



Elektronische Formulare in der Praxis

Interaktion vereinfachen – Prozesse beschleunigen

Liebe Interessentin, lieber Interessent,

in den letzten 20 Jahren haben wir, die Firma Electric Paper, uns in über 1.000 Projekten mit der Schnittstelle zwischen Menschen, Papier(formularen) und Prozessen beschäftigt. Mit Kunden aus unterschiedlichsten Branchen haben wir die Optimierungspotentiale, die die Digitalisierung für dieses Spannungsfeld bietet, analysiert und mithilfe verschiedener bewährter Softwarebausteine individuelle Lösungen gemeinsam mit den Kunden umgesetzt.



In diesem Dokument möchten wir von unseren Erfahrungen berichten und Ihnen einen Überblick geben, wie elektronische Formulare (eForms) die Interaktion zwischen Menschen und Unternehmen/Behörden vereinfachen und formularbasierte Prozesse (Workflows) beschleunigen.

Mit Formularen Daten erheben und strukturieren

In der Kommunikation zwischen Menschen, Unternehmen und Behörden sind Formulare weiterhin das beliebteste und einfachste Mittel, um Daten für die Weiterverarbeitung strukturiert zu erheben. Dabei werden Formulare sowohl organisationsintern wie z.B. für Urlaubsanträge als auch in der externen Zusammenarbeit mit Kunden, Lieferanten und Dienstleistern eingesetzt.

Hinter jedem Formular steckt ein Prozess

Die Gemeinsamkeit aller Formulare ist, dass sie Prozesse anstoßen und damit entscheidend zur Gestaltung effizienter Abläufe beitragen. Erhobene Informationen werden weiterverarbeitet, Vorgänge ausgelöst und verschiedene Prozessbeteiligte in Workflows einbezogen.

Anhand von drei Anwendungsfällen aus der Praxis möchten wir Ihnen vorstellen, welche Vorteile elektronische Formulare bieten können.

UNTERNEHMENSINTERNE FORMULARE



FORMULARE ONLINE BEREITSTELLEN



FORMULARE IN DER KUNDENINTERAKTION



Wir haben gelernt:

Die Digitalisierung von Formularprozessen bedeutet ein großes Plus an Schnelligkeit, Sicherheit und Transparenz für alle Beteiligten.

