

Special Innovation

Martin Winkler: „Umfassendes Outsourcing des Dokumenten-Managements an externe Dienstleister bewirkt eine nachhaltige Beschleunigung der damit verbundenen Geschäftsprozesse und schafft die Voraussetzung für optimale Kommunikation mit Kunden“, erklärt der Director von Xerox Global Services.

Gezielt ablegen – schnell finden

Manfred Lechner

economy: Kann durch Dokumenten-Management das papierlose Büro realisiert werden?

Manfred Winkler: Menschen brauchen zur individuellen Informationsverarbeitung auch das haptische Erlebnis. Obwohl 95 Prozent aller Informationen auch digital verfügbar sind, wird so viel ausgedruckt wie noch nie zuvor. Zielrichtung von optimiertem Dokumenten-Management ist es, Informationen zu bündeln und schneller verfügbar zu machen, was sich wiederum vorteilhaft auf die Optimierung der Geschäftsprozesse auswirkt.

Wie lässt sich Dokumenten-Management durch Outsourcing vereinheitlichen und dadurch optimieren?

Die Lösungen sind umfassend und müssen sowohl digitale als auch Hardcopy-Varianten, aber auch unstrukturierte Dokumen-

te wie handschriftliche Aufzeichnungen beinhalten. Die Herausforderung für die Zukunft liegt darin, Medienbrüche wie beispielsweise die Umwandlung von Hardcopy in digitale Dokumente noch effizienter und anwenderfreundlicher zu gestalten, als dies bisher schon der Fall ist. Mit den Xerox Global Services-Lösungen wird dem ganzheitlichen Ansatz voll und ganz Rechnung getragen.

Welche Lösungsansätze können Unternehmen derzeit bereits nutzen?

Wir unterscheiden zwischen zwei Szenarien, die sich gegenseitig ergänzen. Ob zentral oder dezentral Hardcopy-Dokumente eingescannt werden, richtet sich danach, wo, wann und wie oft das jeweilige Dokument im Unternehmen verwendet wird. Häufig und regelmäßig auftretende Dokumente wie Eingangsrechnungen werden in Scan Centern verarbeitet. Xerox stellt Unternehmen als Outsourcing-Lösung dafür Infrastruktur und Personal zur Verfügung. Was dezentral erstellte Dokumente wie beispielsweise Notizen von Meetings betrifft, erfolgt die Digitalisierung dezentral.

Wie und wo erfolgt die dezentrale Erfassung?

Anstelle von Arbeitsplatzdruckern sowie Einzeldruckern und -kopierern kommt es zum Einsatz von vernetzten Multifunktionsgeräten, die beispielsweise auf Stockwerksebene aufgestellt werden. Für die automatische Weiterverarbeitung sorgen ausgefeilte Software-Lösungen.



Neue benutzerfreundliche Lösungen ermöglichen ein einfaches, da hochgradig automatisiertes Archivieren. Foto: Xerox

Durch Identifikation am Scanner werden etwa Gesprächsnotizen nach dem Scannen im persönlichen Outlook-Ordner abgelegt.

Welchen Zusatznutzen ermöglichen Scan Center?

Unternehmen können die Zeitdauer festlegen, bis wann digitalisierte Dokumente erledigt sein müssen. Dokumente, die Schlüsselbegriffe wie etwa „Vertragskündigung“ oder „Beschwerde“ aufweisen, werden herausgefiltert und binnen Sekunden an Sachbearbeiter weitergeleitet. Dazu bedarf es entsprechender

Software und Technologien, die diese Kategorisierung für die Benutzer automatisiert vornehmen. Tatsache ist, dass schnelle Erledigung Kundenzufriedenheit erhöht und Unternehmen dadurch ihre Servicequalität optimieren können.

An welchen Entwicklungen wird derzeit gearbeitet?

