

Enterprise Content Management

Digitális dokumentumok az interneten
avagy amikor az ügyfél végzi el a munka javát

2009.05.20.

Tartalom

- **Digitális tartalmak az ügyfélkezelésben**
- **eÜrlapkezelés**
- **eKivonatok**
- **Összegzés**

Tartalom

- **Digitális tartalmak az ügyfélkezelésben**
- eÜrlapkezelés
- eKivonatok
- Összegzés

Ügyfélkapcsolatok

- **A kapcsolattartás csatornái:**
 - Telefon
 - Formanyomtatvány
 - Levél
 - Email
- **Problémák:**
 - A szükséges információ megvan, de nehéz megtalálni
 - Nem teljes az információ
 - Nehézkesen kezelhető a formátum
- **Megfolds:**
 - Segíteni kell az ügyfélnek az információ szolgáltatásban

Ügyfélkapcsolatok

- **Az interneté a jelen**
- **A passzív tartalom parlagon hever**
- **Az aszinkron interakció egyre elterjedtebb**
- **A telefonos kapcsolattartás drága**
- **A személyes kapcsolattartás még drágább**

Megoldás

- **FileNet eForms avagy eŰrlapkezelés**
- **Fő előnyök:**
 - Kötött forma,
 - Kötött tartalom,
 - Előre meghatározhatóak az opcionális és a kötelező információk
 - Szintaktikai javítás
 - Adat validáció
 - Akár elektronikus aláírással is
 - Folyamat integráció
 - Valós idejű adatcsere
 - Optimalizálható feldolgozás

Tartalom

- Digitális tartalmak az ügyfélkezelésben
- **eÜrlapkezelés**
- eKivonatok
- Összegzés

Miért a FileNet eForms?

- **Gyorsan készíthetők intelligens eFormok**
- **Szorosan integrálódik a FileNet tartalomkezelő rendszerbe**
- **Az eFormok a FileNet BPM munkafolyamatokba illeszthetők**
- **Offline eFormok – a kitöltés történhet hálózat nélkül is**
- **Szerver és kliens oldali programhívási lehetőség**

Példa eForm

Lease Analyst Step - Microsoft Internet Explorer provided by Dominion Resources Services, Inc

Complete Save Attachments Close

Land Administration Process

Lease Analyst Step

Please fill out the information below and press complete.

Lease Information:

Lease Number:

Document Description:

Lease# / Suffix	Lessor's Name	State	County	Prospect

Storage Box: Lease Document Type:

Priority: BA Number:

Document Date:

Document Scan Date:

Miscellaneous:

Work Item Action:

Action: # of Copies:

Refer to user:

If Manual Intervention then Document Status:

Download the attachment, Browse to its location, Click the Split-Merge button

Done Local intranet

Populate Lease Number

Lease # / Suffix	Lessor's Name	State	County	Prospect
<input checked="" type="checkbox"/> L000027 00	John Smith	LA	VERMILION	PRLA0022
<input checked="" type="checkbox"/> L000653 00	ABC Corporation	LA	LINCOLN	PRLA0009
<input checked="" type="checkbox"/> L000655 01	123 Inc.	LA	LINCOLN	PRLA0009
<input type="checkbox"/> L000655 02	Bob Jones	LA	LINCOLN	PRLA0009
<input type="checkbox"/> L000655 03	Focus Financial	LA	LINCOLN	PRLA0009
<input type="checkbox"/> L000655 04	ACME Properties	LA	LINCOLN	PRLA0009
<input type="checkbox"/> L000655 05	Housing Corp	LA	LINCOLN	PRLA0009

Populate Lease Number

Done

Példa eForm

Payment Information

Vendor/Payee	AKERMAN SENTERFITT	Sales Tax Amt	\$25.00
Vendor Type	Other	Freight Amount	\$100.00
Invoice Number	Sample0001	Aggregate Line Amt	\$24,875.00
Invoice Date	07/18/2007	Sales+Freight+Line	\$25,000.00
Primary Ship To / Location	0,00	Total Amount	\$25,000.00
Description / Match Key / Project ID	Sample	Diff. from Total Amt	\$0.00

Payment Request Coding

Line #	Cost Center	Ledger Account	Line Amount	Affiliate Company	Product / Program	PO# Location	Coverage
1	0009800	8305052	20,000.00				
2	0009800	8305051	4,875.00				

Payment Request Distribution Lines Entry

Primary Ship To / Location: 0,00

Description / Match Key / Product ID (30 Characters Max): Sample

Payment Coding Lines Table

Line #	Cost Center	Ledger Account	Line Amount	Affiliate Company	Product / Program	PO# Location	Coverage
1	0009800	8305052	20,000.00				
2	0009800	8305051	4,875.00				

