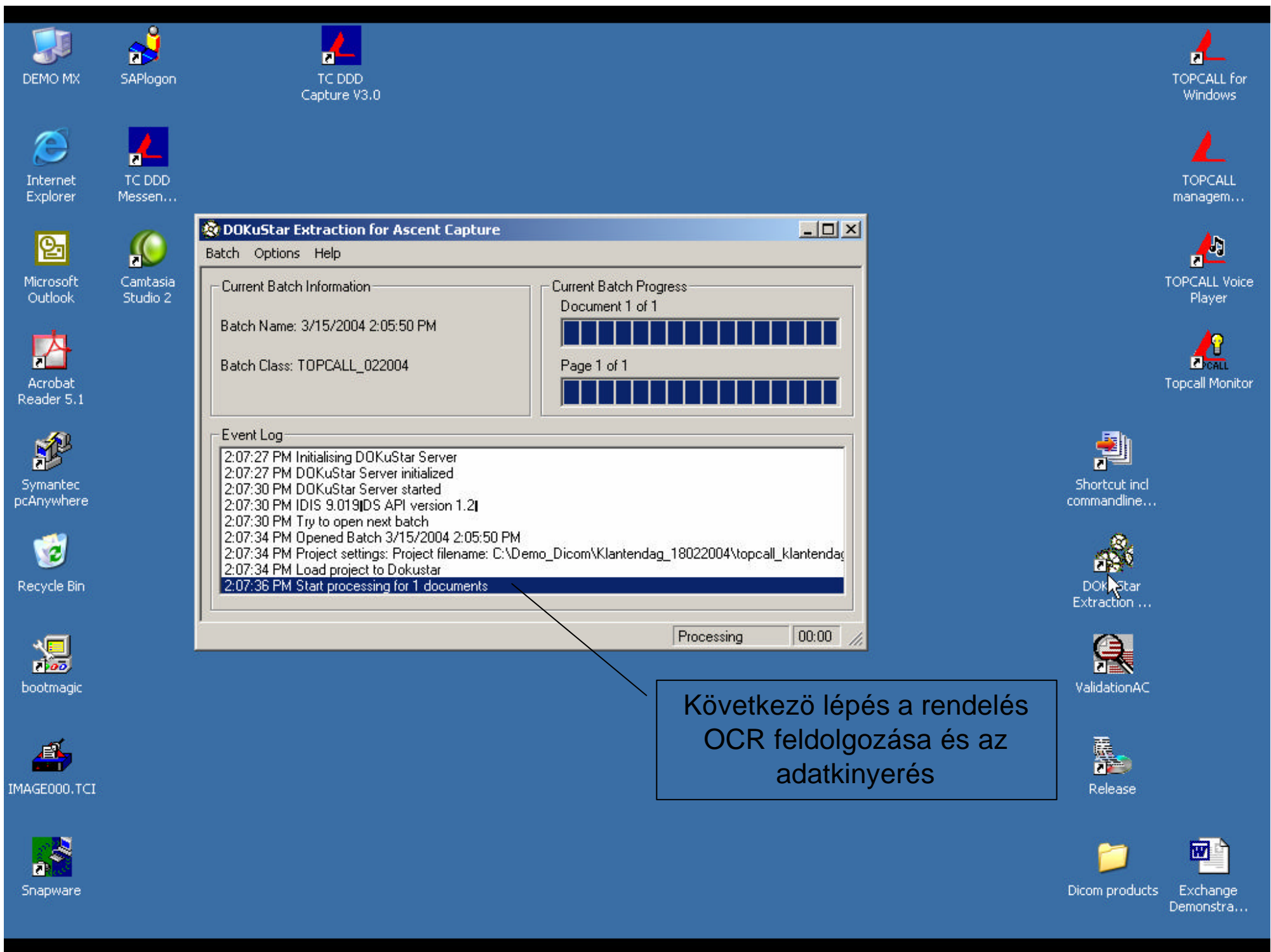


Dicom products



Exchange  
Demonstra...