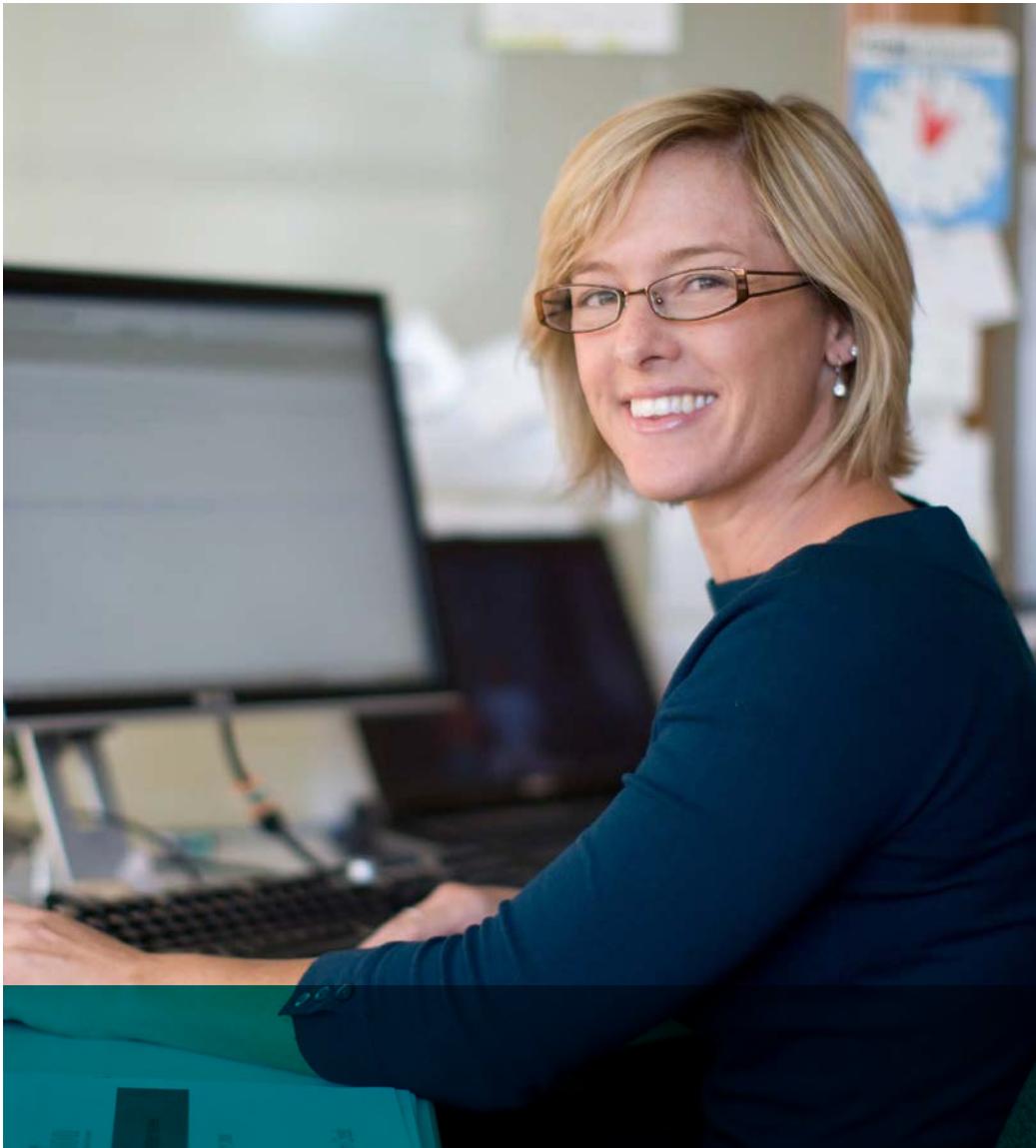


Wir hoffen, Ihnen mit unserem eBook gute Anregungen zu geben und stehen für Ihre Fragen jederzeit zur Verfügung!

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ihr Lars Riemenschneider".

Ihr Lars Riemenschneider

Geschäftsführer der Electric Paper Informationssysteme GmbH



Unternehmensinterne Formulare

Jedes Unternehmen arbeitet unternehmensintern mit einer ganzen Reihe von formulargesteuerten Prozessen, seien es Dienstreiseanträge, Reisekostenabrechnungen, Anträge auf Hardware/Software oder auch Bewerbungs- und Einstellungsprozesse.

Daten erheben und Prozesse anstoßen

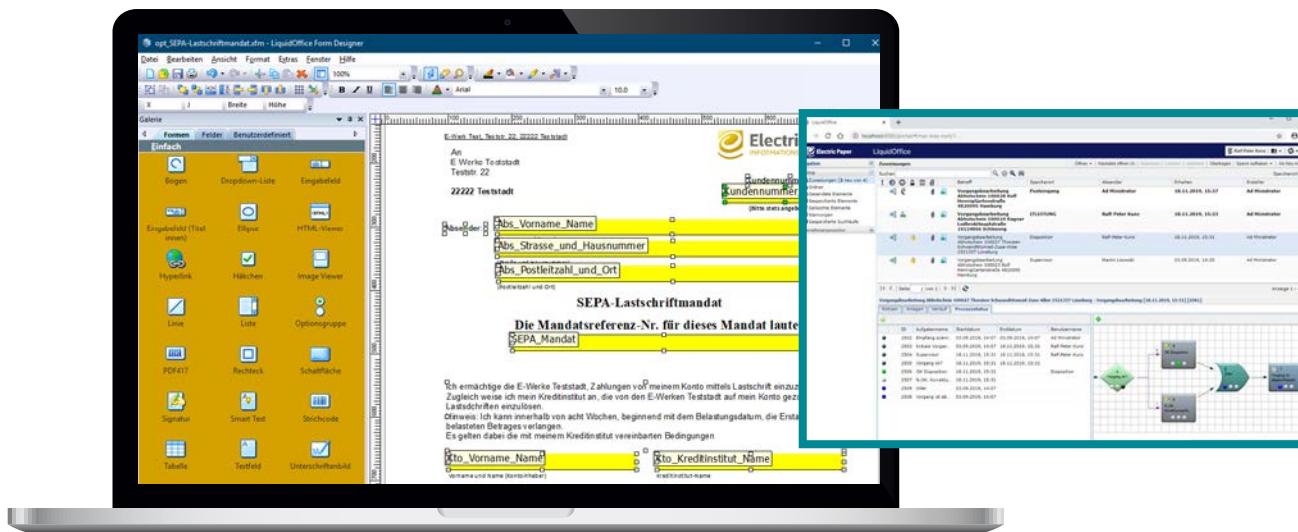
Formulare bilden den Startpunkt für interne Abläufe, die verschiedene Personen, Abteilungen und manchmal auch Standorte einbeziehen. Daten werden erhoben, ergänzt, bearbeitet, weitergeleitet und zurückgemeldet.

