Special Innovation

Martin Winkler: „Wir stehen beim Dokumentenmanagement erst am Anfang der Entwicklung. Am wichtigsten ist Akzeptanz durch die Mitarbeiter, sonst ist das papierlose Büro gescheitert“, erklärt der Director Xerox Global Services für Österreich.

Das papierlose Büro gibt es nicht

Ernst Brandstetter

Seit 2002 managt Xerox Global Services die Dokumente des österreichischen Öl- und Gaskonzerns OMV. Durch Kostentransparenz und Optimierung der Infrastruktur wurden damit Einsparungen von 20 Prozent in diesem Bereich möglich. Was bisher nur Großunternehmen zugänglich war, wird sich in Zukunft auf weitere Bereiche der Wirtschaft ausweiten.

economy: ***Wie können Unternehmen ihr Dokumentenmanagement optimieren?***

Martin Winkler: Wir sind weltweit führend im Dokumentenmanagement und bieten ein umfassendes Portfolio an Leistungen. Das Angebot erstreckt sich von Outsourcing-Services und Beratungsleistungen über Systemintegration und Imaging bis hin zum Content Management dokumentenintensiver Geschäftsprozesse für Kunden. Das rechnet sich, wenn man Einsparungspotenziale von 20 Prozent erzielen kann.

Ist das der Einstieg ins papierlose Büro?

Das papierlose Büro gibt es nicht. Jedes Jahr wird mehr gedruckt und kopiert denn je zuvor, weil immer mehr digitales Wissen vorhanden ist. Die Menschen bevorzugen bei der Arbeit für bestimmte Prozesse eben Papier. Dokumentenmanagement und Wissensmanagement ist daher mehr als eine Software-Lösung, die man im Unternehmen implementieren kann. Softwarelösungen können schon vorhandene digitale Informationen organisieren, bei uns geht es aber um das Zusammenführen beider Welten – jene der digitalisierten Information und jene der Hardcopys. Wir müssen uns überlegen, wie man für die Unternehmen den Umgang mit beiden Welten so effektiv wie möglich gestalten kann.

Worum geht es dabei vor allem?

Unternehmen haben beispielsweise eine Vielzahl von Dokumenteneingängen. Diese wurde bisher zuerst überprüft und dann ins System eingegeben. Bei uns lautet der Ablauf: Scannen, Approval, elektronische Ablage, Dokumentenmanagementsystem. Das bringt eine wesentliche Beschleunigung und Vereinfachung. Der zweite Bereich sind Dokumente von Kundenseite wie Korrespondenz oder Vertragsformulare. Auch hier kann man die Verarbeitung automatisieren. Schließlich geht es noch um die gesamte Information im Zusammenhang mit einem Produkt, wie beispielsweise technische Dokumentationen oder Übersetzungen von Unterlagen. Für alle Bereiche haben wir Lösungen.

Steckbrief

Martin Winkler ist Director Xerox Global Services für Österreich. Foto: Xerox

Wie könnte die Zukunft aussehen?

Hier gibt es noch viele Möglichkeiten. Wir arbeiten derzeit an einer automatischen Schrifterkennung. Damit wird es zum Beispiel möglich sein, ein Dokument mit einem Handy zu fotografieren und als MMS in die Zentrale zu übertragen, wo sie weiterverarbeitet wird. Es könnte also sein, dass beispielsweise ein Außendienstmitarbeiter, der einen Vertrag abschließt, diesen mit dem Handy fotografiert und damit schon der gesamte administrative Prozess anlaufen kann. Hier gibt es noch viele Möglichkeiten.

Und wird das auch angenommen?

Was leicht zu handhaben ist, wird sich auch durchsetzen, wenn es den Mitarbeitern den Umgang mit Dokumenten erleichtert. Früher war der Umgang mit Systemen, die das papierlose Büro versprachen, sehr kompliziert. Daran sind die papierlosen Büros bisher auch gescheitert.

Breite Basis für Informationsmanagement

Mit der Defacto-Datenbank hat die Austria Presse Agentur ein mächtiges Tool für Wissensmanagement geschaffen.