+ Fax\_invoice

PO000001

PO000001

klantnaam	Frans op dn Bult
refNr	PO000001
klantnummer	2
datum	2002-07-01
table	...
totaal	660.00

reference

Frans op dn Bult  
Oudevalleistraat 34  
7563 AA Oudenlinden  
Tel: +31 (0)61 222222  
Fax: +31 (0)61 111111

FRANS OP DN BULT

## Fax

Aans	Mevr. K. Boersma	Vans	Frans op dn Bult
Financ	Flowco NL	Klantnr	2
Fax:	+31 (0)73 68 48 605	Ref. nr	PO000001
Tel:	+31 (0)73 68 48 600	Datum	17/02/2004
Betreft:	Bestelling goederen	Datum del:	17/02/2004



Beste heer/mevrouw,

Naar aanleiding van ons telefoongesprek van 17 februari j., wil ik hierbij de volgende bestelling plaatsen:

Artikel nummer	Omschrijving	Aantal	Eenheid	Prijs excl. BTW
7	Slenischer Dubbel 1/3	240	BT	360,- EUR
8	Slenischer Dubbel 1/2	120	BT	300,- EUR
Prijs Totaal				660,- EUR

A validáló modulban a kinyert adatok és az eredeti FAX-rendelés adatainak összevetése történik



  Fax\_invoice

**300,- EUR**

	BedragexclBTW	ArtikelNr	Aantal	Eenheid
	360.00	7	240	bt
▶	300.00	8	120	bt

klantnaam

Frans op de Bult

refNr

PO000001

klantnummer

2

datum

2002-07-01



600

**totaal**

660.00

18-NR1-84 13:53	TOPCALL E.O.	8418578401	PG81894
-----------------	--------------	------------	---------

Frans op den Bult  
Oudezaalsestraat 34  
7563 AA Deurningen  
Tel. +31 (0)81 222222  
Fax: +31 (0)81 111111

FRANS OP DEN BULT

**Fax**

<b>Aan:</b>	Mevr. K. Boersma	<b>Van:</b>	Frans op den Bult
<b>From:</b>	Flowero NL	<b>Klantnr:</b>	2
<b>Fax:</b>	+31 (0)73 68 48 605	<b>Ref. nr:</b>	PO000001
<b>Tel:</b>	+31 (0)73 68 48 600	<b>Datum:</b>	17/02/2004
<b>Betreft:</b>	Bestelling goederen	<b>Datum del:</b>	17/02/2004

