

# Special Innovation

Eine Beilage des economy-Verlages

**Michael Sifkovits:** „Es geht im weitesten Sinne immer um die fortschreitende Industrialisierung der Geschäftsprozesse. Das, was in den Fabriken schon längst üblich ist, greift nun auch sukzessive auf die verschiedenen Abläufe in der Verwaltung über“, erklärt der Vertriebsleiter des Bereichs Aris Solutions von IDS Scheer Österreich.

## Pflicht und Kür beim Managen

**Sonja Gerstl**

**economy:** Welche Schwerpunkte zum Thema Geschäftsprozessmanagement stehen für Unternehmen im Vordergrund?

**Michael Sifkovits:** Wir erkennen bei unseren Projekten zum Prozessmanagement verschiedene Dimensionen: Qualität, Zeit und Preis stellen immer noch die Klassiker unter den Key-Performance-Indika-

toren dar. Neu hinzugekommen ist in den vergangenen Jahren das Thema Innovation. Dabei geht es eben nicht nur um Produkt-, sondern auch um Prozessinnovationen.

**Suchen die Unternehmen hier Prozessstandards?**

Ja, es geht im weitesten Sinne immer um die Industrialisierung der Prozesse. Das, was in den Fabriken schon

längst üblich ist, greift nun auch auf die Abläufe in der Verwaltung über. Die Maschinenbauer etwa übertragen das Prinzip aus ihren Fabriken auf die Lieferkette. Die Versicherer wollen damit die Antrags- und Bearbeitungszeiten für Policen verkürzen. Denn je länger ein Kunde auf einen Bescheid warten muss, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass er bei einer konkurrierenden Versicherung

landet. Bei allem Zeitdruck darf der Dienstleister aber nicht die Risikoüberprüfung vernachlässigen.

**Wo steckt bei diesem Streben nach Standards eigentlich das Thema Innovation?**

Das steckt zum Beispiel in der Überlegung des Versicherers, mit welchen Prozessen er in der Antragsbearbeitung sein standardisiertes Produkt möglichst schnell und dennoch sicher an den Kunden bringen kann: Wie kann er vorstrukturieren, Kategorien bilden, Schlüsselkriterien abfragen? Welche Technologien bieten sich dafür an? In Frage kommen Systeme zur Prozessautomatisierung, regelbasierte Systeme oder Expertensysteme, die auch auf Erfahrungswissen beruhen.

**Sind dafür serviceorientierte Architekturen Pflicht?**

Die Frage ist immer: Wie stellen wir die Flexibilität der Prozesse sicher, und wie schnell lässt sich das in der unterstützenden Software umsetzen? Der Schlüssel dazu ist, die Prozesse nicht mehr mittels Programmiersprachen hart zu kodieren, sondern durch Beschreibungssprachen wie zum Beispiel BPEL zu konfigurieren. Das lässt sich mit SOA realisieren, aber auch mit anderen Mitteln. Hauptsächlich,

die Architektur lässt eine hohe Flexibilität der Prozesse entsprechend den Business-Anforderungen zu.

**Wenn das die Pflicht ist – worin besteht dann die Kür?**

Die Kür besteht darin, die Informationstechnologie kontinuierlich und effizient an die Prozesse anpassen zu können. Denn dem Endanwender, der etwa Rechnungen schreibt, ist es gleichgültig, welche Architektur oder Schnittstellen sich im Hintergrund befinden. Wenn er morgen eine Rechnung anders schreiben muss als heute, darf daraus kein fünfwöchiges Projekt der IT entstehen.

[www.ids-scheer.at](http://www.ids-scheer.at)



Immer mehr Unternehmen industrialisieren ihre Geschäftsprozesse. Effizienz, eine kurze Einschulung und eine leichte Bedienbarkeit der IT-Technologie gelten als Voraussetzung. Foto: Bilderbox.com

### Zur Person



**Michael Sifkovits** ist Aris Solutions-Vertriebsleiter bei IDS Scheer Österreich.

Foto: IDS Scheer.