Esettanulmány – Union Bank of California



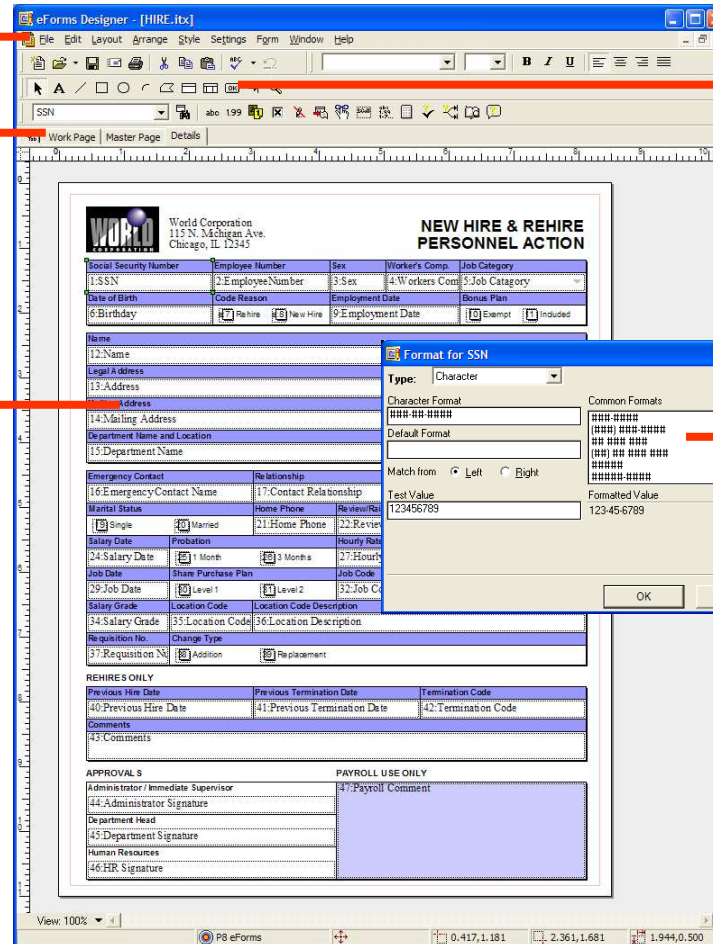
- **Üzleti probléma**
 - Növekvő igény a költségcsökkentésre
 - A versenyhelyzet megköveteli a tranzakciós idők csökkentését
 - A banki szolgáltatások részleg egy olyan megoldást szeretne, ahol egyszerűen kezelhetőek az űrlapok változásai
 - Egy olyan megoldás szükséges, ami az üzleti oldal felé tolja el a ráfordításokat és tehermentesíti az IT részleget
- **Megoldás**
 - FileNet eForms és BPM által automatizált számla aktiválási folyamat
- **Eredmény**
 - Papír kezelés megszüntetése, az adatvesztés kizárása
 - A feldolgozási idő drasztikus lecsökkentése (napokról, hetekről, percekre)
 - Évi költségcsökkenés: 4-6 millió USD évente

FileNet eForms Designer

FileNet integráció

Több oldal

Nagy felbontású
grafikus tervező



Speciális tool
készlet

Táblázat kezelő
szerű formázás,
számolási és adat
validálási
beállítások

FileNet eForm megjelenítés

Böngésző alapú vékony kliens

Testre szabható
toolbar

Kizárólag HTML és
JavaScript tartalom –
nem kell semmit
letölteni

A magas szintű
grafikai kidolgozás
segítségével az
elektronikus
nyomtatvány a
papírral megegyező
lehet

Order Form - Microsoft Internet Explorer

FILENET Workplace

Administrator | Monday, May 09, 2005

Specify a response value for the Task work item associated with this form template.

Complete Attachments Close

WORLD CORPORATION World Corporation
115 N. Michigan Ave.
Chicago, IL 12345

ORDER FORM

SalesID	Salesperson	Date	Time
123		5/9/2005	14:27

Cust ID	Company

First Name	NameLast

Address

Address Two

City	State	ZIP

Country	Phone	Fax

Shipping Address	Payment Method	Terms

Instructions: Please attach the customer's credit report and select the appropriate response.

* Responses: < Select a response >

Done Local intranet

Minden oldalon
testre szabható
régiók, ahol egyedi
HTML tartalmak
jeleníthetők meg

A kliens oldali
logika révén a
felület valós időben
változhat

Standard FileNet BPM
folyamat támogatási
rész, melyben döntési
lépések és folyamat
leírások jeleníthetők
meg

Adat integráció – data lookups

The screenshot shows a web browser window titled "http://hqdemo1:9080 - Order Form - Microsoft Internet Explorer". The main page is an "ORDER FORM" for "World Corporation" (115 N. Michigan Ave., Chicago, IL 12345). The form includes fields for SalesID (10315), Salesperson (Dave Perman), and a Customer ID field containing the letter 'c'. A "Lookup Results -- Web Page Dialog" is open, displaying a table of search results:

CustID	Company	NameLast	FirstName	Address
<input type="radio"/> C100	Acme Corporation	Coyote	Wiley	12345 Desert Road
<input type="radio"/> C200	JetCo	Roadrunner	Mr	89898 Desert Road

Below the table, a warning icon and the text "Multiple matches were found. Please select the correct entry." are displayed. The dialog has "Details", "OK", and "Cancel" buttons. The browser's status bar shows "Done" and "Trusted sites".

Web 2.0 – a UI valós időben változik

http://hqdemo1:9080 - Order Form - Microsoft Internet Explorer

Place Order Cancel

12345 Desert Road

Address Two

City	State	ZIP
Cactusville	NM	98765
Country	Phone	Fax
USA	(313) 555-1212	(313) 555-1213

Shipping Address	Payment Method	Terms
Acme Corporation Wiley Coyote 12345 Desert Road Cactusville, NM USA 98765	Cash	
	Card Number	
	Expiry Date	PONumber

Item	Qty	Ship	Description	Price	Extension
P100	100		Blue Widget	12.95	1,295.00

Comments

Hey big spender, we are at your service 24 hours a day!

Shipping	
Tax @	
Total	1,295.00

WC-Order Form Revision - 1.0

Shipped Backorders [Privacy Policy](#)

Done Trusted sites

Kliens oldali fejlesztések

A kliens oldali JavaScript eForms API segítségével az eForm körül dinamikusan változó régiók definiálhatók.

Ez a navigációt mező és lap is szinten segítheti, de beállítások, és adatok módosítására is használható. Itt helyezhető el a kitöltési segítség is.

