

Special Innovation

Kompaktes Wissen

Ein Internet-Portal benutzerfreundlich zu gestalten, ist alles andere als eine leichte Übung. Die Herausforderungen liegen in der Aufbereitung der Inhalte, im Zugang zum Marktwissen und in der Kundenorientierung.

Sonja Gerstl

In jeder Landesorganisation und in der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ) gibt es die Funktion des Wissensmanagers oder der Wissensmanagerin, die sich als Auftraggeber und „Owner“ des Portals WKO.at verstehen und sich daher mit der strategischen Ausrichtung von WKO.at beschäftigen. Gleichzeitig fungieren sie als Multiplikatoren in der jeweiligen Wirtschaftskammer, um das Management bei der Adaptierung, Entwicklung und Implementierung der organisatorischen Maßnahmen beratend zu unterstützen.

Produktmanagement

Susanne Pöchacker, Wissensmanagerin der WKÖ, erläutert: „Die Wirtschaftskammern verstehen sich unter anderem als Wissensorganisation, die für ihre Mitglieder Services und Informationen aufbereitet und zugänglich macht. Wissensmanagement ist daher für uns als Wissensdienstleister in der Außenwirkung quasi eine Frage des Produktmanagements. Im Sinne der Kundenorientierung versuchen wir, die Organisation

mit ihren Wissensprozessen an den Schnittstellen optimal zum Kunden hin auszurichten.“ Insofern steht die WKÖ – so wie jede andere Organisation, die sich mit der Querschnittsmaterie Wissensmanagement auseinandersetzt – vor der Herausforderung, entsprechende Aktivitäten zu fokussieren.

Neuausrichtung

Derzeit liegt der Schwerpunkt im Wissensmanagement auf der strategischen Neuausrichtung beziehungsweise Überarbeitung von WKO.at. Ziel ist es, den Nutzen für die Mitglieder zu erhöhen. Dabei werden auch Methoden und Konzepte rund um Web 2.0 auf ihre Brauchbarkeit überprüft. Zusätzliche Zugänge zum Content mit visuellen Methoden wie Context Maps oder Tag Clouds werden dabei ebenso diskutiert wie die Möglichkeiten des User Generated Content. Erstere sind mittlerweile State-of-the-Art und gleichzeitig ein Paradigmenwechsel für die User, nämlich von Listen und Texten zu analoger Darstellung und kontextueller Aufbereitung. Bei User Generated Content hingegen geht es weniger um technische Machbarkeit,



Internet-Portale schaffen Ordnung, um den Nutzen für ihre User zu erhöhen. Dabei finden auch zahlreiche innovative Konzepte wie Web 2.0 Eingang in die Überlegungen. Foto: Fotolia.com

sondern um die strategische Bedeutung dieser Methoden in der Kommunikation zu den Nutzern. Semantische Technologien wiederum werden im Rahmen eines laufenden Projekts zur Optimierung des Firmen-A-Z auf WKO.at bereits eingesetzt.

„Generell geht es für jede Organisation um die Frage, wie sehr Web 2.0 als modisches Accessoire oder als Zeichen einer Öffnung zum User eingesetzt wird oder ob mit diesen Methoden ein tatsächlicher Mehrwert

aus Nutzersicht geschaffen werden kann. In der WKÖ setzen wir uns momentan gerade mit beiden Fragen auseinander“, erklärt Pöchacker. Ausgehend von dieser konzeptiven Überarbeitung des Frontend wird parallel dazu die dahinterliegende Wissensorganisation adaptiert. „Internet war lange Zeit ein neues Medium und wurde in den Anfangszeiten, in der Pionierphase, auch organisatorisch als eine eigene Organisationseinheit behandelt“, resümiert die

Wissensmanagerin. „Im Jahr 2008 gilt es, diese Pionierphase zu beenden und alle damit verbundenen Prozesse und Organisationsstrukturen in Linie zu bringen: Medienkonvergenz, Verankerung der redaktionellen Aufgaben in der Aufgabenbeschreibung und Verständnis bei den Organisationseinheiten für das Medium und die Bedeutung von WKO.at als sehr wichtige Schnittstelle zum Kunden – also zu den Mitgliedern.“

www.wko.at

Daten-Highway statt Schneckenpost

Elektronische Rechnung und Übermittlung von Dokumenten entlasten Unternehmen gleich mehrfach.

Es liegt auf der Hand, dass die elektronische Übermittlung von Geschäftsdokumenten und anderen wichtigen Papieren wesentlich effizienter, schneller und schlussendlich auch billiger ist als die physische Übermittlung selbiger. Kein Wunder also,

dass sich sogenannte E-Dokumente im Business steigender Beliebtheit erfreuen.

Allerdings ist die Übermittlung via E-Mail oft unsicher, nicht nachvollziehbar und durch rasant steigende Fehlerquoten – wie etwa Spam-Filter, falsch

konfigurierte Systeme und dergleichen – erheblich belastet.

Um diese Problematik zu lösen, hat Austriapro, die B2B-Standardisierungs- und Expertenplattform, in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ) einen Arbeitskreis gegründet, der eine entsprechende Spezifikation und ein Prototyp-System entwickelt. Das System selbst basiert dabei auf internationalen Standards und Technologien. Zudem wurden die bestehenden Spezifikationen der behördlichen E-Zustellung als Grundlage verwendet, wobei für die Wirtschaft nötige Erweiterungen und Anpassungen erfolgten. Core-Spezifikation und Prototyp-System sind derzeit in Fertigstellung.

Sparsam und effizient

Ein weiteres, bereits erfolgreich abgeschlossenes Projekt von Austriapro betrifft die E-Rechnung. Damit kann der

komplette Rechnungsvorkehr von der Ausstellung bis zur Zustellung an den Empfänger elektronisch und wesentlich kostengünstiger abgewickelt werden.

Wichtig ist, dass die E-Rechnungen gesetzeskonform elektronisch signiert werden. Denn durch die elektronische Signatur wird sichergestellt, dass die E-Rechnung gegen nachträgliche Veränderungen geschützt und der Absender für den Rechnungsempfänger eindeutig erkennbar ist. Alexandra Sladek, E-Rechnungsansprechpartnerin bei Austriapro, erklärt: „Der Umstieg ist einfach und weit weniger aufwendig, als viele denken. Viele Finanzbuchhaltungssysteme können bereits heute standardmäßig elektronische Rechnungen erzeugen. Um alle Vorteile und Einsparungsmöglichkeiten der E-Rechnung nutzen zu können, muss der Rechnungsstandard jedoch zwischen allen Ausstellern und Empfängern von E-Rech-

nungen in Österreich einheitlich und abgestimmt sein. Dann ist eine Kostenersparnis von bis zu 70 Prozent möglich. Vor allem seitens der Rechnungsempfänger, da kostspielige Medienbrüche wegfallen.“

Austriapro hat daher gemeinsam mit der WKÖ „Ebinterface“, ein standardisiertes XML-Format für elektronische Rechnungslegung in Österreich entwickelt. [sog. www.ebinterface.at](http://www.ebinterface.at)

Info

● **Austriapro.** Austriapro ist die B2B-Standardisierungsplattform innerhalb der Wirtschaftskammer Österreich. Sie wurde 1989 auf Initiative der Außenwirtschaftsorganisation der Bundeswirtschaftskammer, heute Wirtschaftskammer Österreich, als gemeinnütziger Verein gegründet.

www.austriapro.at



Die elektronische Übermittlung von Rechnungen und Geschäftspapieren spart Zeit und Geld. Foto: Bilderbox.com