

# Perfekter Kundendienst

Auslagern: Neue Technologien und umfassende Packages sorgen für mehr Transparenz im Informationsfluss.

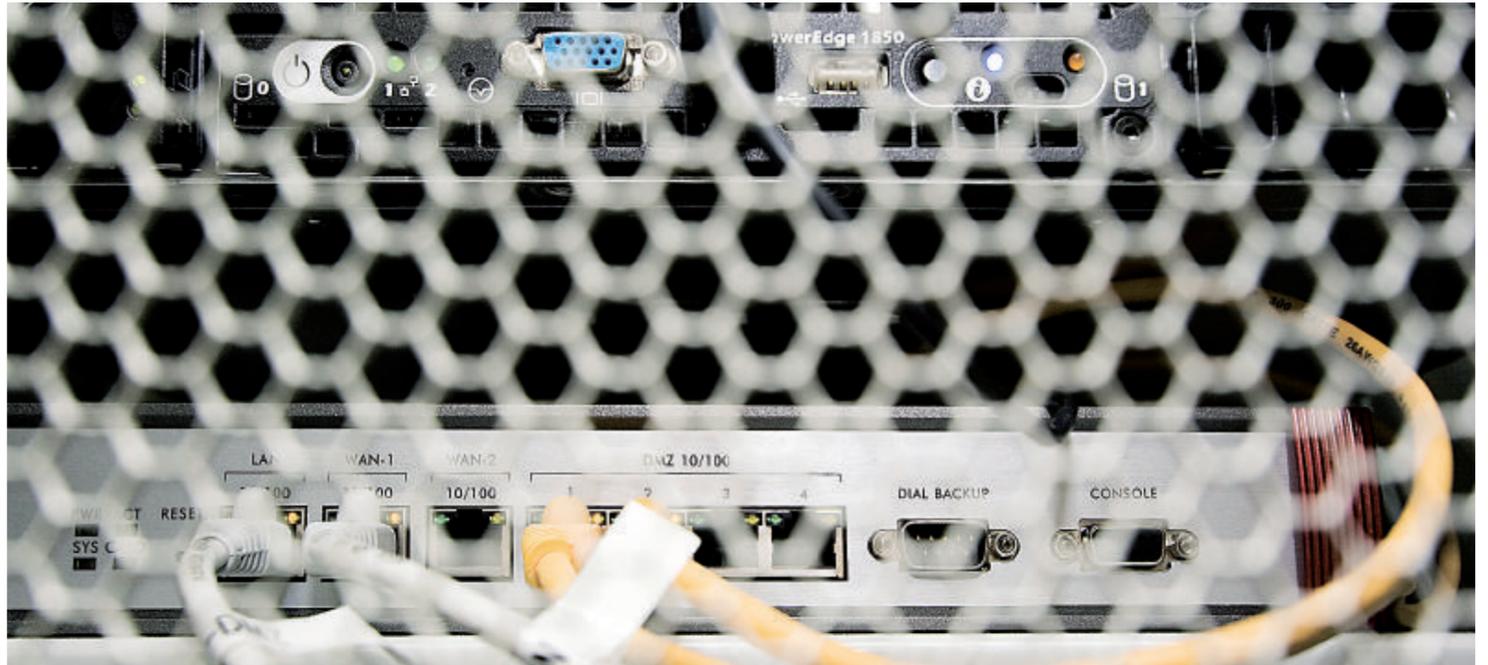
Sonja Gerstl

Managed Services gelten als Grundbaustein jedes erfolgreichen IT-Outsourcings. Schließlich geht es darum, für den Kunden bestimmte IT-Dienstleistungen zu erbringen. In sogenannten Service Level Agreements werden Quantität und Qualität definiert, letztendlich entscheidet jedoch auch hier der partnerschaftliche Umgang über Erfolg und Misserfolg. Mit Managed Services bietet APA-IT Dienstleistungen, die weit über das konventionelle Web-Hosting hinausgehen.