Több eForm - egy eFormban

http://hqdemo1:9080 - ESPP Change Form.itx - Microsoft Internet Explorer

FILENET / Workplace
Administrator | Monday, February 11, 2008

FILENET Employee Stock Purchase Plan
Enrollment / Change Form

SECTION 1 - Action

New Enrollment
 Change Payroll Deductions
 Cease Payroll Deductions
 Leave of Absence
 Name / Address Change

- Select an action from the list on the left

SECTION 2 - Personnel Data **Lookup Employee**

Emp ID / SSN	Last Name	First Name	Middle Initials	Dept / Location

Home Address

City State / Province Country Postal Code

Required Sections

- [Select an Action](#)

Commands

- [ESPP Help](#)
- [Employee Lookup](#)
- [Cancel](#)

Instructions

- Select an [ESPP action](#) from the list
- Complete the required sections
- Click the button below after each section
- Your request will be submitted when you click **Finish**

Next Section

Done Trusted sites

IBM FileNet – eForms Integráció

Order Form - Microsoft Internet Explorer

Place Order

ORDER FORM
12345

World Corporation
115 N. Michigan Ave.
Chicago, IL 12345

SalesID	Salesperson	Date	Time
10311	Dave Perman	9/12/2006	9:51

CustID	Company
C100	ACME Company

First Name	NameLast
Bob	Smith

Address
12345 123 st
Address Two

City	State	ZIP
Somewhere	AB	12345

Country	Phone	Fax
USA	(714) 555-1212	(714) 555-1213

Shipping Address	Payment Method	Terms
ACME Company Bob Smith 12345 123 St Somewhere, AB USA 12345	PO	60 Days

Item	Qty	Shp	Description	Price	Extension
P100	100		Blue Widgets	99.00	9,900.00

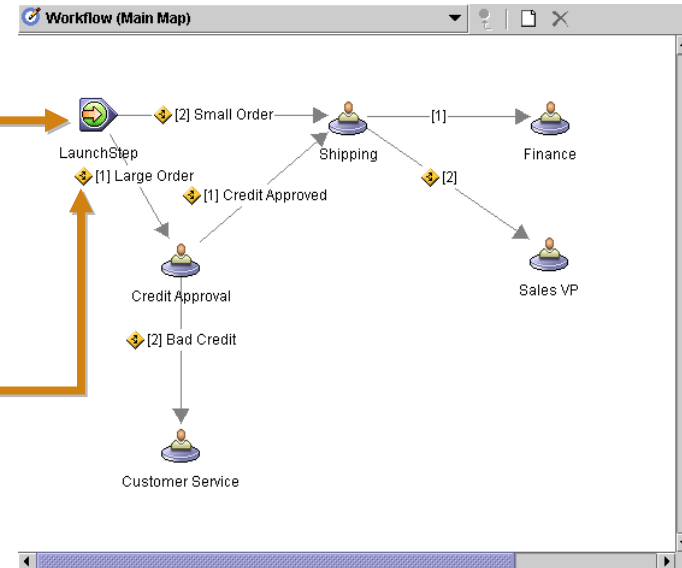
Comments
Hey big spender, we are at your service 24 hours a day!

Shipping	
Tax @	
Total	9,900.00

Shipped Orders Privacy Policy

Launch Process Directly From The Form

Mapped Form Values Used In Routing Decisions



Mapped Form Values

Dokumentum leírók

Doc Title : Order #12345

Customer: C100

Order Amount : 9,900

Klasszikus folyamati lépés

http://hqdemo1:9080 - Workplace XT: Step Processor - Microsoft Internet Explorer

Administrator | Monday, February 11, 2008 Help | Close

Task Step ▶ Instructions

Path: **ESPP Item** > **HR Update**

Data Field	Value
Address:	12345-123 St
City:	Victoria
Country:	Canada
DeptCode:	6543
EmpID:	10001
FirstName:	Dave
LastName:	Perman
MiddleInitials:	C
PostalCode:	V0S 1N0
State:	BC

© Copyright IBM Corp. 2002, 2007. All Rights Reserved.

Trusted sites

Information

- [General](#)
- [Attachments](#)
- [Data Fields](#)
- [Workflow Groups](#)
- [Milestones](#)

Actions

- Reassign
- Status

eForm folyamati lépésként

The image displays two overlapping web browser windows from Microsoft Internet Explorer, illustrating an eForm process.

Left Window: Order Form
 URL: http://hqdemo1:9080 - Order Form - Microsoft Internet Explorer
 Header: FILENET Workplace
 Date: Administrator | Monday, February 11, 2008
 Navigation: PDF, Complete, Attachments, Close
 Address: 12345 Desert Road, Cactusville, NM USA 98765
 Table:

Item	Qty	Ship	Description
P100	100		Blue Widget

Comments: Hey big spender, we are at your service 24 hours a day!
 Status: Shipped

* Responses: < Select a response >, Credit Approved, Credit Rejected

URL: http://hqdemo1:9080 - ESPP Change Form.itx - Microsoft Internet Explorer

Header: FILENET Workplace
 Date: Administrator | Monday, February 11, 2008

Employee Stock Purchase Plan Enrollment / Change Form

SECTION 1

Action	Complete Sections:
<input type="checkbox"/> New Enrollment	2, 3, 7
<input type="checkbox"/> Change Payroll Deductions	2, 4, 7
<input type="checkbox"/> Cease Payroll Deductions	2, 5, 7
<input type="checkbox"/> Leave of Absence	2, 6, 7
<input type="checkbox"/> Name / Address Change	2, 7

SECTION 2

PERSONNEL DATA

Last Name	First Name	Middle Initials	Dept / Location
Perman	Dave	C	6543

Home Address: 12345-123 St
 City: Edmonton State / Province: AB Country: Canada Postal Code: T5T 2C4
 SS # or Employee I.D. # (whichever is applicable): 10001

SECTION 3

NEW ENROLLMENT

Effective with the Purchase Period Beginning: Payroll Deduction Amount: * Must be a multiple of 1% up to a maximum of 10% of cash earnings.