Oft kommen dabei Word- oder Excel-Vorlagen zum Einsatz oder die Kommunikation läuft noch immer unstandardisiert per E-Mail ab. Dadurch werden Daten, die in anderen Systemen bereits vorhanden sind, erneut per Hand in Formulare gefüllt und später wieder abgetippt. Diese unnötige Doppelarbeit führt zu Ungenauigkeiten und Fehlern. Oft verzögern Liegezeiten die Bearbeitung der Papierformulare und auch eine sofortige Auskunftsfähigkeit kann nicht gewährleistet werden.

Urlaubsbeantragung digitalisieren - Transparenz gewinnen

Ein sicherlich allen bekanntes Beispiel für ein internes Formular ist der Urlaubsantrag. Und dieser bringt bei händischer Abwicklung einige Unklarheiten mit sich: Wie viel Resturlaub ist noch vorhanden? Welche Personen müssen den Urlaub genehmigen? An welcher Stelle hängt der Antrag fest?

Bis ein Urlaubsantrag ausgedruckt und korrekt ausgefüllt oder in spezielle Tabellen eingetragen ist und letztendlich genehmigt wird, kann es dauern. An verschiedenen Stellen fehlt der Überblick, Mitarbeiter und Personalabteilung sind mit dem Prozess unzufrieden.



Die Lösung: Interne Formularprozesse digitalisieren

- ✓ **Setzen Sie das Formular digital um:** Dazu gibt es flexible Formulardesigner, mit denen Sie in wenigen Mausklicks Ihre Formulare als PDF- oder HTML-Formular umsetzen.
- ✓ **Machen Sie Ihre Formulare intelligent:** Hinterlegen Sie Berechnungen direkt im Formular, stellen Sie Verbindungen zu Datenbanken her und greifen Sie auf vorhandene Daten zurück.
- ✓ **Erstellen Sie parallel zum Formular einen flexiblen, mehrstufigen Workflow:** Automatisiert durchläuft das Formular eine Freigabekette z.B. vom Vertreter, zum Vorgesetzten, zur Personalabteilung. Am Ende steht die Info per Mail an den Antragsteller.
- ✓ **Gewinnen Sie Transparenz:** Während des kompletten Formularprozesses z.B. einer Urlaubsbeantragung erkennen Sie auf den ersten Blick wie viele Tage Resturlaub noch vorhanden sind, wie die Genehmigungskette aussieht und an welcher Stelle der Antrag gerade liegt.



GUT ZU WISSEN

Durch Anbindung an die zentrale Unternehmensdatenverwaltung (AD/LDAP) wird auf bereits vorhandene Daten zurückgegriffen. Die Integration in Outlook, SharePoint oder Ihrem Intranet macht die Nutzung für Anwender sehr einfach und bequem.

DER VORTEIL:

- ✓ bestehende Formulare können eingebunden werden
- ✓ kurze Bearbeitungszeit
- ✓ Transparenz
- ✓ keine unnötige Erhebung von bereits vorhandenen Daten



WER PROFITIERT?

- ✓ Antragsteller
- ✓ Personalabteilung
- ✓ Geschäftsführung



WAS GEHT NOCH?

- ✓ Auf die gleiche Weise können natürlich auch andere interne Formulare und damit verbundene Workflows digitalisiert werden. Zum Beispiel:
- ✓ Beschaffungsanträge für Hardware/Software,
- ✓ Einstellungen (Onboarding),
- ✓ Reisekostenanträge
- ✓ Zeit- und Leistungserfassung,
- ✓ Krank-/Gesundmeldungen,
- ✓ interne Aufträge,
- ✓ Einverständniserklärungen,
- ✓ Rechnungsworkflows, ...