## Grüne Informationstechnologien

Rechenzentren als Energiefresser: Experten mahnen die IT-Branche zu ressourcenschonendem Verhalten.

„Green IT“ ist ein globales Wirtschaftsanliegen. Eine Kernaufgabe der Unternehmen wird künftig sein, die Beschaffung neuer Hardware und den Betrieb von Rechenzentren mit effizientem Energie-Management zu verknüpfen.

### Verantwortung übernehmen

T-Systems beschäftigt sich sehr ernsthaft mit diesem Thema und setzt über sein Dynamic-Services-Outsourcing-Modell konkret an effizienter Ressourcennutzung an. So reduzierte man weltweit die Anzahl der Rechenzentren und verwendet energieeffiziente Hardware. Zudem entstehen Synergieeffekte, indem mehrere Kunden eine

gemeinsame Technologie-Plattform nutzen. Kunden wie der südafrikanische Papierkonzern Sappi und der heimische Ziegelproduzent Wienerberger beziehen Rechenleistung, Datenspeicher, Software und Bandbreite bedarfsgerecht und flexibel aus dem T-Center-Rechenzentrum – wie Strom aus der Steckdose.

Auf internationaler Ebene testet T-Systems den Dauerbetrieb einer biogasbetriebenen Brennstoffzelle für den Einsatz im Rechenzentrum. Damit wird ein ausgeglichener CO<sub>2</sub>-Haushalt erreicht. Wie wichtig derlei Initiativen sind, dokumentieren Erhebungen des Marktforschers Gartner. Demnach verursacht die Informations- und

Kommunikationstechnologie-Branche zwei Prozent des weltweiten CO<sub>2</sub>-Ausstoßes. Sie liege damit gleichauf mit der Luftfahrtindustrie. Rechenzentren sind mit jährlich 62 Mio. Tonnen für knapp ein Viertel der CO<sub>2</sub>-Emissionen des gesamten IT-Bereichs verantwortlich und verbrauchen weltweit 120 Mrd. Kilowattstunden. Dies entspricht einer Leistung von 44 Atomkraftwerken. Im Rahmen des Expertenforums auf der Fachmesse ITnT diskutieren Gerald Rehling (T-Systems Austria), Joachim Seidler (IDC Central Europe) und Herbert Vesely (Europapier International) zum Thema „Green IT“. [www.t-systems.at](http://www.t-systems.at)



T-Systems nutzt erstmals weltweit eine Biogas-Brennstoffzelle im Dauerbetrieb für ein Rechenzentrum. Foto: T-Systems

## Special Innovation

# Wissen gezielt weitergeben

Aktive Mitarbeiter: Unternehmen gehen neue Wege im kommunikativen Austausch von Know-how.

**Sonja Gerstl**

Wann immer bei Raiffeisen IT die Knowledge Group tagt, ist unternehmensintern gewährleistet, dass demnächst eine ganze Reihe neuer Aktivitäten für die über 900 Mitarbeiter des Informatikdienstleisters gestartet wird. Schließlich spielt Wissensmanagement für das Unternehmen eine ganz besondere Rolle. 2003 wurden die strategischen Ziele für den Umgang mit Wissen im Unternehmen erstmals formuliert, zwischenzeitlich wurde eine Reihe von Maßnahmen und Initiativen erfolgreich umgesetzt. Michael Würzelberger, Personalchef bei Raiffeisen Informatik, erklärt: „Wir können auf eine Vielzahl von erfolgreichen Maßnahmen und Aktivitäten zurückblicken. Seit 2004 beschäftigt sich eine 13-köpfige Knowledge Group mit der Erarbeitung und Umsetzung von wissensorientierten Maßnahmen zur Erreichung der Wissensziele. Die Mitglieder kommen aus allen Teilen der Organisation und bringen sich mit ihren Ideen und Vorschlägen aktiv ein.“