SECTION 4

CHANGE PAYROLL DEDUCTIONS

Effective with the Purchase Period Beginning: I authorize the following new level of payroll deductions: * Must be a multiple of 1% up to a maximum of 10% of cash earnings.

* Responses: < Select a response >, ESPP Approved, ESPP Rejected

Buttons: Continue, Cancel

Az eForm PDF reprezentációja

Adobe Reader - [Untitled[1].pdf]

File Edit View Document Tools Window Help

86%

Search Web

FILENET Employee Stock Purchase Plan
Enrollment / Change Form

SECTION 1

ACTIONS

Action	Complete Sections:
<input type="checkbox"/> New Enrollment	2, 3, 7
<input type="checkbox"/> Change Payroll Deductions	2, 4, 7
<input checked="" type="checkbox"/> Cease Payroll Deductions	2, 5, 7
<input type="checkbox"/> Leave of Absence	2, 6, 7
<input type="checkbox"/> Name / Address Change	2, 7

SECTION 2

PERSONNEL DATA

Last Name	First Name	Middle Initials	Dept / Location
Perman	Dave	C	6543
Home Address			
12345-123 St			
City	State / Province	Country	Postal Code
Edmonton	AB	Canada	T5T 2C4
SS # or Employee I.D. # (whichever is applicable)			
10001			

SECTION 3

NEW ENROLLMENT

Effective with the Purchase Period Beginning	Payroll Deduction Amount % of cash earnings*

* Must be a multiple of 1% up to a maximum of 10% of cash earnings.

1 of 1

Esettanulmány – PacifiCorp



- **Üzleti probléma**
 - Telekommunikációs cég, napi 60 új szolgáltatás kérés
 - Az ügyfeleket szinte minden esetben egyesével fel kell keresni, mert a megadott információk nem elégségesek
- **Megoldás**
 - FileNet eForms és BPM automatizált folyamatok
 - A lookup funkcionálissal segíthető a kitöltés, ill. mezők automatikusan megadhatók
 - A checkbox választási lehetőségek felgyorsítják az ügyfél munkáját
 - A dinamikus magyarázatok vezetik az ügyfél kezét
- **Eredmény**
 - Optimálisabb üzleti folyamatok, pontosabb beviteli adatokkal
 - Automatizált folyamatok, jelentős átfutási idő csökkenés
 - Szinte teljesen programozás nélküli megoldás, mind a fejlesztés, mind a karbantartás egyszerű
 - A kész dokumentumok PDF-ként elérhetők, a bevitt adatok felhasználhatók más rendszerekben

Tartalom

- Digitális tartalmak az ügyfélkezelésben
- eÜrlapkezelés
- **eKivonatok**
- Összegzés

Ügyfélkapcsolatok

- **Információs csatornák az ügyfél felé (kivonatok, információk):**
 - Levél
 - Általános weboldal
 - Üzenetek az egyedi ügyfélkapun
- **Probléma:**
 - Komoly költség
 - Nagyon nagy ráfordítás
 - Bonyolult adminisztráció

Ügyfélkapcsolatok

- **Megoldás:**
 - IBM OnDemand
- **Fő előnyök:**
 - Önkiszolgálás lehetősége a weben
 - Nincs késleltetés az információ áramlásban
 - Teljesen automatizálható
 - Komplexebb adatvédelem
 - **Költségcsökkentés**

Az IBM OnDemand a IDARS szegmens vezetője



Gartner

Integrated Document Archive and Retrieval System

Tartalóm típusok

Fax

Complex nyomtatott dokumentum

BAXTER BAY BANK
Online Banking 24 hours a day.

STATEMENT DATE: 10/20/05
CREDIT LIMIT: 8000.00
ACCOUNT NUMBER: 000-000-152

MAKE CHECKS PAYABLE TO: BigBuicksCard
DIRECT PAYMENT OR INQUIRIES TO: BigBuicksCard Center
CUSTOMER SERVICES
P.O. BOX 188/BROOKER, CO 99999
PHONE: (123) 123-4567

A & T PIANO CO
79 S MAIN
LODI, NJ 07644

PLEASE DETACH AND RETURN THIS TOP PORTION WITH PAYMENT

PAST DUE	CURRENT DUE	MINIMUM PAYMENT DUE	PAY EITHER AMOUNT	NEW BALANCE	PAID BY DATE	YEAR-TO-DATE PAYMENT - CREDIT
25	27.79	27.79	←	277.86	11/20/05	280.82

PREVIOUS BALANCE	PAYMENTS	- CREDITS	+ PURCHASES	+ CASH ADV.	ANNUAL PERCENTAGE RATE 21.00 %	NEW BALANCE
5111.84	2048.62	0	277.86	0	7.38	277.86

DATE	TRANSACTION DESCRIPTION	REFERENCE NUMBER	PROCESS DATE	AMOUNT
09/20	PAYMENT - THANK YOU	111688434 11088	09/21	-277.86
09/20	UNITED AIRLINES DENVER	CO 970498453 223844	09/21	
09/20	GART BROTHERS WESTMINSTER	CO 654921885 139531	09/21	
09/20	K-MART ARVADA	CO 223407720 125762	09/21	
09/20	WORLD TRAVEL LOUISVILLE	KY 1831868133 13071	09/21	
09/20	TARGET PETOSKY	MI 1749423853 56747	09/21	

3 Longview Drive
Brookfield, CT 06804
203-775-3407

Robert (Bud) Paton

March 27, 2005

Quality Complete Garden Services
Subject: Property at 3240 S. Bellaire Street, Denver CO

Dear Kim,

Thank You for taking care of my property at 3240 S. Bellaire for mowing two times and fertilizing the lawn. Since I live in after my property at 3240 S. Bellaire, if the property needs an 557-0816.