Formulare online bereitstellen

Formulare, die sich nicht an die eigenen Mitarbeiter, sondern an Kunden, Dienstleister oder Lieferanten richten, werden von vielen Unternehmen auf der eigenen Internetseite als PDF-Dokument zum Download zur Verfügung gestellt. Dieses wird in der Praxis als Kundenportal oder auch Formularserver bezeichnet.

Vorteile für Herausgeber und Antragsteller

Die Herausgeber der Formulare können auf diese Weise sicherstellen, dass es einen Ort gibt, an dem die aktuell gültige, rechtsverbindliche Fassung eines Formulars liegt. Rechtsrisiken werden reduziert und nicht zuletzt entfallen die Kosten für die Formularproduktion und die physikalische Bereitstellung der Formulare.

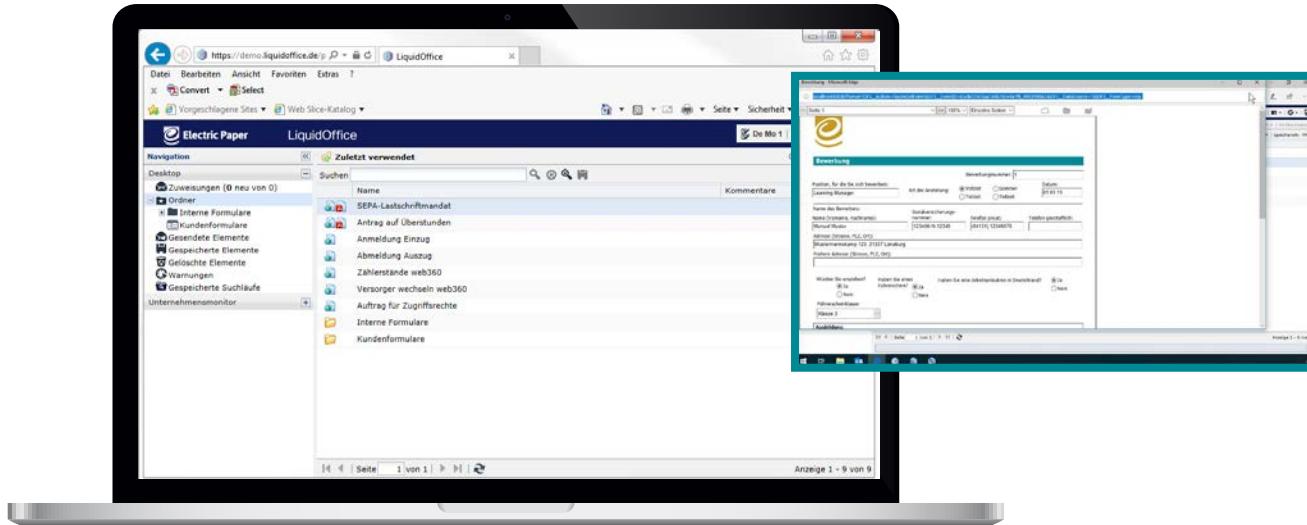
Die Antragsteller profitieren bei einem Formularserver vor allem von dem räumlich und zeitlich uneingeschränkten Zugriff auf die benötigten Formulare.

Online ausfüllbare Formulare sind nur der erste Schritt

Die bereits gängige Praxis, Formulare über eine Website zur Verfügung zu stellen, damit diese dann ausgedruckt und händisch ausgefüllt werden können, bietet bereits erste, oben genannte Vorteile.

Eine nächste Stufe sind Formulare, die direkt auf der Website ausgefüllt und zurückgesendet werden. Ausfüllbare PDFs ermöglichen eine Dateneingabe in Maschinenschrift und erleichtern die Erfassung der dann ausgedruckten Formulare.

Die technische Entwicklung bietet allerdings noch sehr viel mehr Möglichkeiten, um die Datenerfassung über Formulare zu vereinfachen und damit formulargesteuerte Abläufe zu verbessern und beschleunigen.