Erfolge gibt es mittlerweile auch zu verzeichnen. So etwa die Implementierung einer unternehmensweiten Wissensträgerkarte namens „Who is Who“, die Gründung von Wissensgemeinschaften, die Ausarbeitung eines neuen Steuerungsinstrumentes Wissensbilanz und eine Vielzahl von Aktivitäten zur Förderung des Wissensaustauschs. „Wir glauben, bereits ein gutes Stück auch die Wissenskultur in unserem Unternehmen positiv beeinflusst zu haben. Die individuelle Motivation zu wecken und Wissen weiterzugeben ist sicher die schwierigste Aufgabe“, weiß Würzelberger um potenzielle Fallstricke Bescheid.

## Optimaler Informationsfluss

Die Beschäftigung mit Wissensmanagement ist primär Ausdruck einer wissensorientierten Unternehmensführung. Deshalb steht auch die Involvierung des Top-Managements am Start einer derartigen Initiative – ein Aspekt, den Unternehmen, die sich mit dem Thema auseinandersetzen, unbedingt berücksichtigen sollten. „Dadurch wird insbesondere auch die Aufgabe der Führungsebene, die Visionen und Strategien in der Organisation zu verankern und die gemeinsame Ausrichtung darauf zu gewährleisten, unterstützt. So gesehen ist unsere Initiative genauso ein Teil der firmenweiten Organisationsentwicklung als auch ein Träger für Innovationen und Weiterentwicklung im Umgang mit Wissen“, stellt Würzelberger fest.

Träger der einzelnen Aktivitäten sind in erster Linie die Mitarbeiter selbst, kommuniziert wird über formelle und informelle Kanäle. „Jede Intervention wird im Optimalfall durch die Teilnehmer der Knowledge Group vorab informell gecheckt. Schließlich verhindert eine breite Involvierung im Vorfeld den oftmals anzutreffenden Effekt der sogenannten Weihnachtsmann-Schnittstelle – Hallo! Ich habe was für dich! Keine Ahnung, ob du es brauchen kannst, aber

ich schenke es dir! Wir alle wissen, was mit solchen Geschenken im Normalfall passiert“, zeigt sich Würzelberger realistisch. Wissensmanagement, so ist der Personalchef überzeugt, sollte sich mit konkreten Problemen beschäftigen, die auch einen messbaren Mehrwert für die Organisation mit sich bringen: „Dies ist nicht immer einfach zu eruieren, aber es lohnt sich.“

[www.raiffeiseninformatik.at](http://www.raiffeiseninformatik.at)



Umfassendes Wissensmanagement fördert den Informationsfluss im Unternehmen. Gut informierte Mitarbeiter erbringen bessere Leistungen. Foto: Bilderbox.com

ERWARTEN  
SIE MEHR  
VON IHRER TELEFONIELÖSUNG

„SWITCH 2 IP mit Alcatel-Lucent“  
[www.alcatel-lucent.com/switch2ip](http://www.alcatel-lucent.com/switch2ip)

ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE SOLUTIONS  
[www.alcatel-lucent.at](http://www.alcatel-lucent.at)  
[enterprise.solutions@alcatel-lucent.at](mailto:enterprise.solutions@alcatel-lucent.at)  
+ 43 1 277 22 4041

Alcatel-Lucent 

## Special Innovation

**Sandra Kolleth:** „Digitalisierung von Content für Unternehmen bedeutet, den Daten-Highway in beide Richtungen befahren zu können und so eine schnelle Verfügbarkeit und einen schnellen Zugriff auf Dokumente zu schaffen“, erklärt die Verantwortliche für Large Accounts bei Xerox Global Services Österreich und Schweiz.

# Ordnung am Daten-Highway

Sonja Gerstl

**economy:** Was bedeutet Digitalisierung von Content für Unternehmen?

**Sandra Kolleth:** Digitalisierung von Content für Unternehmen bedeutet plakativ ausgedrückt, den Daten-Highway in beide Richtungen befahren zu können. Das heißt nicht nur elektronische Daten auf Papier bringen zu können, sondern umgekehrt auch Papier in elektronische Form zu verwandeln und damit eine schnelle Verfügbarkeit und einen schnellen Zugriff auf Dokumente zu schaffen.