Eerste heer/mevrouw

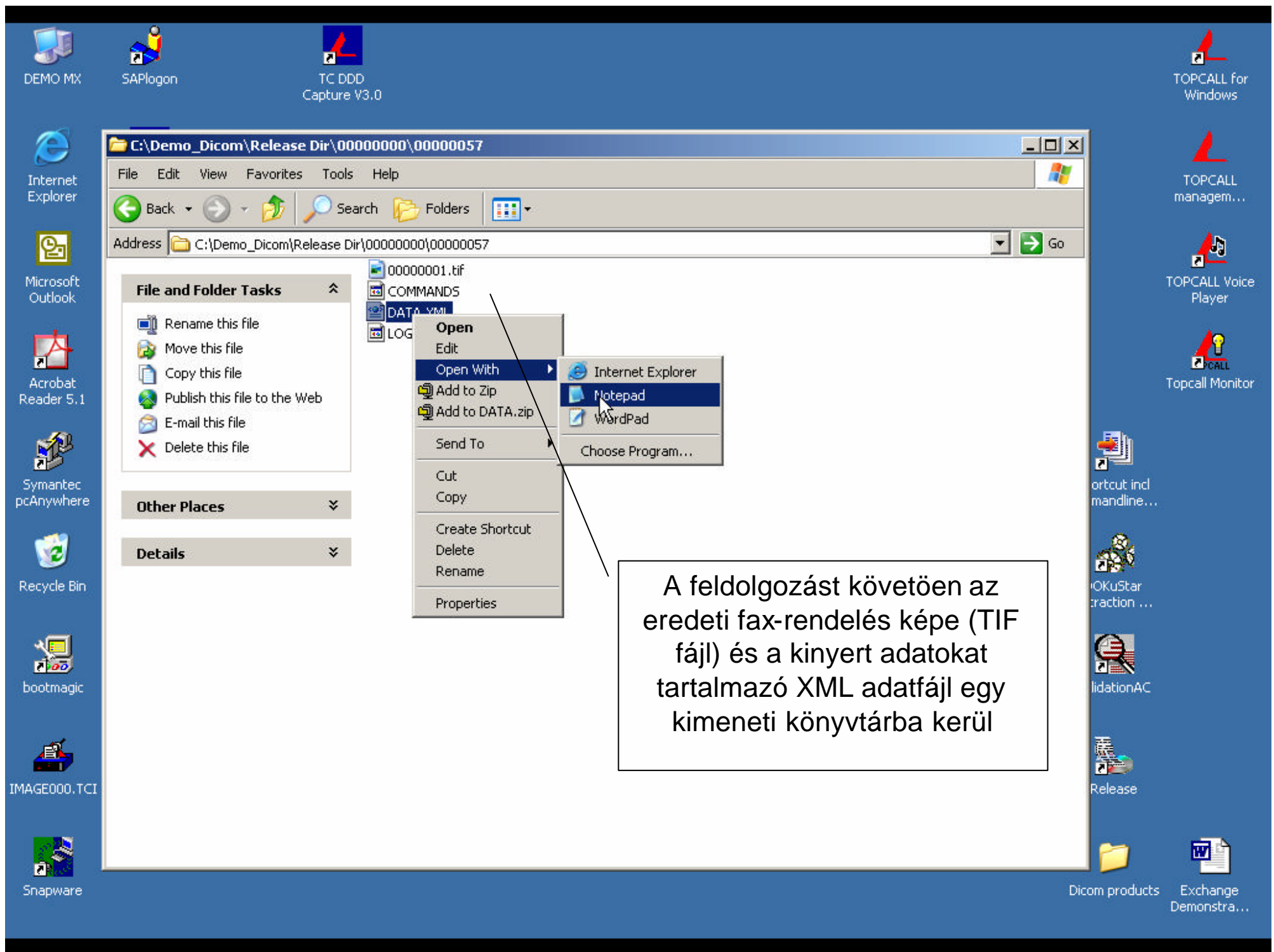
Naar aanleiding van ons telefoongesprek van 17 februari jl. wil ik hierbij de volgende bestelling plaatsen:

Artikel number	Omschrijving	Aantal	Eenheid	Prijs excl. BTW
7	Sleutelschakel Dubbel 1/3	240	BT	360,- EUR
8	Sleutelschakel Dubbel 1/2	120	BT	300,- EUR
Prijs Totaal				660,- EUR

A adatok adatbázissal is  
összevethetők

**orderinfo**







DEMO MX SAPlogon TC DDD Capture V3.0 TOPCALL for Windows

Internet Explorer

Microsoft Outlook

Acrobat Reader 5.0

Symantec pcAnywhere

Recycle Bin

bootmagi

IMAGE000.

Snapware

Dicom products Exchange Demonstra...

PCALL agem...

