

## Special Innovation

# Kurzer Prozess, große Wirkung

Professionelles Dokumenten- und Wissensmanagement verhindert unproduktive Leerläufe in Unternehmen.

Sonja Gerstl

Um im Wettbewerb zu bestehen, müssen Unternehmen laufend prüfen, wie sie ihre Geschäftsprozesse vereinfachen und optimieren können. Die Verkürzung geschäftlicher Abläufe ist aber nicht nur eine Voraussetzung für Kostenreduktion, sondern erhöht auch die Reaktionsgeschwindigkeit sowie die Kundenzufriedenheit und trägt zudem zu einer verbesserten Entscheidungsfindung bei. Effizientes Dokumenten-Management und Enterprise Content Management (ECM) rücken dabei immer öfter in den Mittelpunkt von Überlegungen.

## Volle Prozessintegration

Grundsätzlich gilt: Mitarbeiter müssen die Möglichkeit haben, auf alle relevanten Dokumente jederzeit und allerorts zugreifen zu können. „Imaging Services von Xerox Global Services ermöglichen Unternehmen, Dokumente in Papierform elektronisch zu erfassen, digital zu speichern und direkt in Geschäftsprozesse zu integrieren. Es reicht aber nicht, Dokumente nur zu digitalisieren – diese müssen auch verwaltet werden. Erstellung, Bearbeitung und Übermittlung von Informationen in Form elektronischer Dokumente sowie schnelle und erfolgreiche Recherche und volle Prozessintegration sind dabei wesentliche Voraussetzungen eines effizienten Daten-Managements“, erklärt Sandra Kolleth, Director für den Bereich Large Accounts & Xerox Global Services bei Xerox Austria, die Strategie.

## Knowledge-Management

In ihrer einfachsten Form erleichtern elektronische Dokumenten-Management-Services (EDMS) dabei die Speicherung, die Verwaltung und den Zugriff auf geschäftliche Informationen. Komplexere Imaging- und Archivierungslösungen, deren Betrieb Xerox Global Services im Rahmen von Outsourcing-Projekten übernimmt, können indessen Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe eines Unternehmens grundlegend verändern. Moderne Geschäftsabläufe und der technologische Wandel forcieren heute einen produktiven und effizienten Umgang mit Dokumenten – von ihrer Entstehung über die Verwendung bis zur Verwaltung und Archivierung. Diese wichtigen Effizienzanforderungen werden durch den weltweiten Wissensaustausch und globale Knowledge-Management-Strategien noch weiter erhöht. Professionell verwaltet, ermöglichen Daten-Management und Imaging-



Moderne Geschäftsabläufe und der rasante technologische Wandel bedingen heutzutage einen produktiven und effizienten Umgang mit Dokumenten – damit einem die Papierberge im Laufe der Zeit nicht endgültig über den Kopf wachsen. Foto: Fotolia.com

Technologien den Unternehmen aber vor allem, Wissenskapital zu nutzen, weiterzugeben und so zur Wertschöpfung beizutragen. „Das Experten-Know-how sowie die Ressourcen für die Umset-

zung und den laufenden Betrieb dieser Dienstleistung stellt Xerox Global Services seinen Kunden zur Verfügung. Unsere Stärke liegt dabei darin, dass wir sowohl den Output-Prozess,

also die Erstellung und Produktion von Dokumenten, als auch den Input-Prozess der Digitalisierung von Papierdokumenten sowie Cross-Media-Prozesse abdecken können. So wird der Da-

ten-Highway für unsere Kunden in alle Richtungen befahrbar – und auch den Kreisverkehr meistern wir problemlos“, resümiert Kolleth.