Welche speziellen Vorteile bringt das mit sich?

Für Unternehmen liegt der Vorteil einerseits in einer recht deutlichen Produktivitätssteigerung, einer besseren Auffindbarkeit von Daten und damit verbunden auch einer Kostenreduktion. Aber auch eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit lässt sich so erzielen. Einfach deshalb, weil ich schnellere und exaktere Auskünfte geben kann – ich habe ja sozusagen alles online und muss nicht langwierig im Aktenschrank nach Informationen suchen.

Welches Einsparungspotenzial kann damit erzielt werden?



Erhebliche Produktivitätssteigerung, bessere Auffindbarkeit von Daten und enorme Kostenreduktion: Wer dank Digitalisierung Unternehmensdaten rascher findet, dem bleibt mehr Zeit für die eigentliche Arbeit. Foto: Xerox

Unsere Erfahrungen in unseren Outsourcing-Projekten gehen von einem Minimum von 20 Prozent aus. Grundsätzlich sind bis zu 40 Prozent Einsparungspotenzial möglich.

Welche Services werden abgedeckt beziehungsweise am häufigsten nachgefragt?

Wir decken ein sehr breites Spektrum ab. Digitalisierung der Dokumente, Indexierung und Zuführung in ein Archiv inklusive Archiv-Software und das Betreiben des Archivs auf Kundenwunsch. Unsere Services gehen aber natürlich wesentlich weiter. Das ist eine Erfahrung, die wir machen – nämlich dass

der Kunde Dokumenten-Management auch immer breiter sieht. Und damit werden Themenstellungen wie unsere gesamte Office-Services-Palette relevant. In diesen Fällen sind natürlich auch die größten Einsparungen möglich. Zudem gibt es Technologien, die wir anbieten: etwa „Docushare“. Das ist eine webbasierte Software-Applikation, mit der man Dokumente und Inhalte leicht und flexibel managen kann. Ein weiteres Thema sind Innovationen bei den Multifunktionsgeräten. Also Neuerungen, wie etwa eine spezielle Entwicklerplattform, wo der Kunde auf ganz einfache Art und Weise auch kleine Workflows abbilden kann.

Für welche Unternehmen sind diese Dienste sinnvoll? Rechnet sich eine derartige Investition auch für kleine und mittlere Unternehmen?

Ich glaube, es ist jedes Unternehmen – egal welcher Größe – von Dokumenten-Management und Digitalisierung angesprochen. Jedes Unternehmen kann davon profitieren, denn schließlich hat ja auch fast jedes Unternehmen eine fast endlose Menge an Papier zu managen. Die Option, dieses elektronisch zu verarbeiten, ist für alle gleichermaßen verlockend. Es geht in weiterer Folge darum, maßgeschneiderte und individuelle Lösungen für jedes einzelne Unternehmen anzubieten beziehungsweise zu erarbeiten. Die kleinste Lösung ist ein kompaktes Multifunktionsgerät, das alle Stücke spielt – die umfas-

sendste Lösung ist ein Komplett-Outsourcing.

Digitalisierter Content ist zweifelsohne ein hervorragendes System. Nur: Wie lange hält diese schöne Ordnung? Und was muss man dafür tun?

Dort, wo eine komplette Outsourcing-Lösung gemacht wurde – also wo wir dieses System betreiben – ist die Ordnung sichergestellt. Dort, wo wir nicht als Betreiber fungieren, wo wir also „nur“ die Technologie zur Verfügung stellen, ist die einfache Handhabbarkeit dieser Technologie ein entscheidendes Thema – also die leichte Bedienbarkeit für jeden damit befassten Mitarbeiter. Ist diese gewährleistet, funktioniert auch das System, zumal jeder einzelne Mitarbeiter natürlich auch sehr schnell den praktischen Nutzen sieht, den dieses Service bringt.