Please mow the lawn (when needed), Fertilize 2-3 times per condition. I would like to keep the lawn and shrubs free of weeds. Please call me for approval of any work needed on the property.

PC dokumentum

	A	B	C	D	E
1	Release		Date		
2					
3	7.1.2.2		03/15/05		
4	7.1.2.1		01/14/05		
5	7.1.2.0		09/17/04		
6					
7	7.1.1.3		09/13/04		
8	7.1.1.2		06/21/04		
9	7.1.1.1		03/15/04		
10	7.1.1.0		12/26/03		
11					
12	7.1.0.15		09/09/03		
13	7.1.0.14		06/30/03		
14	7.1.0.13		04/25/03		
15	7.1.0.12		02/21/03		
16	7.1.0.11		12/20/02		
17	7.1.0.10		10/31/02		
18	7.1.0.9		09/13/02		
19	7.1.0.8		07/02/02		
20	7.1.0.7		05/02/02		
21	7.1.0.6		02/28/02		
22	7.1.0.5		12/14/01		
23	7.1.0.4		09/21/01		
24	7.1.0.3		07/10/01		

CLASSICAL MUSIC DISTRIBUTION
MONTHLY SHIPPING REPORT
FROM 10/01/99 TO 10/31/99

CUSTOMER: Betty's Music Store
Muscatine Plaza
200 Lower Muscatine
Cedar Falls, IA 50613

ACCOUNT NUMBER: 11887
CONTACT: Betty Yoder

MEDIA QTY	DESCRIPTION	ORDER NUMBER: 536017	SHIP DATE: 10/06/99	LABEL/NO.	UNT_PRC	AMOUNT
CD 4	Bartok, Sonata for Solo Violin			MK-42625	8.99	35.96
CD 7	Mozart, Mass in C, K.427			420831-2	9.00	63.00
CD 611	Electronic Music			CD 611	10.19	20.38
CD 48282	Stabat Mater			SBT 48282	5.99	53.91
CD 420153-2	Ren, Pathetique Sonata, Arau			420153-2	5.99	65.89
CD 47592	sohn, War March of the Priests			SMK 47592	8.99	71.92
CD 8964	i, Messa di Requiem			CHAN 8964	9.59	95.90
CD 581087	Modern Trombone Masterpieces			ADÄ 581087	10.79	64.74
CD 8034	n, An American in Paris			ACS 8034	5.99	35.94



Digitalizált képek

Belső nyomtatási listák

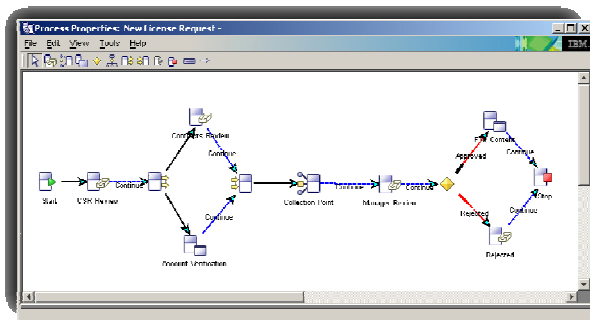
Különböző tartalomtárak

- Van oka, hogy a Report Management tárák különböznek a Content Management táraktól
 - **Report Management**
 - Nagy mennyiségű, nagyon sok dokumentumot tartalmazó betöltésekre optimalizált
 - Statikus dokumentumok, read-only (pl. riportok, listák)
 - **Content Management**
 - Számos, különálló, különböző formátumú és méretű dokumentum kezelésére optimalizált
 - Interaktív felépítésű, BPM, read/write (pl. Office dokumentumok)
- ***A tárolók erőszakos egybeolvasztása mind a speciális funkciók, mind a performancia, mind a skálázhatóság csorbulásához vezet***

Tartalomtár vs. archívum

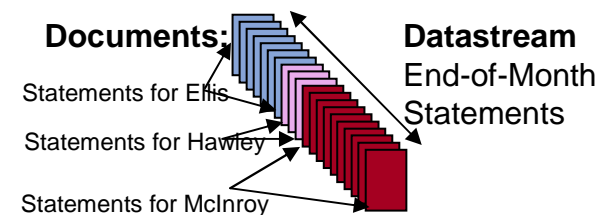
P8 & CM8

- Folyamatos változások
- Tartalom centrikus tárolás
- Sok digitalizált papír
- Sok különböző állományok
 - Word
 - Kép
 - PDF
- Dokumentum életciklus
- Manuális keletkeztetés
- Egyesével keletkező dokumentumok



CMOD

- Lezárt folyamat végterméke
- Hosszú távú archiválás
- Igen nagy adattömeg, akár napi 1,000,000+ dokumentum
- Sok dokumentum egyidejű betöltése
- Legfeljebb csekély workflow
- Nincs manuális beillesztés
- Egyidejű feltöltés