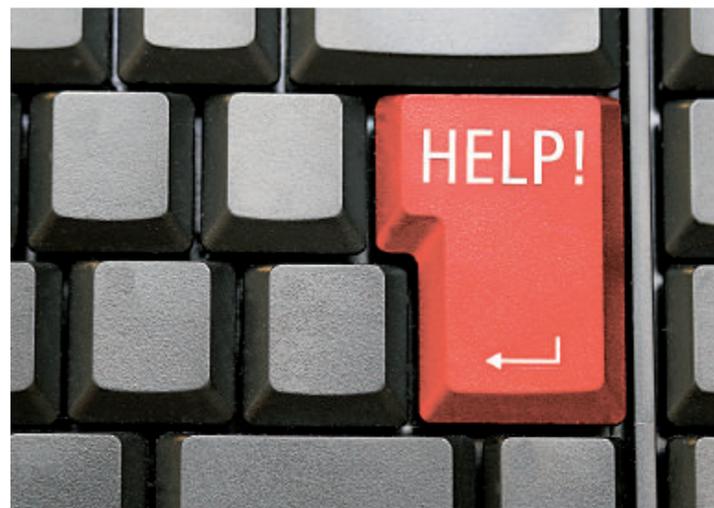
www.xerox.at

## Kompakter Wissensaustausch

Content-Management muss auch externe Informationen entsprechend berücksichtigen.

Der Einsatz eines Enterprise-Content-Management-Systems hat immer zum Ziel, das Wissenskapital einer Firma optimal auszuschöpfen. Angesichts des vielfach unüberschaubaren Volumens von unstrukturierten Informationen in Form von Dokumenten, Grafiken, E-Mails, Faxen, Audio- und Videodateien oder Webseiten, die in nahezu jedem Unternehmen zirkulieren und in weiterer Folge Geschäftsprozesse initiieren und vorantreiben, ist es unumgänglich, sich mit diesem Thema zu beschäftigen.

Waltraud Wiedermann, Geschäftsführerin von APA-Defacto: „Um diese steigende Informationsflut zu meistern, braucht es Lösungen, die ein firmenweites Content-Management sicherstellen und die interne Kommunikation sowie den nahtlosen Informationsaustausch mit allen externen Zielgruppen integrieren. Schließlich wird es durch zunehmenden Wettbewerb, Globalisierung und steigenden Kostendruck immer wichtiger, schnell und flexibel auf den Markt und die Kundinnen und Kunden zu reagieren.“ Bei der Implementierung eines ECM-Systems muss deshalb auch die Integration exter-



Aus einer Flut von Informationen das Wichtigste herauszufiltern, ist alles andere als eine leichte Übung. Foto: Fotolia.com

ner Informationen mit Bedacht gewählt werden. Lokale oder nationale Ereignisse können Arbeitsflüsse nämlich nachhaltig beeinflussen. Das Wissen über Mitbewerber, Ausschreibungen, Akquisitionen oder auch gesetzliche Rahmenbedingungen muss deshalb auch in ECM-Systemen Eingang finden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass unterschiedliche Abteilungen einen unterschiedlichen Bedarf an externer Information haben. So etwa kann zum Beispiel eine

Firmenfusion in einem Unternehmen viele Fachabteilungen betreffen – vom Verkauf über die Rechtsabteilung bis hin zur Buchhaltung. Wesentlich bei den externen Informationen wie Agenturnachrichten, Zeitungsberichten, Firmenberichterstattung oder statistischem Material ist für Wiedermann aber die Verlässlichkeit der Meldung: „Es wäre ein fataler Fehler, wenn Informationen von externen Quellen, die Workflow-Prozesse beeinflussen könnten, we-

der relevant noch richtig sind. Hier sind professionelle Daten- und Informationsanbieter gefordert, ihre Bestände sorgfältig zu pflegen und punktgenau zur Verfügung zu stellen. Nicht Massen an Informationen sind gefragt, sondern genau die richtige Meldung zum richtigen Zeitpunkt.“

## Datenmengen erschließen

Schließlich müsse die externe Information ja einerseits ein Frühwarnsystem sein, das vor möglichen Einflussfaktoren warnt oder – positiv gesehen – mögliche Chancen aufzeigt. Andererseits müsse diese aber auch qualifizierte Hintergrundinformation jederzeit abrufbar bereithalten. Wiedermann: „Als größter österreichischer Informationsanbieter richten wir auch besonderes Augenmerk auf die inhaltliche Erschließung der Datenmenge durch modernste Retrieval-Komponenten und Wissensvisualisierung. Semantische Netze helfen bei der thematischen Erschließung von rund 90 Millionen multimedialen Dokumenten. Das bedeutet zitierfähige, verlässliche und rechtssichere Entscheidungsgrundlagen.“ sog

www.apa-defacto.at