Die Lösung: Ein Formularserver mit Mehrwert

✓ **Machen Sie Ihre Formulare intelligent:** Wenn elektronische Formulare online ausgefüllt werden können, lassen sich direkt Berechnungen und Logiken einbauen, die das Ausfüllen erleichtern und die Datenqualität erhöhen. Datumsfelder werden beispielsweise automatisch vorbefüllt, bestimmte Formularsegmente eingeblendet oder je nach Rolle des Ausfüllenden unterdrückt. Auf diese Weise entstehen saubere Daten von Beginn an.

✓ **Nutzen Sie verschiedene Ausbaustufen elektronischer Formulare:** Die Notwendigkeit von rechtssicheren Unterschriften wird oft als Hinderungsgrund gesehen. Dabei bieten sich hier unterschiedliche Möglichkeiten:
 ✓ Formulare können z.B. online ohne Unterschrift gesendet und parallel ausgedruckt, unterschrieben und postalisch verschickt werden. Ein 2D Barcode führt die Daten des elektronischen Formulars mit den papierhaften Ergänzungen zusammen.
 ✓ Oder Sie nutzen die verschiedenen Möglichkeiten der elektronischen Signatur.

HYBRIDE ERFASSUNG: PAPIERFORMULARE UND EFORMS PARALLEL VERWENDEN

In manchen Prozessen ist es schwer, Papierformulare komplett zu ersetzen – doch das muss gar nicht sein. Parallel zu elektronischen Formularen können papierhafte Formulare mit einem Dokumentenscanner erfasst und ausgelesen werden. Die erfassten Daten werden gleichberechtigt mit den auf digitalem Weg erfassten Daten weiterverarbeitet.

DER VORTEIL:

- ✓ intelligente Formulare erleichtern das Ausfüllen
- ✓ kein unnötiges Abtippen
- ✓ saubere Daten von Beginn an
- ✓ keine Verzögerung durch Postversand

WER PROFITIERT?

- ✓ Antragsteller
- ✓ Antragsempfänger

WAS GEHT NOCH?

- ✓ Die Automatisierung geht noch weiter: Elektronische Formulare können bereits vorbefüllt versendet werden. Ergänzt um die Angaben des Antragstellers und signiert, löst der Eingang des Dokuments automatisiert Folgeschritte wie personalisierte Rückmeldungen (eReply) aus.





Formulare in der Kundeninteraktion

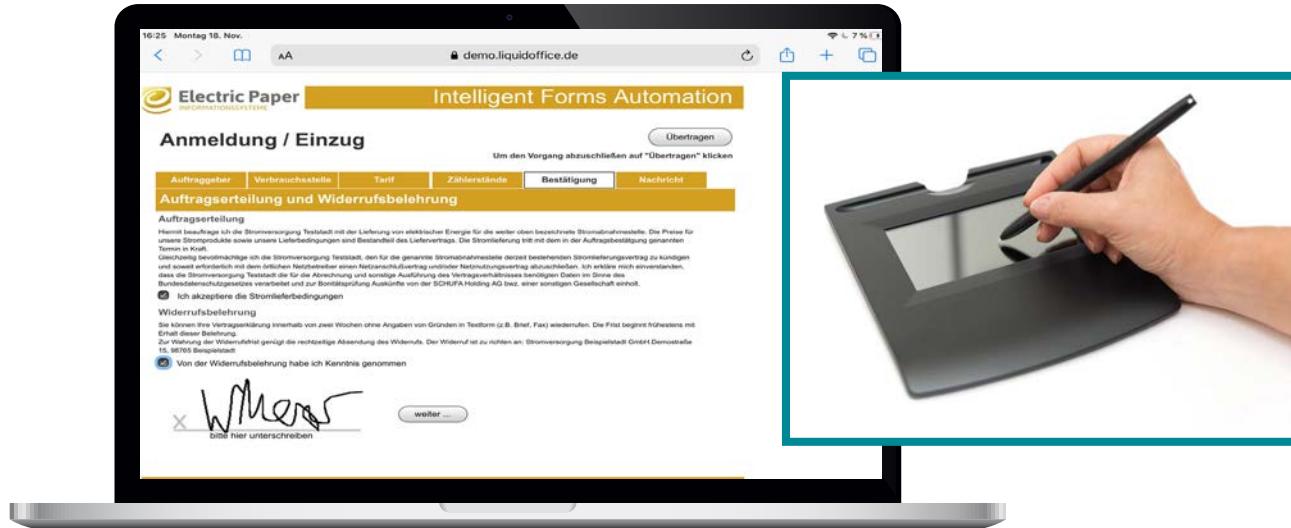
Nicht wenige Unternehmen und Behörden haben persönlichen Kontakt mit ihren Kunden in Ämtern oder Servicecentern. Oft werden dort papierhafte Formulare an Antragsteller herausgegeben, die dann – handschriftlich ausgefüllt – per Post wieder eintreffen. Neben den Verzögerungen durch den Postversand und Liegezeiten im Unternehmen ist vor allem das erneute Abtippen der Daten aus den Formularen fehleranfällig und wenig effizient.