ALL Voice layer

PCALL Monitor

C:\Demo\_Dicom\Release Dir\00000000\00000057

DATA.XML - Notepad

File Edit Format View Help

```
<?xml version="1.0" encoding="iso-8859-1" ?>
<!--
<!DOCTYPE dokustar SYSTEM "DokuStarResult.dtd">
-->
<dokustar>
<adddocument>
<headerinfo>
<klantnummer>2</klantnummer>
<RefNr>PO0000001</RefNr>
<datum>2002-07-01</datum>
<Totaalbedrag>660.00</Totaalbedrag>
</headerinfo>
<docproperties>
<docformat>FAX</docformat>
<filename>00000001.tif</filename>
<pages>1</pages>
</docproperties>
</adddocument><result>
<state>ok</state>
<name>C:/Program Files/Ascent/Local/ACDoku/DokustarExtraction.xml</name>
<projectname>C:/Demo_Dicom/Klantendag_18022004/topcall_klantendag_022004.ipj</projectname>
<head>
<version>2</version>
<modified>15/03/2004 14:28:09</modified>
</head>
<process>
<state>ok</state>
<message></message>
</process>
<image>
<name>C:/Program Files/Ascent/Local/ACDoku/DokustarExtraction.tif</name>
<no>1</no>
```

Az XML adatfájlt megnyitva láthatjuk a kinyert adatokat



DEMO MX SAPlogon TC DDD Capture V3.0

Internet Explorer Microsoft Outlook Acrobat Reader 5.1 Symantec pcAnywhere Recycle Bin bootmagic IMAGE000.TCI Snapware

TOPCALL Monitor

File Edit Tools View Help

TC Mes Can Stu

- from Topcall: 176 Messages, 13 Notifications
- to Topcall: 326 Messages, 0 Notifications
- TCLINKMX TOPCALL Nederland B.V. active (0)
  - from Topcall: 0 Messages, 0 Notifications
  - to Topcall: 0 Messages, 0 Notifications
- TCLINKGW TOPCALL Nederland B.V. active (0)
  - from Topcall: 22 Messages, 0 Notifications
  - to Topcall: 0 Messages, 0 Notifications
- TCLINKMD TOPCALL Nederland B.V. active (0)
  - from Topcall: 276 Messages, 5 Notifications
  - to Topcall: 0 Messages, 0 Notifications
- TCLINKSJ TOPCALL Nederland B.V. active (0)
  - from Topcall: 23 Messages, 0 Notifications
  - to Topcall: 0 Messages, 0 Notifications
- TCLINKFI\_TEST TOPCALL Nederland B.V. active (0)
  - from Topcall: 22 Messages, 0 Notifications
  - to Topcall: 0 Messages, 0 Notifications
- TCLINKFI\_XML TOPCALL Nederland B.V. active (0)**
  - from Topcall: 0 Messages, 0 Notifications
  - to Topcall: 1 Messages, 0 Notifications
- TCLINKFI\_AS TOPCALL Nederland B.V. active (0)
  - from Topcall: 22 Messages, 0 Notifications
  - to Topcall: 0 Messages, 0 Notifications
- TCREPORT\_Report Ready (0)
  - Report Agent (0)
- TCREPORT\_Fetch Ready (0)
  - Fetching server: BUGS (17958)

Ready NUM

Release

Dicom products Exchange Demonstra...

TOPCALL for Windows TOPCALL managem... TOPCALL Voice Player Topcall Monitor

ortcut incl mandline... OKuStar raction ... idationAC

A TOPCALL Monitor programon látható, hogy a TOPCALL XML Link szoftvere felvesz egy üzenetet a kimeneti könyvtárból - mely az eredeti fax-rendelést (TIF fájl) és a kinyert adatokat (XML) tartalmazza ...