[www.xerox.com/globalservices.at](http://www.xerox.com/globalservices.at)

## Alles im Griff im Archiv

Technologiedienstleister sorgt bei Pharmakonzern für Ordnung.

Mehr als 2,8 Mio. verschiedener Schriftstücke unterschiedlichster Größe und Struktur, teils in Farbe, teils in Schwarz-Weiß, hat die Österreich-Dependance des internationalen Pharmamultis Baxter an ihrem Firmenstandort archiviert. Klassisch archiviert. Dieses gesammelte Wissen einfacher und zeitgemäßer zugänglich zu machen, lautete der Auftrag an Xerox Global Services.

Die Herausforderung war beachtlich. Schließlich galt es, eine enorme Menge an unterschiedlichen Formatvorlagen elektronisch zu archivieren und indizieren. Hohe Sicherheitsmaßnahmen machten es überdies notwendig, in einem Netzwerk vor Ort zu arbeiten.

Schneller Zugriff

Neun Monate lange wurde gearbeitet, bis zu 14 Xerox-Mitarbeiter waren im Einsatz. Seit geraumer Zeit sorgt nun das von Xerox entwickelte

Electronic Document Management Service (EDMS) für die digitale Verfügbarkeit des gesamten Dokumentenarchivs. Es vereinfacht und beschleunigt so die Abwicklung bei Lizenzierungsverfahren. Roman Teply, Projektverantwortlicher bei Baxter, stellt fest: „Die Ent-

scheidung für EDMS brachte eine wesentliche Verbesserung hinsichtlich des Zeit-Managements im Unternehmen. Weltweit können Mitarbeiter von Baxter nun wesentlich schneller auf archivierte Unterlagen zurückgreifen.“

[www.baxter.at](http://www.baxter.at)



Xerox managte für den Pharmakonzern Baxter mehr als 2,8 Millionen unterschiedlicher Schriftstücke. Foto: Xerox

### Zur Person



Sandra Kolleth ist Director für Large Accounts bei Xerox Global Services Österreich & Schweiz. Foto: Xerox

## Special Innovation

# Weniger suchen, mehr finden

APA-De-Facto entwickelt neuartige Tools, die auf Knopfdruck personenbezogene Daten und lexikalisch fundiertes Hintergrundwissen offerieren. Auf Benutzerfreundlichkeit wurde großer Wert gelegt.

**Sonja Gerstl**

Ständig auf dem Laufenden zu sein, zählt in unserer Informationsgesellschaft zu den Basics für ein erfolgreiches Business. Um schnell auf unterschiedliche Marktsituationen reagieren können, bedarf es aussagekräftiger Entscheidungsgrundlagen. Modernes Wissensmanagement sollte darüber hinaus in der Lage sein, die grundsätzlich zeitintensive Suche nach Informationen entsprechend zu rationalisieren – sprich: die Effizienz der Entscheidungsfindung deutlich zu verbessern. APA-De-Facto, eine Tochter der Austria Presseagentur, bietet Services, die eine Versorgung des Unternehmens mit relevanter Information garantieren. Waltraud Wiedermann, Geschäftsführerin von APA-De-Facto, erklärt: „Dabei liefern wir aber nicht nur

laufend weltweite Agentur-, Zeitungs-, Radio oder TV-Meldungen, sondern wir setzen die verfügbaren Daten zueinander in Beziehung. Denn schlussendlich schafft erst dieses Zusammenspiel die Grundlage für solide Entscheidungen.“

## Verknüpfte Suche

Das heißt, durch Verknüpfungsfunktionen – also ähnliche Themen, ähnliche Dokumente, ähnliche Begriffe – wird vollautomatisch das oft abstrakte Umfeld eines konkreten Suchbegriffs berücksichtigt. Zudem werden neue Wissenswelten erschlossen. In den Produkten von APA-De-Facto sind spezielle Tools wie zum Beispiel Themen-Clustering oder 3-D-Visualisierung oder die Verknüpfung mit Hintergrundinformation bereits realisiert. Für die Qualität der Treffer bürgen renommierte Informationsquellen. „So sind Kunden vor Fehlinformation und daraus resultierenden Fehlentscheidungen gefeit“, unterstreicht Wiedermann.