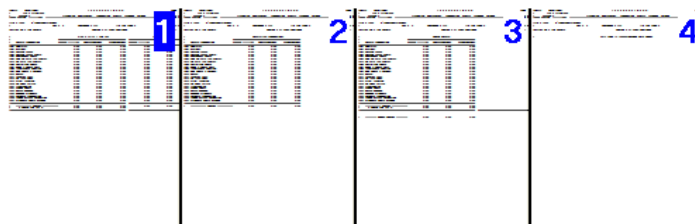
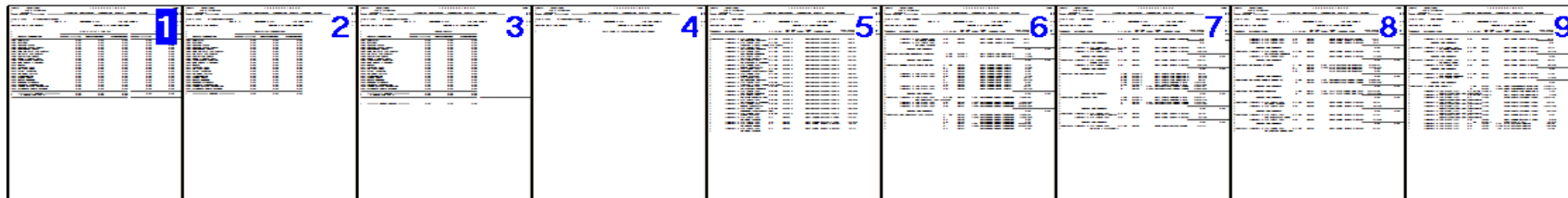


Alapvető működés

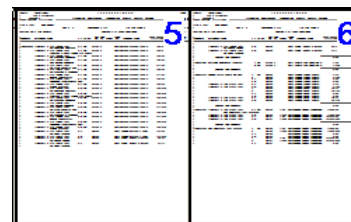
Szegmentáció

Tömörítés

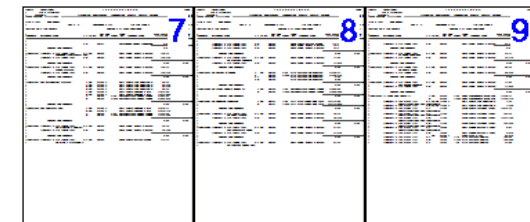
Indexelés



John Smith
123-11-2001



Ron Smith
523-22-6678

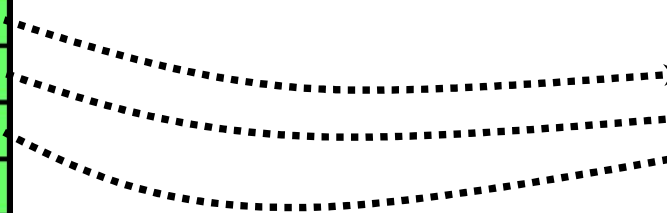
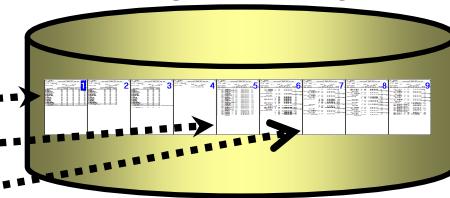


William Smith
709-03-4332

ADATBÁZIS

John Smith	123-11-2001
Ron Smith	523-22-6678
William Smith	709-03-4332

Storage Manager



Adatkeresés

Account Number

123 44 555

Amount Due

> 400.0

Date - between

01/01/05

Találati lista

ATLAS INC.

Invoice Number: 234568001

Date: 06/24/2006

Customer: **Bud Smith**
 1289 Smith Road
 Boulder, CO 80301

Customer Number: 123-44-5555

Item	Description	Qty	Price
1	Appraisal	1	1700.00
2	Drawing	2	900.00
3	Wheel Rudder	3	400.00

Tax 180.00

Total Due: 500.00

Adatok

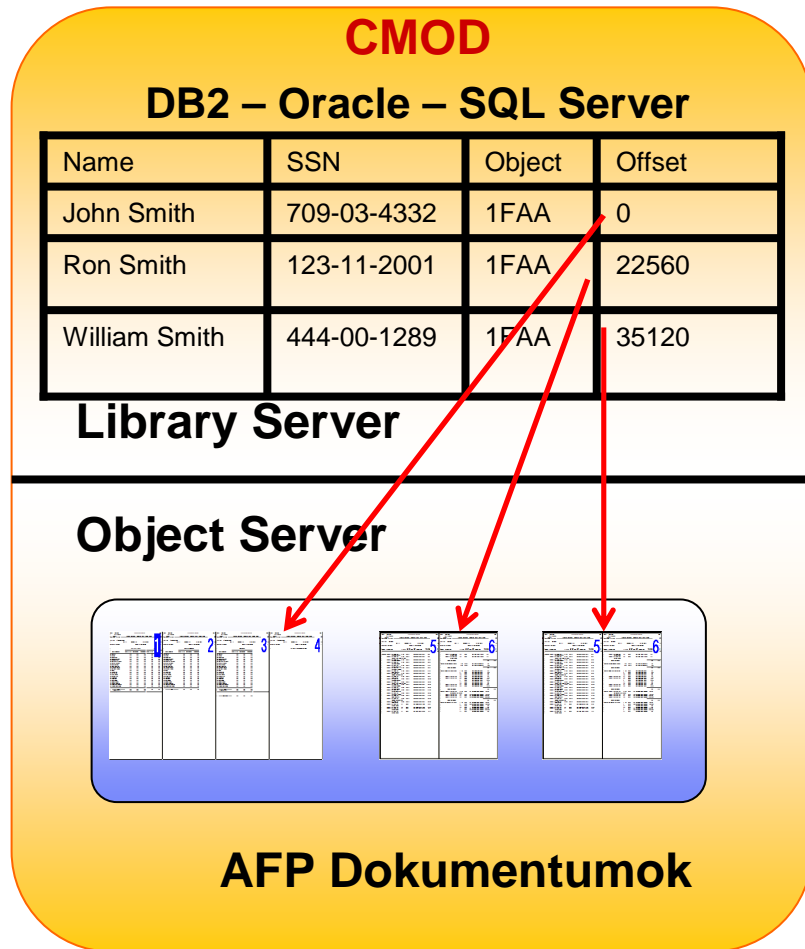
	Date	Amount Due
2	01/03/08	180.51
1	08/19/07	0.0
5	06/24/06	500.00
9	12/25/05	207.82

...