Formulare im persönlichen Kontakt ausfüllen

Der persönliche Kontakt bietet jedoch eine einzigartige Chance, den Formularprozess deutlich einfacher und schneller zu gestalten. Formulare, wie z.B. Neukundenerfassung, Kontoeröffnung, Änderungsmitteilungen, Servicescheine, Auftragserfassung, Quittungs- & Empfangsbestätigungen oder SEPA-Mandate können in der Countersituation gemeinsam mit dem Kunden ausgefüllt werden.

Personalisierung und direkte Validierung

Wenn es bereits einen Kundendatensatz gibt, können Formulare direkt beim Aufruf mit diesem verknüpft werden und enthalten somit bereits die vorhandenen Daten. Das gemeinsame Ausfüllen verhindert Unklarheiten und ermöglicht eine direkte Validierung der Daten.



Die Lösung: Formulare im direkten Kundenkontakt ausfüllen und unterschreiben

- ✓ **Nutzen Sie bereits vorhandene Daten:** Elektronische Formulare aus dem Kundendatensatz bereits vorbefüllt aufrufen und gemeinsam ergänzen – natürlich auch auf mobilen Geräten wie Tablets und Smartphones genutzt werden – und das sogar offline.
- ✓ **Erhöhen Sie die Datenqualität:** Gemeinsames Ausfüllen verhindert Unklarheiten und Unvollständigkeiten und damit Prozessverzögerungen.
- ✓ **Stoßen Sie Prozesse ohne Verzögerung an:** Direkt Folgeprozesse anstoßen und automatisiert Rückmeldung an den Kunden geben („Durchschlag“ ausdrucken oder Kopie per E-Mail versenden).



ELEKTRONISCHE SIGNATUREN VERWENDEN

Viele Formulare benötigen eine Signatur, um rechtssicher zu sein. Im direkten Kundenkontakt haben Sie die Möglichkeit, die Unterschrift des Antragstellers direkt über ein Signaturpad in das Formular zu integrieren oder das Formular direkt auf einem Tablet-PC unterschreiben zu lassen.



DER VORTEIL:

- ✓ fließende Prozesse
- ✓ sofortige Auskunftsfähigkeit
- ✓ regelkonformes und kontrolliertes Arbeiten



WER PROFITIERT?

- ✓ Antragsteller
- ✓ Sachbearbeiter
- ✓ Fachabteilung



WAS GEHT NOCH?

- ✓ Zu dem Formular können Anlage-Dokumente und Fotos hinzugefügt und mit in den Prozess gegeben werden. Ist eine elektronische Einreichung der Anlagen nicht möglich, wird der Workflow bis zum Eingang eines physischen Nachweisdokuments/Vordrucks angehalten und nach der Digitalisierung fortgesetzt.

Elektronische Formulare

Alle Beteiligten profitieren von Schnelligkeit, Sicherheit und Transparenz

- ✓ komplexe Formulare einfach als Digitalversion gestalten
- ✓ automatisierte Prozessworkflows hinterlegen
- ✓ Anbindung an Benutzerverwaltungen, z. B. Active Directory mit Rechte- und Rollengerüst
- ✓ Automatische Vorbefüllung von Feldern auf Basis von Profildaten in Abhängigkeit des Logins
- ✓ Papierformulare und elektronische Formulare in gemeinsamen Workflows verarbeiten
- ✓ Anlagen elektronisch oder papierhaft in die Prozesse einbeziehen
- ✓ Vollständige Integration in Outlook
- ✓ Steigerung der Effizienz und Reaktionsgeschwindigkeit führt zu Kosteneinsparung
- ✓ Kurze Liegezeiten, Eskalationsroutinen
- ✓ Verbesserte Compliance, Rechtssicherheit und Transparenz
- ✓ Mitarbeiter und Kunden begeistern

