

Mehrwert ohne Investitionen

Mit effizientem Enterprise Content Management können Kosten reduziert und das Service verbessert werden.

Gerhard Scholz

Unternehmen stehen auf der Investitionsbremse, gleichzeitig versuchen sie, Einsparungspotenziale durch technische Verbesserungen zu finden: ein unlösbarer Zwiespalt?

Nicht, wenn es nach Sandra Kolleth, Director Large Accounts & Xerox Global Services Austria, geht: „Wir zeigen Unternehmen erhebliche Einsparungspotenziale auf, die bis heute weitestgehend unberücksichtigt geblieben sind. Die Gesamtkosten für Dokumente in großen Organisationen machen fünf bis 15 Prozent des Umsatzes aus, davon sind 17 bis 25 Prozent mit dem Druck-Output verbunden. Die Höhe der gesamten Dokumentenkosten ist den Unternehmen zumeist nicht einmal explizit bekannt; üblicherweise können davon mindestens 20 Prozent eingespart werden.“

Klarer Wettbewerbsvorteil

Zeit- und Kostenersparnis spielen im Geschäftsalltag eine immer größere Rolle; doch immer gewaltigere Mengen an Daten wollen verarbeitet werden. Diese Mengen werden oft unterschätzt und damit auch die Bedeutung von effizientem Dokumenten-Management. Als Folge davon geht Wissen verloren – und damit auch Geld.

In klug strukturierten Enterprise-Content-Management (ECM)-Systemen sieht Kolleth daher einen klaren Wettbe-



Ein automatisiertes Dokumenten-Management-System würde den täglichen Workflow optimieren und den Mitarbeitern alle relevanten Geschäftsdaten auf Knopfdruck zugänglich machen. Foto: Fotolia.com

werbsvorteil: „Stark im Kommen ist die Ablaufoptimierung: Dokumentenzentrierte Geschäftsabläufe können so schneller und effizienter abgewickelt und damit der tägliche Workflow optimiert werden. Der Datendschungel und der Umgang mit den riesigen Datenmengen werden 2009 auf jeden Fall Thema sein, und der Trend, Lösungen zur Produktivitätssteigerung und zu effizientem Wissens-

management zu implementieren, wird weiter anhalten.“

Imaging Services machen es möglich, Dokumente in gedruckter Form elektronisch zu erfassen, digital zu speichern und direkt in Geschäftsprozesse zu integrieren. Spezielle Software, die auf Imaging und Key Content Extraction basiert, filtert wichtige Inhalte und Informationen aus den Dokumenten. Sind die Dokumente einmal ar-

chiviert, kann dann schnell und gezielt auf wesentliche Daten zugegriffen werden.

Der Einsatz von ECM-Systemen soll aber nicht nur helfen, Kosten zu sparen, sondern gleichzeitig auch den Service-Level heben. „Eine moderne Lösung“, so Kolleth, „muss so funktionieren, dass die Nutzer intelligent arbeiten können – benutzerfreundlich, schnell, effizient, zeitsparend. Die bes-

te Technologie wird nicht viel nützen, wenn sie nicht einfach zu bedienen ist, denn im Endeffekt arbeiten Menschen damit. Unser Ziel ist es, die Daten effektiv und effizient in die Geschäftsprozesse einzubringen und im laufenden Betrieb die optimale Nutzung dieser Daten zu gewährleisten.“

Intelligente Werkzeuge

Dokumente müssen nicht nur schnell auffindbar, sondern auch gut lesbar und ihr Inhalt rasch erfassbar sein: So kann etwa „Fact Spotter“ spezifische Informationen aus nahezu jeder Datenquelle herausfiltern. Mithilfe einer linguistischen Suchmethodik wird vor allem der Kontext berücksichtigt, gesuchte Informationen werden damit in Sekundenschnelle auffindbar. Oder man erhält per Knopfdruck für ein umfangreiches Dokument eine kurze inhaltliche Zusammenfassung. Oder man nutzt „Speed Reading“ – für ein schnelles Querlesen mithilfe von markierten Keywörtern.