TOPCALL for Windows-HJS - [BUGS\Outbox]

Message Edit View Attach Admin Folder Window Help

BUGS

- Inbox
- Outbox
- System Folder
- FIS Folder
- Message Folder
- Log Entries
- Archive
- Private Folders
- HJS Personal

Status	cc/To:	To:	... To Continued	Recip.Group:	From:
Sent OK	To	SCFAX,+3112345678	TCLSCQ4	TCLSCQ4	HJS
Sent OK	To	SCFAX,+3112345678	TCLSCQ4	TCLSCQ4	HJS
Sent OK	To	SCFAX,+3112345678	TCLSCQ4	TCLSCQ4	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	A.D.Suijdam@geldermalsen.raboban	TCLSMQI	TCLSMQI	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	A.D.Suijdam@geldermalsen.raboban	TCLSMQI	TCLSMQI	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	E.Slaats@fortys.nl,TCNLSMTP,E.SI	TCLSMQI	TCLSMQI	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	Tim.Aisthorpe-Buckley@banctec.co	TCLSMQI	TCLSMQI	HJS
Sent OK	To	NOTESTIF,Henk-Jan van Suijdam/NL	TCLLNQ4	TCLLNQ4	HJS
Sent OK	To	hans.rietman@klm.com,TCNLSMTP,ha	TCLSMQI	TCLSMQI	HJS
Sent OK	To	rita-de.geus@klm.com,TCNLSMTP,ri	TCLSMQI	TCLSMQI	HJS

... majd a TOPCALL továbbítja az üzenetet és benne az adatokat az SAP rendszerébe, a TOPCALL szabványos SAPconnect link szoftverét alkalmazva.

A TOPCALL rendszeren a kimeno könyvtárban az üzenet már sikeresen el van küldve.



## Business Workplace of Caja Heijne

New message Find folder Find document Appointment calendar Distribution lists

- Workplace: Caja Heijne
- Inbox
    - Unread documents 0
    - Documents 1
    - Workflow 1
    - Overdue entries 0
    - Deadline messages 0
    - Incorrect entries 0
  - Outbox
  - Resubmissions
  - Private folders
  - Shared folders
  - Folders subscribed to
  - Trash
  - Shared trash
  - Object history



### Inbox

Cla...	Title	Date recei...	Author	Atta...	Stat...
	Revise Sales Order 0000000085	15.03.2004			
	Sales order 0000000085 created by i...	15.03.2004	Mailhandler		

Az SAP alkalmazásban fejlesztett ABAP program a bejövő adatok alapján egy új rendelést készít.

A felhasználó 2 levelet kap, az egyik ....

## Business Workplace



## Display Document: 00000057

Reply... Reply w/reference... New message

Doc. contents Attributes Recipient list Attachments

00000057

Owner HJS@topcall

Created TOPCALL

on 15.03.2004 14:35:25

Bestelling  
2  
PO0000001  
2002-07-01  
660.00  
EUR  
7  
240  
bt  
360.00  
8  
120  
bt  
300.00  
//

... értesíti az új rendelés létrehozásának tényéről, és tartalmazza az adatokat valamint az eredeti rendelés képét, ....



IMAGE



## Business Workplace of Caja Heijne

New message Find folder Find document Appointment calendar Distribution lists

- Workplace: Caja Heijne
  - Inbox
    - Unread documents 0
    - Documents 1
    - Workflow 1
    - Overdue entries 0
    - Deadline messages 0
    - Incorrect entries 0
  - Outbox
  - Resubmissions
  - Private folders
  - Shared folders
  - Folders subscribed to
  - Trash
  - Shared trash
  - Object history

Inbox					
Cla...	Title	Date recei...	Author	Atta...	Stat...
	Revise Sales Order 00000000085	15.03.2004			
	Sales order 00000000085 created by i...	15.03.2004	Mailhandler		

.... a másik üzenet maga a létrehozott rendelés.

