

Special Innovation

Harald Haghofer: „Gerade in letzter Zeit stelle ich wieder vermehrt die Bereitschaft fest, sich mit Enterprise Content Management zu beschäftigen. Kosten- und Qualitätsoptimierungen der Kerngeschäftsprozesse sind in den Unternehmen auch zwingend notwendig“, erklärt der Professional Services Manager von SER Solutions Österreich.

Management mit Mehrwert

Sonja Gerstl

economy: Was hat man sich konkret unter integriertem Enterprise Content Management, kurz IECM, vorzustellen?

Harald Haghofer: Die AIIM, also „The Enterprise Content Management Association“, definiert ECM folgendermaßen: „The technologies, tools and methods used to capture, manage, store, preserve and deliver information, content and documents related to organizational processes.“ Das bedeutet, dass jeglicher Content und dessen Informationen – vom E-Mail über das elektronische Schriftstück bis hin zum klassischen gescannten Papierdokument – erfasst, verwaltet, gespeichert, archiviert und auch wieder bereitgestellt werden müssen. IECM, so wie SER es definiert, beschäftigt sich nicht auf der grünen Wiese mit obiger Aufgabe, sondern sieht den Mehrwert in den zusätzlichen Integrationen in führende beziehungsweise parallele Systeme, wie zum Beispiel ein EPR-System, wo die Buchungen durchgeführt und mit dem gescannten Beleg verknüpft werden.



Good Vibrations zwischen Unternehmen und Kunden dank Kosten- und Qualitätsoptimierung. Foto: SER Solutions

Welchen Herausforderungen hat sich ein IECM-Spezialist wie SER Solutions angesichts des schnelllebigen Business zu stellen?

Genau in dem schnelllebigen Business gilt es Kontinuität zu beweisen: einerseits in den bei den Kunden eingesetzten Lösungen, da es oftmals darum

geht, Papier zu ersetzen beziehungsweise zu vernichten und den Content elektronisch und revisionssicher abzulegen. Hier sind langlebige Lösungen und Produkte gefragt, die zwar mit den Trends mitgehen, aber immer auf eine solide Basis, etwa die archivierten Dokumente, zurückgreifen können. Genau aus

dem Aspekt heraus ist es auch notwendig, in einem ECM-Anbieter einen stabilen und langfristigen Partner zu haben.

Inwieweit sind Unternehmen aktuell bereit, zu erkennen, dass eine Automatisierung beziehungsweise Optimierung betrieblicher Prozesse auch softwareseitig durchaus sinnvoll ist?

Gerade in letzter Zeit stelle ich wieder vermehrt die Bereitschaft fest, sich mit ECM zu beschäftigen. Kosten- und Qualitätsoptimierungen der Kerngeschäftsprozesse sind in den Unternehmen zwingend notwendig und werden von deren Kunden erwartet. Zum Beispiel strukturierte und rasche Beantwortung von Kundenanfragen. Compliance-Richtlinien stellen zusätzlich hohe Ansprüche an die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Abläufe.

Neben der Dokumentation von Prozessen geht es ja primär darum, diese in weiterer Folge zu kommunizieren und verbindlich in den innerbetrieblichen Arbeitsalltag einzubauen. Wie ist Derartiges zu erreichen? Oder: Was müs-

sen Programme können, um das zu gewährleisten?

Wichtig ist die Kombination von strukturiert aufgesetzten Prozessen, wie zum Beispiel einem klar definierten Rechnungsprüfablauf und dynamisch im Betrieb erweiter- und veränderbaren Bestandteilen, wie etwa die Ad-hoc-Weiterleitung einer Entscheidung an einen Vorgesetzten. Kurzum: der sogenannte agile Workflow. Nur so kann man strukturiert aufgesetzte Abläufe mit der notwendigen Dynamik betreiben.

www.ser.at

Steckbrief



Harald Haghofer ist Professional Services Manager von SER Solutions Österreich. Foto: SER Solutions

Nur exzellente Prozesse führen zu exzellenten Ergebnissen.



ARIS™ IDS™ Y™

„ARIS“, „IDS“ und das Symbol „Y“ sind eingetragene Marken der IDS Scheer AG, Saarbrücken. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Business Process Excellence bedeutet:

- Geschäftsprozesse effizient managen
- Geschäftsprozesse messen und optimieren
- SAP prozessoptimiert einführen und konsequent zur Prozessoptimierung nutzen
- Exzellente Kundenprozesse gestalten
- Mit IT-Services Prozesse solide unterstützen

Sprechen Sie mit uns: IDS Scheer Austria GmbH

Modecenterstrasse 14, 1030 Wien

Telefon: 01/795 66-0; Telefax: 01/798 69-68

E-Mail: info-at@ids-scheer.com

www.ids-scheer.at

IDS SCHEER
Business Process Excellence