## IT-Kernkompetenz

„Kundinnen und Kunden können sich so genau auf den Teil der Wertschöpfungskette konzentrieren, in dem ihre Stärken liegen. Die Basis dafür – das heißt die standardisierte IT-Arbeit, die für den täglichen Betrieb notwendig ist – übernehmen wir“, bekräftigt Gerald Bossert-Stumvoll, Marketing- und Vertriebsverantwortlicher bei APA-IT:

Konkret werden insgesamt vier Lösungsbereiche angebo-



Längst schon reduzieren sich IT-Dienstleistungen nicht mehr ausschließlich auf den Bereich des Web-Hostings. Zahlreiche zusätzliche Service-Pakete sorgen für eine umfassende Produktpalette, die Unternehmen den Alltag im WWW erleichtert. Foto: APA/Patrick Nell

ten. Zum einen ein umfassendes Server Hosting, das von der Netzwerk-Infrastruktur über Datennetze bis hin zu zentralen Servern und Clients reicht. ORF, Kleine Zeitung, Kurier, Die Pres-

se und zahlreiche andere Medien nehmen diesen Dienst in Anspruch. Zum anderen wird der Bereich Application Services abgedeckt – das heißt Bereitstellung von Infrastruktur für Web-

Applikationen und Webseiten sowie Redaktionssysteme.

Als dritte Kernkompetenz gilt der Bereich der Medienarchive, der – den jeweiligen individuellen Bedürfnissen an-

gepasst – ebenfalls als Managed Service in Anspruch genommen werden kann. Bleibt schließlich als vierter Bereich das breite Spektrum an Broadcasting Solutions – also Lösungen für TV, Radio und Filmproduktionen.

Die Hauptklientel der APA-IT-Services ist traditionellerweise im Mediumfeld angesiedelt. „Es gibt allerdings auch immer mehr Wirtschaftsunternehmen und öffentliche Institutionen, die unsere Services in Anspruch nehmen“, stellt Bossert-Stumvoll fest.

## Umfassendes Service

Neue Wege in Sachen Such- und Spracherkennungstechnologien geht man bei APA-IT mit „Site Search+“, einer leistungsfähigen Suchtechnologie für Internet-Portale. Bossert-Stumvoll: „Den Ausgangspunkt für Site Search bildet die von uns entwickelte Datenbanklösung Power Search. Neu daran ist nunmehr, dass gleichsam auf Knopfdruck die wichtigsten Dokumente, die auf dem jeweiligen Web-Portal zu finden sind, bereits auf der Einstiegsseite zu sehen sind. Darüber hinaus werden gefundene Dokumente automatisch, ohne vorherige manuelle Kategorienbildung, zu sogenannten Themen-Clustern gruppiert und in übersichtlichen Gruppen angezeigt.“

Zusätzlich erstellt Site Search+ automatisch für jede einzelne Gruppe eine Kurzbeschreibung der darin enthaltenen Texte. Eine spezielle Suchfunktion für Audios und Videos – jedes Video wird mittels einer eigens entwickelten Spracherkennung gescannt und automatisch transkribiert – komplettiert das umfassende Service.

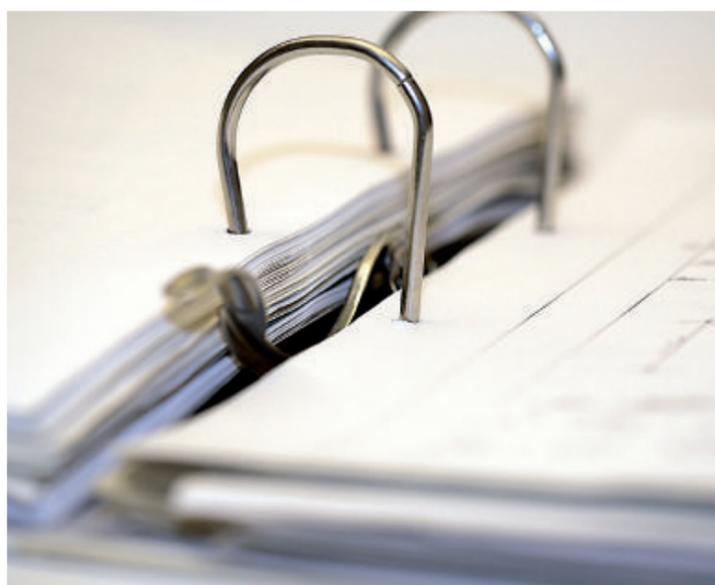
www.apa-it.at

# Dokumente richtig verwalten

Verschärfte Marktbedingungen steigern die Nachfrage nach professionellen Services.