Künftig werden neben den aktuellen Informationen in der Wissenswelt von APA-De-Facto verstärkt auch personenbezogene Daten zu finden sein, die qualitativ hochwertig und zuverlässig sind. Neben der Online-Datenbank Polis ist dies vor allem auch das Munzinger-Archiv, das durch zusätzliche Informationen, direkt verknüpft mit aktuellen Inhalten, Mehrwert bietet. Lexikalisches Hintergrundwissen wird



**Breite Basis:** Neuartige Tools befriedigen das gestiegene Informationsbedürfnis von Entscheidungsträgern. Datenbanken erfahren eine ständige Erweiterung. Foto: Bilderbox.com

## Info

● **APA-De-Facto.** Der größte Medien- und Fachdatenbank-Anbieter Österreichs bietet derzeit in Summe mehr als 80 Mio. Dokumente in rund 190 Datenbanken. Darüber hinaus ist APA-De-Facto auf die Entwicklung von Informations- und Wissensmanagement-Systemen sowie die Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur, insbesondere für Datenbanken und Content-Verteilung, spezialisiert.

durch die Zusammenarbeit mit dem Brockhaus-Verlag geboten. Die dadurch entstehenden Mash-Ups sollen dem Benutzer einen noch schnelleren Zugriff auf das passende Hintergrundmaterial ermöglichen, sodass es noch schneller möglich sein wird, alle Entscheidungsgrundlagen mit einem Klick zur Verfügung zu haben.

## Neue Recherche

„Unter Verwendung herkömmlicher Suchanwendungen stellt das sinnvolle Durchsuchen

von Dokumentenbeständen mit 80 Millionen Dokumenten und mehr für viele Nutzer eine schwer zu bewältigende Aufgabe dar. Meist kann der Anwender sein Informationsbedürfnis nur unvollständig beschreiben, was das Auffinden relevanter, vom Nutzer benötigter Informationen zusätzlich erschwert“, weiß Wiedermann um die Problematik Bescheid. Neuartige Recherche-Tools, die einfaches, gezieltes Finden von Information ermöglichen, schaffen Abhilfe. Die Suche wird hierbei als

ein auf den Nutzer zugeschnittener Prozess, nicht als Einzelereignis, betrachtet. Durch die Anwendung von verschiedenen Techniken aus den Bereichen Information Retrieval und Wissensvisualisierung wird der Nutzer in jedem Schritt unterstützt und spielerisch zum gewünschten Ergebnis geführt.

Näheres dazu ist auf der Fachmesse ITnT zu erfahren, wo Waltraud Wiedermann über Entwicklungen von Wissensmanagement referieren wird.

[www.defacto.at](http://www.defacto.at)

Das Special Innovation wird von der Plattform [economyaustria](http://economyaustria) finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei [economy](http://economy). Redaktion: Ernst Brandstetter

## Special Innovation

**Johannes Bischof:** „Das Kopier- und Druckkammerl ist out. Unsere neuen Multifunktionsgeräte fügen sich in jede Büroumgebung ein und haben absoluten Design-Anspruch. Ganz generell ist der Trend zu integrierten Lösungen im Büro klar erkennbar“, erklärt der Geschäftsführer von Konica Minolta Business Solutions Austria.

# „Alles kommuniziert mit allem“

Sonja Gerstl

**economy:** Konica Minolta ist auf der ITnT vertreten. Was macht eine Software-Messe für einen Druck- und Multifunktionsanbieter interessant?