Business Workplace



## Display Standard Order 85: Overview

Orders

Standard Order 85 Net value 660,00 EUR

Sold-to party 2 Frans op dn Bult / Oldenzaalsestraat 34 / 7553 AA Deurningen

Ship-to party 2 Frans op dn Bult / Oldenzaalsestraat 34 / 7553 AA Deurningen

Purch.order no. PO000001 PO date

Sales Item overview Item detail Ordering party Procurement Shipping Reason for rejection

Req. deliv.date D 01.07.2002 Deliver.plant

☐ Complete dlv. Total weight 360 KG

Delivery block Volume 0,000

Billing block Pricing date 15.03.2004

Payment card Exp.date

Payment terms 0001 Pay immediately w/... Incoterms FH Slenaken

Order reason

Sales area 1001 / 52 / 11 Sls Org. Flowco 1001, pubs / bars / cafes, Flowco label

Ezt megnyitva egy workflow indul el, és az adatok megfelelősége ellenőrizhető.

All items										
Item	Material	Order quantity	SU	S	Description	Customer material no.	ItCa	DG...	HgLvlt	First dat
107		240	BT	<input type="checkbox"/>	Slennicher Dubbel 1/3		TAN		00	01.07..
208		120	BT	<input type="checkbox"/>	Slennicher Dubbel 1/2		TAN		00	01.07..

HECA flowsap10 OVR



## Decision Step in Workflow

Workflow Create

### Check Sales Order

Choose one of the following alternatives

Sales order rejected

Sales order approved

Cancel and keep work item in inbox

#### Description

Choose one of the decision options given. This will complete processing of this step.

Before you make a decision, you can display the attachments and objects which have been attached to the user decision. You can also create your own attachments.

If you choose **Cancel**, the user decision remains in your Business Workplace for further processing.

#### Objects and attachments

No attachments or objects

Ellenőrzést követően az SAP-ban kialakított workflow következő lépéseként a felhasználó dönt a rendelés sorsáról, ez esetben elfogadja.



© 2006 The Authors

15.03.2004

2



Frans op den Bult / Oldenzaalsestraat 34 / 7553 AA Deurningen

A rendelés adatai alapján az SAP automatikusan létrehozhat egy szállítási értesítőt, bizonylatot, ...

## Picking

Loading

Shipment

## Status overview

Goods movement data

01.07.2002

00:00

360

KG

All items

[illegible]



 Billing documents



Az elkészített dokumentumok a TOPCALL natív SAP integrációja révén automatikusan, emberi beavatkozás nélkül kiküldhetők fax, biztonságos e-mail + PDF üzenetben, stb.

**FAX**

## E-mail





A smiling man with glasses is pointing his right index finger towards a collection of Swiss company logos arranged on a light blue background. The logos are organized in a grid-like fashion, with some larger and more prominent than others. The man is wearing a grey sweater and has a friendly expression.

**Logos displayed:**

- TOPCALL** (Header)
- TOTAL FINA ELF**
- Bundesamt für Informatik und Telekommunikation BIT** / **Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication OFIT** / **Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione UFIT** / **Ufficio federal d'informatica e telecomunicazioni UFIT**
- ZURICH**
- CREDIT SUISSE**
- ETH** / **Eidgenössische Technische Hochschule Zürich** / **Swiss Federal Institute of Technology Zürich**
- orange**
- swisscom**
- Roche**
- coop**
- NOVARTIS**
- HSBC**
- UBS**
- winterthur**
- MIGROS**
- UBS Warburg**
- PICTET**
- Nestlé**
- hp** / **invent**
- KUONI** / **A World of Differences**
- TA-Media AG**
- ABB**
- T-Systems**
- Hotelplan**
- MANOR**
- EDS**
- DIE POST**
- Swiss Re**
- IBM**
- Julius Bär**
- Glencore International AG**
- büro-fürer**
- Kindermann AG**
- business solutions** / **sunrise**

## Üzleti példák



# Köszönjük a figyelmet!

**TOPCALL Magyarország Kft.**  
1149. Bp. Róna u. 120-122.  
T.: 273-0825, Fax: 273-0826  
E-mail: [info@topcall.hu](mailto:info@topcall.hu)  
Web: [www.topcall.hu](http://www.topcall.hu), [www.topcall.com](http://www.topcall.com)