Im Xerox-Forschungszentrum in Grenoble wird an Software-Lösungen gearbeitet, die bereits vor der Praxis-Einführung stehen. In absehbarer Zeit wird es möglich sein, dass auch

dezentral gescannte Dokumente automatisch indiziert in zentrale Dokumenten-Management-Software übernommen und so für einen größeren Mitarbeiter-Kreis automatisiert verfügbar gemacht werden können. Was die Optimierung der Bedienungsfreundlichkeit von Suchfunktionen betrifft, sind auch in naher Zukunft Neuerungen zu erwarten, denn im unternehmenseigenen Forschungslabor in Grenoble hat eine sprachgesteuerte Dokumenten-Suche bereits die ersten Praxis-Tests erfolgreich absolviert.

Steckbrief



Martin Winkler ist Director von Xerox Global Services.

Foto: Smart Systems

Prozesse optimieren – Kostentransparenz erreichen

Outsourcing von Dokumenten-Management schafft Win-win-Situation.

Aus einer von Xerox Global Services in Auftrag gegebenen OGM-Umfrage geht hervor, dass 63 Prozent der Manager aus 500 österreichischen Top-Unternehmen, die für das Dokumentengeschäft verantwortlich sind, dem Dokumenten-Management einen sehr hohen Stellenwert zuschreiben.

„Optimierung des Dokumenten-Managements bedeutet auch Kostenreduktion und -transparenz, denn wie aus internationalen Studien hervorgeht, müssen Unternehmen zwischen fünf und 15 Prozent ihres Umsatzes dafür aufwenden“, erklärt Silvia Ehl, Marketing Managerin von Xerox Global Services, Austria.

Outsourcing des Dokumenten-Managements liegt voll im Trend: Als derzeit größte Herausforderung bezeichnen 60 Prozent der befragten Manager Ertragssteigerung und Unternehmenswachstum, was eben eine Konzentration auf die Kernkompetenzen erforderlich macht. 29 Prozent gaben an, verstärkt auf Kostenreduktion zu setzen, die auch durch Outsourcing realisiert werden kann.

Was das umfassende Verständnis von Dokumenten-Management betrifft, sieht Ehl einen Aufholbedarf. „Aus der Umfrage wissen wir, dass 72 Prozent der Befragten in ihren Unternehmen schon ein Dokumenten-

Managementsystem nutzen, welches durch Software-Lösungen erfolgt“, so Ehl. „Was sich dadurch aber nur unzulänglich in den Griff bekommen lässt, ist der Faktor Kostentransparenz.“ Dokumente spielen in vielen Unternehmensprozessen eine zentrale Rolle. 42 Prozent der Firmen gaben an, das Druckvolumen quantitativ zu messen. Dies erlaubt aber noch keine exakte Kostenbestimmung. Tatsache ist, dass 89 Prozent der Top-500-Unternehmen nicht abschätzen können, wie viel Prozent ihres Umsatzes auf Druck- und Dokumentenkosten entfallen. „Es zeigt sich“, so Ehl, „dass es noch immer viele Firmen gibt, die nicht wis-

sen, wo sich Kosten verstecken, die man eigentlich kontrollieren kann.“ Kontrolle über die Office-Umgebung zu haben, führt nicht nur zu Einsparungen, sondern erhöht auch die Produktivität von Geschäftsprozessen.

Der Prozess einer zukünftigen Kostentransparenz beginnt mit der Beurteilung der Situation des Unternehmens in seiner Gesamtheit und der Identifizierung jener Stellen, wo Kosten „verschluckt“ werden. Es ist durchaus realistisch, Druckkosten um 40 Prozent zu reduzieren. Das sind rund 250 Euro pro Mitarbeiter und damit in Unternehmen mit 4.000 Mitarbeitern eine Mio. Euro. „Der Weg, den Xerox Global Ser-

vices dabei verfolgt“, so Ehl, „ist, seinen Kunden den Weg von einer traditionellen, rein von Technologie dominierten Strategie hin zu einer hochwertigen Service-Komplettlösung zu präsentieren, bei dem die Total Costs of Ownership gemessen werden.“ malech

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

Redaktion:
Ernst Brandstetter