Entscheidungsträger stehen bei der Bewältigung ihrer Aufgaben einer riesigen Menge an Informationen gegenüber. Umfassend informiert zu sein, gilt als eine der Grundlagen erfolgreichen Wirtschaftens.

Welche Möglichkeiten haben welche Märkte zu bieten, was plant der Mitbewerb, wie berichten die Medien über das eigene Unternehmen, wo liegen Chancen und Risiken, das sind nur einige Fragen, die sich in diesem Zusammenhang stellen. Wissensmanagement hilft, aus dem umfassenden Informationsangebot, das heute zur Verfügung steht, exakt jene Teile herauszufiltern, die für den spezifischen Anlassfall von Interesse sind. Modernes Wissensmanagement ist zudem in der Lage, die zeitintensive Suche nach Informationen zu rationalisieren und damit die Effizienz der Entscheidungsfindung zu verbessern. Das ist auch der Maßstab, den APA-Defacto, eine Tochter der Austria Presse Agentur (APA), anlegt, um mittels maßgeschneiderten Produkten das Informationsbedürfnis von Medien, Wirtschaft, Verbänden und Politik möglichst exakt zu befriedigen.

Tageszeitungen, Magazine, ORF- und Fachdatenbanken sowie der gesamte OTS-Meldungsstrom bilden ein umfangreiches Online-Archiv, das täglich aktualisiert wird. Foto: APA

Auf der Suche nach den jeweils richtigen, sprich: relevanten Informationen bedient sich APA-Defacto eines enormen Datenpools: Sie betreibt dazu die umfassendste Medien- und Firmendatenbank in Österreich mit über 170 Zeitungs-, Fach-, ORF-, Bilder- und Firmendatenbanken, aus der Informationsprofis aus Medien und Wirtschaft seit Jahren fundierte Infogrundlagen beziehen. „Von den hohen technischen und inhaltlichen Standards, die eine Nachrichtenagentur sekündlich zu erfüllen hat, profitieren auch unsere Kunden. Schnelligkeit, Relevanz und Zuverlässigkeit stehen dabei im Vordergrund“, freut sich Waltraud Wiedermann, Geschäftsführerin der APA-Defacto.

Der tägliche Pressespiegel, der frühmorgens für den Kunden bereitsteht, die Nachrichtenselektion und die Defacto-Mediendatenbank sind nur einige Beispiele für die zahlreichen Services, die APA-Defacto täglich für ihre Kunden maßschneidert.

Themenprofile werden gemeinsam definiert und garantieren effiziente und verlässliche Informationsströme an den Profi-Anwender. Und der entscheidet auch, in welcher Form die Informationen bezogen werden. Ob Eigenrecherche in den APA-Datenbanken, Pressespiegel im firmeneigenen Intranet, Vorab-Alarmierung via E-Mail bei soeben gesendeten Radio- und TV-Beiträgen oder Abruf des aktuellen Pressespiegels über den Blackberry, alles wird genau an die speziellen Bedürfnisse angepasst.

APA-Defacto richtet auch einen Fokus auf die laufende Weiterentwicklung der Services. So ist es möglich, mit der standardisierten Auswertung des Pressespiegels einen ersten Blick in die Welt der Medien-Analysen möglich zu machen. *bra*

Info

Die Defacto-Suchmaschine ermöglicht den Usern, rasch und ohne Grundgebühr in den Datenbanken zu recherchieren. Kosten fallen nur an, wenn Artikel abgerufen werden. Österreichische und internationale Tageszeitungen, Magazine, ORF- und Fachdatenbanken sowie der gesamte OTS-Meldungsstrom bilden ein umfangreiches Online-Archiv, das täglich aktualisiert wird.

Der Defacto-News Agent ermöglicht eine automatische Suche nach neuen Meldungen. Sobald ein individuelles Suchprofil definiert ist, wird man per E-Mail laufend informiert, sobald eine neue Meldung zu den definierten Suchkriterien in der Datenbank eintrifft. Zu bezahlen sind aber nur jene Artikel, die im Volltext aufgerufen werden.

www.defacto.at

Das Special Innovation entsteht mit finanzieller Unterstützung von ECAustria. Die redaktionelle Verantwortung liegt bei *economy*.

Redaktion:
Ernst Brandstetter