Date Due

06/24/07

AFP2PDF Konverzió

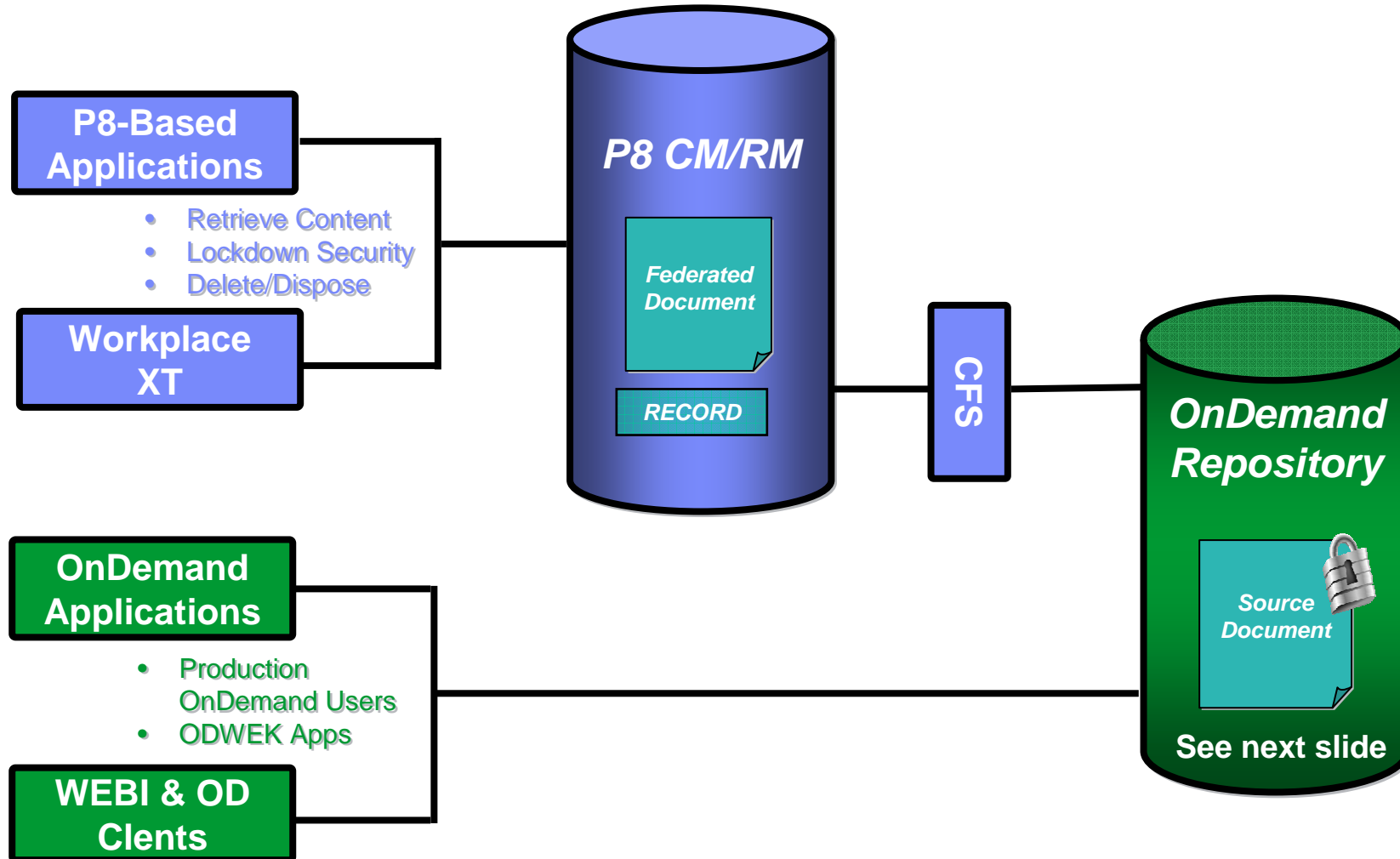


Böngésző
alkalmazás /
Adobe Reader



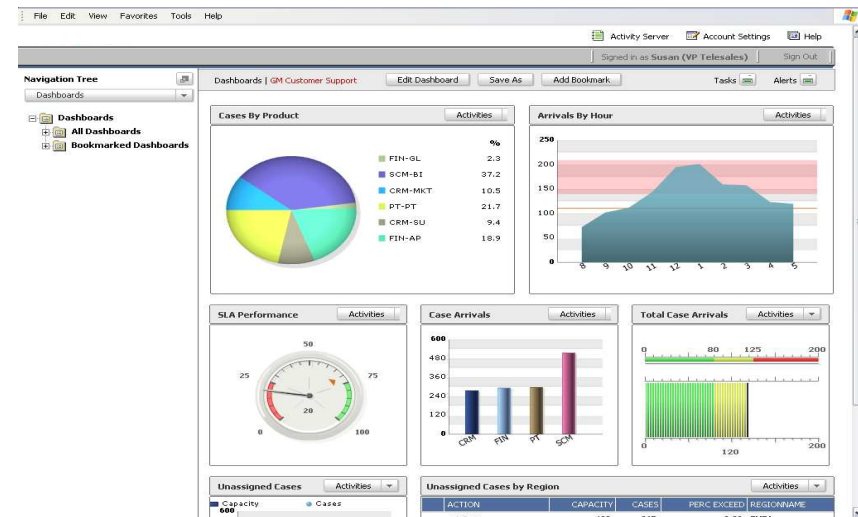
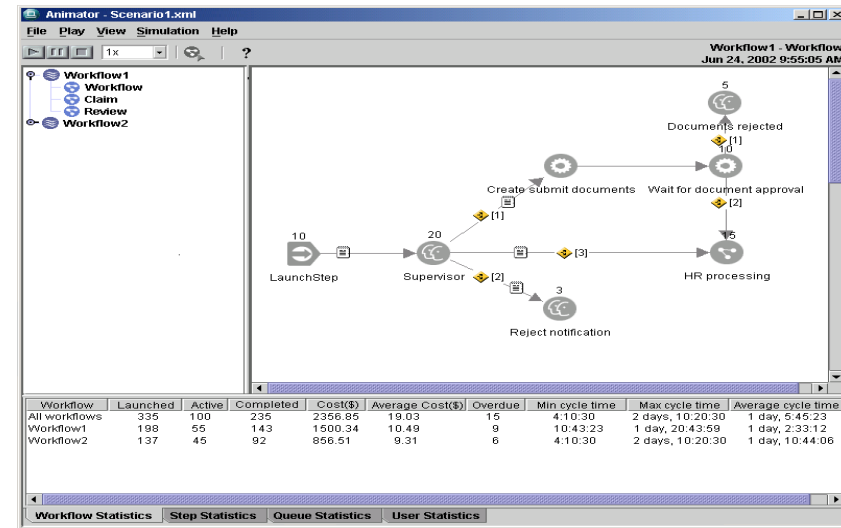
PDF Dokumentumok

OnDemand – FileNet integráció



OnDemand és FileNet BPM

- A CMOD tartalmak felhasználása BPM folyamatokban
- Üzleti folyamatok automatikus indítása
- CMOD dokumentumok csatolása üzleti folyamatokba
- Modellézés, Szimuláció, BAM, stb.



OnDemand és FileNet BPM

The screenshot displays the FileNet OnDemand Business Process Framework (BPM) interface within a Windows Internet Explorer browser window. The browser address bar shows the URL: `http://demos.dfw.ibm.com/?S=index#IBM_Recorded_Demonstration - FileNet P8 Business Process Fram - Windows Internet Explorer`.

The interface is divided into several sections:

- Case Information:**
 - Case Number: 156933
 - Last Name: Smith
 - Assistance Amount: 1,500.00
 - Received Date: 11/19/2007
- Additional Information:**
 - Address: 899 Main St.
 - City: Glastonbury
 - Zip Code: 06033
 - SSN: 222-11-3333
- Other Fields:** (Currently empty)
- Inbaskets:**
 - Review (0)
 - My Work (3)
 - Case Review (4)
- Attachments:** A list of documents is shown at the bottom, including "Application Received Email", "Gr... Deed", "SSN Card", and "Utility Bill". The "Utility Bill" icon is circled in red, and a label "Documents attached: 4" is visible above the list.

The right-hand pane displays a preview of a utility bill document. The document header includes the name "SMITH, JOHN R." and address "1234 ANY ST. N., GLASTONBURY, CT 06033". Below this, there is a table with columns for "ACCOUNT NUMBER", "CHG", "BILL DATE", and "DUE DATE". The table contains two rows of data:

ACCOUNT NUMBER	CHG	BILL DATE	DUE DATE	LAST BILL AMOUNT	72.86
13342-78912	05-01	1/10/07	1/10/07	Payment	72.86

Below the table, there is a detailed breakdown of charges:

CHG	DESCRIPTION	AMOUNT	PRY/USE	Usage
WA	WATER CHARGE - WATER	3.00	1.00	3.00
WA	WATER / 1000 GAL	3.00	1.00	3.00
WA	WATER / 1000 GAL	3.00	1.00	3.00
WA	TOTAL WATER	9.00	3.00	9.00
SE	SEWER CHARGE - SEWER	5.00	1.00	5.00
SE	SEWER / 1000 GAL	5.00	1.00	5.00
SE	TOTAL SEWER	5.00	1.00	5.00
CB	CONTAINER 310/2PMP	16.35	16.35	16.35
SW	STORMWATER RENT FEE	7.80	7.80	7.80
UT	UTILITY TAX - WATER	1.85	1.85	1.85
Total Current Charges				70.16
Balance Forward				70.16
Total Account Due				70.16
Deposit on Account				339.00

The document footer includes the text: "after the due date, a late fee may be charged to your account." The browser window also shows the Windows taskbar at the bottom with the date 5/14/2008 and time 4:45 PM.

Dokumentumok összegyűjtése, összefűzése, megszemélyesítése és elosztása több csatornán

CMOD

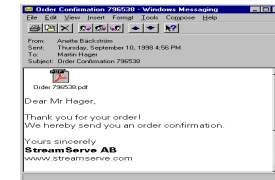
IBM CMOD

StreamServe

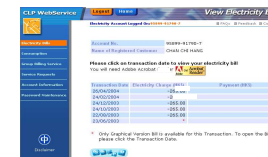
Document Mining Assembly

Personalization Distribution

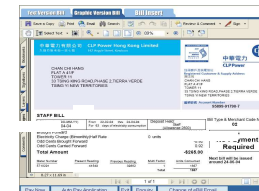
Portal
Websphere



Email with attached PDF



Portal Summary



Web Publish



Print

RICOH | IBM
InfoPrint Solutions Company™



Tartalom

- Digitális tartalmak az ügyfélkezelésben
- eÜrlapkezelés
- eKivonatok
- **Összegzés**

Összegzés

- **Ügyfélkapcsolatok esetén mindkét irányba történő információcsere optimalizálható a tartalomkezelés révén**
- **Az IBM tartalomkezelő megoldásai mindezeket az igényeket messzemenően képesek kiszolgálni**