„Noch bevor der Kunde das Kundencenter verlassen hat, hat er eine erste Rückmeldung zum Bearbeitungsstatus seines Anliegens per E-Mail erhalten. Und wir haben immer den Überblick!“

Vertrieb/Kundenservice



„Noch bevor der Kunde das Kundencenter verlassen hat, hat er eine erste Rückmeldung zum Bearbeitungsstatus seines Anliegens per E-Mail erhalten. Und wir haben immer den Überblick!“

Vertrieb/Kundenservice



„Die Formularlösung gliedert sich problemlos in unsere bestehende IT Landschaft ein, hält durch Outlook- und Sharepoint-Integration die Nutzungshürden klein und ist kurzfristig skalierbar.“

IT-Abteilung

„Urlaubsanträge und Einstellungsprozesse laufen plötzlich flüssig und deutlich schneller. Und wenn mal etwas hängt, wissen wir direkt wo.“

Personalabteilung



„Interne und externe Formularprozesse laufen deutlich effizienter ab. Die einzelnen Abteilungen sind auskunftsfähiger und wir haben einen Echtzeit-Überblick.“

Geschäftsführung





Ich hoffe, wir konnten Ihnen einen Überblick darüber vermitteln, wie elektronische Formulare im Unternehmensalltag interne und externe Prozesse vereinfachen und effizienter machen können. Und damit nicht alles nur Theorie bleibt, möchten wir Ihnen ein Angebot machen.

Unser Angebot an Sie: Beratung zu den Optimierungspotentialen

Sie möchten auch von den Vorteilen elektronischer Formularworkflows profitieren? Dann lassen Sie uns gemeinsam einen Blick auf die Formularprozesse in Ihrer Organisation werfen:

- ✓ Welche Formulare sind im Einsatz?
- ✓ Wie sehen die Prozesse aus, die die Formulare anstoßen?
- ✓ Welche Besonderheiten wie z.B. die Notwendigkeit von Unterschriften, die Verwendung mobiler Geräte oder den paralleler Einsatz von Papierformularen gibt es?

Kommen Sie mit uns ins Gespräch:
www.electricpaper.de/beratung

**MIT EINEM
KLICK IM
GESPRÄCH!**



Electric Paper Informationssysteme GmbH

... ist Anbieter von leistungsstarken Lösungen für die Digitalisierung der Arbeitswelt. Seit über 20 Jahren spielen wir im Spannungsfeld von „People, Paper & Process“ und sorgen für die effiziente Zusammenarbeit über Abteilungs- und Organisationsgrenzen hinweg. Dabei überwinden wir Medienbrüche, reduzieren die Papierflut und sorgen für einen sauberen Datenfluss.

Über 1000 namhafte Organisationen in D-A-CH setzen auf unsere auf „Best-of-Breed“-Bausteinen basierende Standardsoftwarelösungen. Zusätzlich zu der in dieser Broschüre dargestellten Capturing-Lösung bieten wir außerdem Softwarelösungen für die folgenden Bereiche an:

- ✓ Automatisierte Datenerfassung mit Formular- und Dokumentenerkennung
- ✓ Dokumenten- und Informationsmanagement mit Anbindung an Bestandssysteme (DMS/ECM/EIM).
- ✓ Daten- und dokumentbasierten Abläufe im Qualitätsmanagement (QMS).

Als erfahrener Spezialist bietet Electric Paper zahlreiche Dienstleistungen für die effiziente Projektierung. Wir setzen auf langfristige und tragfähige Partnerschaften mit Kunden und Lieferanten und Empowerment – also die Befähigung des Kunden zur Fortentwicklung und Ausweitung von Lösungen in Eigenregie.

Electric Paper Informationssysteme GmbH
Konrad-Zuse-Allee 15 | 21337 Lüneburg | Germany
Tel. +49 4131 969 16 0 | Fax +49 4131 969 16 60
www.electricpaper.de

Electric Paper Schweiz GmbH
Sagenriet 1 | 8853 Lachen | Schweiz
Tel. +41 55 410 70 75 | Fax +41 55 410 70 77
www.electricpaper.ch