Besonderer Clou: Für Dokumente, die man elektronisch abgelegt hat und nur zum einmaligen Lesen ausdrucken möchte, kann in Zukunft mehrfach bedruckbares, sich selbst löschendes Papier verwendet werden – was einen wesentlichen Beitrag zur Kostenreduktion wie auch zur Entlastung der Umwelt leistet.

www.xeroxglobalservices.com

Hartmut Gailer: „Für Europa wird es in Zukunft noch wichtiger, eigenständiger und emanzipierter von den US-Einflüssen zu werden – US-Rankings, US-Tech-Trends, US-Finanzkrise und so weiter. Es kann nicht sein, dass Europa immer nur die US-Trends nachvollzieht“, erklärt der Geschäftsführer von SER Solutions Österreich.

Eigenständige europäische Identität

economy: *Alles redet von der Wirtschaftskrise und davon, dass Investitionen zurückgehalten werden: Wie spüren Sie das bei SER Österreich?*

Hartmut Gailer: Enterprise-IT-Systeme sind im Investitionsgüterbereich gelegen, Auswirkungen wären also in den zukünftigen Investitionsplänen feststellbar. Bis dato können wir als SER, soweit es unser Geschäft betrifft, noch keine Anzeichen der „Wirtschaftskrise“ ausmachen. Automatisierung von Geschäftsprozessen erhöht die Produktivität und senkt Kosten. Praxiserprobte Produkte sind die Basis für durchschnittliche Laufzeiten von SER-Projekten von drei bis sechs Monaten, was für IT-Projekte sehr kurz ist. Enterprise Content Management leistet für un-

sere Kunden durchaus einen Beitrag, um in angespannten Wirtschaftssituationen besser aufgestellt zu sein. Wir als SER beobachten die Entwicklungen aber sehr aufmerksam. Da SER nicht börsennotiert ist und auch keine Investoren an Bord hat, glauben wir, einen stabileren Kurs halten zu können als Unternehmen mit starker externer Kapitalverflechtung.

In welchen Bereichen sind demnächst neue Entwicklungen zu erwarten?

Content entsteht meist in singulären Informationsinseln. Diese müssen ohne massiven Migrationsaufwand zu einem Content Service Bus zusammenwachsen können, der nahezu alle Informationsbedürfnisse bedienen kann. Dazu sind

Zusammenhänge zwischen einzelnen Inhalten wichtig. So wie sich Ähnlichkeiten im Web aus Tags ableiten lassen, sind Metadaten der „Kitt der Geschäftsinformationen“. Die digitale

Speicherung ist heute gelöst, in den Metadaten und intelligenten Textanalysemethoden stecken heute der Wert und die Herausforderung.

Welche Trends sehen Sie für die nahe Zukunft?

Der Trend zum Single Point of Access für Informationsbedürfnisse auch innerhalb der Unternehmen wird sich verstärken. Was heute im Web gepflogenheit ist, mal schnell bei Google oder in Wikipedia nachzusehen, egal ob via PC oder „Mobile Devices“ wie iPhone et cetera, das fehlt in den Unternehmen. Das Web ist eine stark selbst organisierende „Content Machine“ mit verschiedensten unkomplizierten Zugängen und keine Vielzahl von „mühsam gepflegten“ Datenbanken – just as

easy as web, so sollten Inhalte auch innerhalb der Unternehmen verfügbar sein.

Welche sonstigen Themen haben für SER im kommenden Jahr wesentliche Bedeutung?

Für Europa wird es noch wichtiger werden, eigenständiger und emanzipierter von den US-Einflüssen zu werden – US-Rankings, US-Tech-Trends, US-Finanzkrise und so weiter. Es kann nicht sein, dass Europa immer nur die US-Trends nachvollzieht. SER als europäischer Hersteller mit mehr als 24 Jahren Erfahrung im europäischen Markt will sich noch mehr darauf konzentrieren, seine Produkte maßgeschneidert auf die Bedürfnisse des europäischen Marktes auszurichten. *gesch*

www.ser.at

Zur Person



Hartmut Gailer ist Geschäftsführer von SER Solutions Österreich. Foto: SER