Mit dem Eintritt in das Informationszeitalter und der damit einhergehenden wachsenden Flut an Informationen und Dokumenten stehen Unternehmen heutzutage vor der Herausforderung, Informationen gesteuert verschiedenen Zielgruppen – auf unterschiedlichen Ausgabekanälen in elektronischer oder physischer Form – bereitzustellen. Durch die Komplexität, die sich dadurch ergibt, wird auch die Nachfrage nach Serviceleistungen, die sich um die individuelle Lösung der Unternehmensanforderungen kümmern, immer größer.

Und zwar eine Nachfrage nach Dienstleistungen, die es den Unternehmen ermöglichen, Kostentransparenz zu schaffen und Kosten zu reduzieren und dabei gleichzeitig den Servicelevel und die Kundenzufriedenheit zu verbessern. In vielen Bereichen haben Unternehmen bereits so dramatisch an der Kostenschraube gedreht, dass weitere Einsparungen nicht mehr möglich sind, ohne Einbußen bei Qualität und Servicelevel zu erzielen. Daher sind kreative Services in jenen Bereichen gefragt, in denen einerseits noch Einsparungen erzielt und andererseits durch den Managed-Services-Ansatz auch die



Effizientes Dokumenten-Management entscheidet maßgeblich über den betrieblichen Erfolg von Unternehmen. Foto: Fotolia.com

Qualität und der Servicelevel gesteigert werden können.

Genau auf diese Aspekte konzentrieren sich die Dienstleistungsangebote von Xerox Global Services. Sandra Kolleth, Director für den Bereich Large Accounts & Xerox Global Services bei Xerox Austria: „Im Bereich Dokumenten-Management gibt es noch viele Potenziale zu erschließen, es ist daher mit einer weiterhin wachsenden

Nachfrage nach diesen Dienstleistungen zu rechnen.“ Den Umfrageergebnissen einer IDC-Studie zufolge verbringen Führungskräfte ihre Arbeitszeit zu 45 Prozent mit Dokumenten. Beachtliche 82 Prozent von ihnen sind davon überzeugt, dass Dokumente entscheidend zum geschäftlichen und betrieblichen Erfolg ihres Unternehmens beitragen. Des Weiteren verrät die Umfrage, dass die überwie-

gende Mehrheit, nämlich rund 90 Prozent, keine Schätzung ihrer jährlichen Kosten für die Verwaltung und Erstellung von Dokumenten durchführt. Fast drei Viertel der Unternehmen räumen ein, dass ihnen diese Information nicht bekannt oder nicht zugänglich ist.

## Wachsende Nachfrage

Xerox Global Services erfährt in diesem Segment eine starke Nachfrage nach Dienstleistungen, die dokumentenintensive Prozesse optimieren und den gesamten Dokumentenlebenszyklus unterstützen. Vor allem im Infrastrukturbereich ist es den Unternehmen wichtig, dass die notwendigen Funktionalitäten und Verfügbarkeiten optimal abgedeckt werden.

„Wir sehen einen starken Trend zu Business Process Services. Der Kernprozess bleibt dabei in der Verantwortung des Kunden – die unterstützenden Services werden in Form von Managed Services erbracht. Insbesondere in den Bereichen Finanzadministration, Kundenkommunikation und produktbegleitende Dokumentation wächst die Nachfrage nach professionellen Service-Angeboten enorm“, so Kolleth. sog

www.xerox.at