

Special Innovation

Harald Haghofer: „Ein sinnvoll eingesetztes System erkennt man daran, dass Anwender zwar fixe Strukturen zur Verfügung haben, aber auch die notwendige Flexibilität besitzen, um ihre Arbeit effizienter abwickeln zu können“, erklärt der Professional Services Manager von SER Solutions Österreich.

Zeit sparen mit System

Sonja Gerstl

economy: Was zeichnet effizientes Datenmanagement aus?

Harald Haghofer: Um mit den unstrukturierten Daten der Unternehmen effizient umzugehen und auch Optimierungspotenziale zu schaffen, ist es notwendig, innerhalb der wertschöpfenden Kerngeschäftsprozesse den gesamten Content, sprich: Dokumente, Scan-Gut, E-Mails, Videos und vieles mehr zu managen. Deshalb ist Dokumenten-

management an sich mittlerweile ein zu eng gefasster Begriff – vielmehr sprechen wir in diesem Zusammenhang von Enterprise Content Management.

Welche Zugänge und Strategien gibt es diesbezüglich?

Durch die vollständige Verwaltung des gesamten Contents in einem System ergeben sich vielfältige Nutzenpotenziale wie zum Beispiel unterschiedliche Sichten auf ein und dasselbe Dokument oder die Schaffung eines

sogenannten Leitstandsystems, wie dies in der Logistik schon lange üblich ist. Die Kernstrategie liegt jedoch in der Integration der Systemlandschaften – um zu gewährleisten, dass Dokumente von überall entgegengenommen und gesichtet werden können.

Wie gestalten sich Handhabung und Wartung eines sinnvoll eingesetzten Dokumenten- oder Enterprise-Content-Management-Systems?

Ein sinnvoll eingesetztes System erkennt man daran, dass Anwender zwar fixe Strukturen zur Verfügung haben, aber auch die notwendige Flexibilität besitzen, um ihre tägliche Arbeit effizienter abwickeln zu können. Ziel ist es, den Usern die gewünschten Informationen in der richtigen Dosis zur richtigen Zeit zur Verfügung zu stellen. Besonders wirksam sind hierbei unternehmensweite Systeme. Mit einer unternehmensweiten Infrastruktur für Informationen, Dokumente und Wissen lassen sich beispielsweise mit geringem Aufwand für nahezu alle Fachbereiche elektronische Akten abbilden, die auf die entsprechenden Anforderungen ausgerichtet sind. Daraus ergeben sich Synergien und Transparenzvorteile.

Wie groß ist nun tatsächlich die Zeitersparnis – Stichwort „Agile Workflows“?

Zeitersparnis schafft man in unterschiedlichsten Bereichen. Am wichtigsten ist dies jedoch in den Kerngeschäftsprozessen wie der schnelleren Abarbeitung von Eingangsrechnungen, Kundenanfragen, Service-Requests und dergleichen. Durch „Agile Workflows“, damit bezeichnet man eine Kombination aus strukturiertem und Ad-hoc-Workflow, wird der optimale Background für Standardabläufe – aber auch für solche „mit Ausnahmen“ – geschaffen. Zeit kann aber auch bei der Nachbearbeitung, der Recherche, eingespart werden, wenn zum

Steckbrief



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

Beispiel ein drei Jahre alter Vertrag auf Knopfdruck gefunden werden soll.

Wann versagen derlei Systeme?

Ich würde meinen, es gibt Grenzen, an welche derartige Systeme stoßen könnten. Allerdings werden diese weniger in technologischer Hinsicht, sondern vielmehr in der Unternehmensorganisation selbst spürbar. Auch im Dokumentenmanagement und Enterprise Content Management gilt nämlich die altbekannte Regel, dass mit technischen Hilfsmitteln organisatorische Probleme nur schwer beziehungsweise gar nicht gelöst werden können. Deshalb ist es auch unumgänglich, seine Prozesse zu kennen, die Optimierungspotenziale herauszuarbeiten und diese erst dann elektronisch zu unterstützen.



Sogenannte „Agile Workflows“ optimieren innerbetriebliche Standardabläufe und schaffen Freiraum für wichtigere Aktivitäten. Foto: SER Solutions Österreich

Stabile Geschäftsverbindung

SER und Telekom Austria verstärken ihre Zusammenarbeit.

Das Informationszeitalter birgt für Unternehmen mitunter auch Schattenseiten. Berge von Kundendaten, Rechnungen und E-Mails müssen Tag für Tag gesichtet, bearbeitet, aufbewahrt und bei Bedarf rasch wiedergefunden werden. Ein Großteil dieser Informationen steht heute in digitaler



Solide Partnerschaft.

Foto: SER Solutions Österreich

Form bereit – das wiederum setzt ein entsprechendes Handling voraus. Die Österreich-Tochter des deutschen Systemhauses SER und Telekom Austria bieten künftig gemeinsam Komplettlösungen zur Bewältigung der Informationsflut. Den Auftakt dieser Kooperation bildete ein gemeinsamer Auftritt auf der Wiener Fachmesse für Informationstechnologie und Telekommunikation ITnT 2007.

Sichere Systeme

Die Zusammenarbeit der beiden Unternehmen umfasst die Produkt-Kategorien Stability und Productivity Solutions von Telekom Austria. Diese beinhalten moderne Technologien für stabile und ausfallsichere

Geschäftsprozesse, Informations- und Kommunikations-technologie-Infrastrukturen sowie Netzwerkmanagement. SER ergänzt das Angebot mit Doxix iECM (integriertes Enterprise Content Management), einer modernen Standardsoftware, die sich durch ihre serviceorientierte Architektur nahtlos in andere Systeme integrieren lässt. Zielgruppe sind Klein- und Mittelbetriebe. Hartmut Gailer, Geschäftsführer von SER Solutions Österreich: „Mittelständische Unternehmen profitieren von der Stabilität unseres Partners sowie unserer langjährigen Erfahrung mit Enterprise-Content-Management-Projekten jeder Größenordnung und Komplexität.“ sog

Kompaktes Wissen

Plattform statt isolierter IT-Insellösungen.

Eine Enterprise Content Management (ECM)-Plattform anstelle einer Vielzahl von isolierten IT-Insellösungen bietet heutzutage eine beachtliche Menge von Möglichkeiten, Dokumente, Faxe und E-Mails, aber auch umfangreiche Audio- und Videodaten effizient zu verwalten. Abteilungsübergreifend eingesetzt werden diese zu einer quantitativ und qualitativ hochwertigen Wissens- und Informationsplattform für das gesamte Unternehmen.

Einfache Handhabung

„Synergien nutzen“ lautete auch das Motto des ECM-Spezialisten SER auf der Wiener Fachmesse ITnT. Präsentiert wurden innovative Lösungen

für Inbound Management, elektronische Archivierung, Dokumenten-, Akten- und Wissensmanagement sowie innovative E-Mail-Lösungskonzepte. Harald Haghofer, Professional Services Manager von SER Solutions Österreich, hob die Bedeutung der einfachen Handhabung der Systeme hervor. So soll Benutzern trotz vorgegebener Strukturen noch genügend Freiraum für flexibles Arbeiten bleiben.

Eine klare Absage erteilt man sogenannten „Best of Breed“-Lösungen, also einem Software-Produktmix unterschiedlicher Hersteller. Diese hätten sich in der Praxis als zu komplex und zu teuer erwiesen. sog

www.ser.at