**Johannes Bischof:** Im Mittelpunkt stehen Lösungen – neben der Hardware vor allem auch im Software-Bereich. Gemeinsam dabei ist das Ziel der Effizienzsteigerung in Unternehmen, wenn es um gedruckte und elektronische Dokumente geht. Bei der Hardware durch optimiertes Druck- und Kopier-Kostencontrolling, bei der Software durch Dokumenten-Workflow und offene Lösungsarchitektur.

**Welche Produkte und Produktinnovationen werden präsentiert?**

Neu sind Geräte in der schwarzen Design-Linie. Hier setzen wir auf optimalen Bedienungskomfort und neue Features wie Fingerprint-Scan, Druck und Scan via USB-Medium sowie stylisches Design. Als erster Hersteller von Druck- und Kopiersystemen unterstützen wir Windows Vista mit dem Dateiformat XPS – ein neues Format mit festem Lay-



**Multifunktionsgeräte fürs Office: Der Trend geht in Richtung leichtere Wartbarkeit und Kostenkontrolle.** Foto: Konica Minolta

out, das dem Benutzer ermöglicht, Layout und Farbe präzise vom Original auf das gedruckte Dokument zu übertragen. Im Produktionsdruck zeigen wir Lösungen, die Bildmotive mit individuellen Botschaften versehen. Text, etwa ein Kundenname, ist zentraler Bestandteil des Bildes. Ideal für die Erstellung von 1:1-Werbemitteln im eigenen Haus.

**Welche Lösungen sind derzeit besonders gefragt?**

Integrierte Lösungen statt Insellösungen, dank Open API. Entwickler können serverbasierte Anwendungen erstellen, die direkt auf unsere Bizhub-Multifunktionsgeräte zugreifen. So kann etwa direkt vom Server auf das Dokumenten-Management via MFP-Display zugegriffen werden. Auch Lösungen zur Steigerung unternehmerischer Effizienz sind wichtig: für große Anwender etwa Solutions zur Rechnungs- und Policendruck,

also individuelle Inhalte für unterschiedliche Endkunden völlig ohne Aufwand. Oder auch „Selbstständiges Reporting“: Konica-Minolta-Systeme sind via GSM direkt mit der Service-Zentrale verbunden. Systemfehler im System werden so schnell entdeckt und behoben.

**Welche Tendenzen sehen Sie im Büro der Zukunft?**

Das Kopier- und Druckkammerl ist out. Unsere Bizhub-Multifunktionsgeräte fügen sich in jede Büroumgebung ein und haben absoluten Design-Anspruch. Auch geht der Trend in Richtung leichtere Wartbarkeit und Kostenkontrolle. Je weniger Einzelplatzdrucker, desto weniger Ausfall und Hotline-Anfragen. Multifunktionsgeräte bestechen durch geringen Leistungsausfall und helfen sparen. Generell ist der Trend zu integrierten Lösungen im Büro klar erkennbar: Alles kommuniziert mit allem, mit unserem integrierten Hard- und Software-Lösungsportfolio liegen wir voll im Trend.

**Bei der ITnT vom 5. bis 7. Februar 2008 finden Sie Konica im Messezentrum Wien Neu, Halle A, Standnummer A0521.**

[www.konicaminolta.at](http://www.konicaminolta.at)

### Info

● **Multifunktional.** Konica Minolta Business Solutions Austria ist eine Tochter des weltweit tätigen japanischen Konzerns Konica Minolta. Seit 1977 in Österreich tätig, sind Entwicklung, Vertrieb, Wartung und Betreuung von Systemen für Print, Imaging sowie Dokumentenverwaltung und -management die Geschäftsfelder des Unternehmens. Die Integration von Hard- und Software bildet dabei einen Schwerpunkt.

### Zur Person



**Johannes Bischof ist Geschäftsführer von Konica Minolta Business Solutions Austria.**

Foto: Konica Minolta

## Durch die Bank schlank verwaltet

Software-Spezialist sorgte für effizientes Dokumenten-Management und Archivierung einer Banken-Gruppe.

Ein dickes Minus auf dem IT-Konto kann sich heute kein Unternehmen mehr leisten. Auch der Finanzsektor profitiert von harter elektronischer Währung, wenn es um Wettbewerbsvorteile auf konkurrierenden Märkten geht. Die 3-Banken-Gruppe (BKS Bank, Oberbank sowie Bank für Tirol und Vorarlberg) investierte daher in ein modernes System für effizientes Dokumenten-Management und Archivierung.

### Reduzierung von Papier

Und das mit klaren Intentionen – nämlich Reduzierung der Papierberge, gesteigerte interne Dynamik bei Abläufen, spürbare Kostenreduktion und eine weitere Verbesserung des Kundenservices. Günter Buchmayr, Geschäftsführer von 3-Banken-EDV, stellt fest: „Die 3-Banken-Gruppe arbeitet seit 2004 produktiv mit SER-Software und Hardware. Seither hat sich dieses System zu einer der unternehmenskritischsten Anwendungen entwickelt. Für uns ein

absolut unverzichtbarer Teil unserer IT-Landschaft.“

Enterprise Content Management von SER Solutions steht für eine schlanke Verwaltung – ohne lange Wartezeiten, ohne langes Suchen, ohne lange Gesichter durch fehlenden Überblick. Rund sechs Mio.



**Rund sechs Millionen Schriftstücke werden von der 3-Banken-Gruppe monatlich elektronisch verwaltet.** Foto: SER Solutions

Schriftstücke werden von der 3-Banken-Gruppe monatlich elektronisch verwaltet. Von der Archivierung der Kreditunterlagen, Vereinbarungen, Belege und Auszüge von Zahlungsverkehr sowie Vertragswesen bis hin zur Buchhaltung. Bei der Archivierung eines neuen Doku-

ments wird dieses zunächst auf die primär virtuelle Worm (Write Once Read Multiple) des Festplattensystems geschrieben. Die zeitgleiche Langzeitarchivierung aller Daten passiert revisionssicher auf zwei hochwertigen Speichermedien. Insgesamt hat sich bis dato ein Datenvolumen von mehr als 100 Mio. Dokumenten mit einem Speicherbedarf von mehr als vier Terabyte angesammelt.

Jede Bank begann zunächst einmal mit einem abgegrenzten Pilotprojekt, das dann mit der Zeit wechselseitig ausgetauscht wurde. In der Oberbank hieß es: Vorhang auf für „Elektra“ (Elektronischer Kreditakt). Größtes Augenmerk wurde dabei auf die Flexibilität des Systems gelegt, das neben gesetzlichen Vorgaben auch unterschiedliche Anforderungen der Schwesterbanken an das Archiv in Einklang bringen musste. Bei der BKS Bank durfte wiederum das zeitintensive Microfiche-Archiv in Pension gehen. Die Beschlagwortung erfolgt jetzt automa-

tisch, ebenfalls die Trennung in einzelne Seiten und Dokumente. Für die Bank für Tirol und Vorarlberg war die Personalakte ein Thema der Archivierung. Die Unterlagen sind nun prompt griffbereit.

### Optimierung von Daten

Rund 3500 Mitarbeiter können jetzt immer gezielt via Klick Einblick in Originaldokumente nehmen. Insgesamt wurden Abläufe optimiert sowie Papierumwegzeit reduziert, was die Zielgruppenbindung durch besseren Service festigt. So etwa kann jeder Kunde via Elba, E-Banking und SB-Terminal seine Originalbelege hinter den Buchungszeilen selbst abrufen. Hartmut Gailer, Geschäftsführer von SER Solutions Österreich: „Wir sind sehr stolz darauf, die 3-Banken-Gruppe mit einer umfassenden ECM-Lösung von der Host-Anbindung bis hin zur Integration in SB-Terminals und Telebanking unterstützen zu dürfen.“ *sog*

[www.ser.at](http://www.ser.at)