



LOKAL AUGENSCHEN. Thomas Wagner von Splashline, Martin Fergler von der Post und Andreas Dangel von Fabasoft (stehend von links) im neuen Scan-Zentrum der Österreichischen Post.

Alles in Ordnung

Ein Papierarchiv ist meist staubig, jedenfalls aber mühsam. Ein modernes **DOKUMENTENMANAGEMENTSYSTEM** beschleunigt die Unternehmensprozesse – wovon auch die Kunden profitieren.

VON MICHAELA ORTIS

2 5.000 Maturanten pro Jahr feiern beim „Summer Splash“ ihre erfolgreiche Matura. Die Idee des Reiseveranstalters Splashline hat voll eingeschlagen. Das sieht man auch auf den Schreibtischen, in den Büroregalen und im Keller des jungen Wiener Unternehmens: Unmengen von Buchungsordnern stapeln sich allerorts. Jeder einzelne Schüler erhält klarerweise eine eigene Rechnung und Buchungsbestätigung; da die meisten Reiseteilnehmer noch minderjährig sind, benötigt Splashline zusätzlich auch die Unterschriften der Eltern. All dies auf Papier ge-

druckt ergab bis vor Kurzem jedes Jahr rund 250 Aktenordner, die aus gesetzlichen Gründen sieben Jahre aufbewahrt und bei Bedarf auch schnell wieder gefunden werden mussten.

Wenn Papierberge wachsen und keiner mehr so wirklich etwas findet, wird es Zeit, dafür eine Lösung zu suchen. Ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) bietet Funktionen, um alle Dokumente, die im Geschäftsalltag verwendet werden, digital abzulegen und einfach zu finden. Das betrifft die tägliche Eingangspost genauso wie Verträge, Rechnungen oder E-Mails und Fotos.



GUTE REISE

VON PAPIERBERGEN ZU DIGITALEN ORDNERN.

SPLASHLINE, das etwas andere Reisebüro, ist der Erfinder des „Summer Splash“, der größten Maturareise Europas. Also ab zur Party in den Süden. Die Klassensprecherin hatte nur noch eine Frage zur Buchung und rief bei Splashline an. Doch dort war es gar nicht so leicht, den richtigen Akt zu finden – die Klassensprecherin musste warten. „Wir haben viel Zeit damit verbracht, bestimmte Unterlagen überhaupt erst einmal zu finden und zu holen“, erinnert sich Thomas Wagner, der IT-Verantwortliche bei Splashline, „denn einen Ordner kann immer nur eine Person haben.“

Und es wurde nicht besser: 250 Aktenordner, die pro Jahr hinzukamen, ließen die Entscheidung reifen: ab jetzt kein Papier mehr. Splashline entschied sich für die DMS-Lösung Post Cloud Enterprise, die gemeinsam von der Österreichischen Post und

dem oberösterreichischen Cloud-Anbieter Fabasoft angeboten wird. Die Anwendung in der Cloud ist ein großer Pluspunkt für Splashline. Wagner muss das System nicht selbst betreiben, sondern Profis garantieren, dass die Lösung rund um die Uhr läuft. Außerdem können Informationen auch mit mobilen Apps abgefragt werden. „Die Post hat seit Hunderten von Jahren mit Dokumenten zu tun. Jetzt gehen wir mit den Kunden den Weg in Richtung Digitalisierung“, erklärt Martin Fergner, Leiter der Abteilung Dokumentenlogistik bei der Post. „Von unseren langjährigen Erfahrungen mit großen Kunden wie Uniqa oder ÖBB profitiert jetzt der Mittelstand durch hochwertige Services – vom Scannen über Dokumentenworkflows bis zur digitalen Archivierung –, und das zu einem attraktiven Preis.“ Lizenzen kaufen ist vorbei, man zahlt nur, was man nutzt: Das kleinste Paket für drei Anwender gibt es um 65 Euro pro Monat, inklusive Speicherplatz für 100 GB bzw. 100.000 Dokumente.

Für die Speicherung der Dokumente in der österreichischen Cloud ist Fabasoft-Geschäftsführer Andreas Dangl verantwortlich: „Wir sorgen als Spezialisten für sichere und modernste Infrastruktur. Die Post setzt darauf eine Dokumentenlösung, die Splashline dabei hilft, Kosten zu sparen und wesentlich effektiver – in der Zentrale in Wien oder mobil vor Ort im Urlaubsresort – auf wichtige Daten und Dokumente sicher zuzugreifen.“ Jetzt gibt es für jede Klasse einen Ordner mit ihren Unterlagen.

„Die Hauptanwender hatten zunächst eine Testumgebung, und dabei entstanden viele nützliche Ideen, die wir mit der Post in unsere Lösung integriert haben. So gibt es die beliebten gelben Post-its jetzt auch in elektronischer Form und man kann sogar nach diesen Notizen suchen“, berichtet Wagner. Im Sommer ging alles in Betrieb. Der Zeitgewinn war sofort merkbar, die Mitarbeiter laufen nicht mehr zwischen Computer und Drucker hin und her. Und die Klassensprecherin bekommt am Telefon sofort Auskunft.

Alles, was auf Papier vorliegt, wird dabei gescannt. Zum schnellen Wiederfinden von Schriftstücken dienen Schlagworte oder Volltextsuche. Die Beschlagwortung erledigen intelligente Texterkennungssysteme heute großteils automatisch. Rechnungen oder Anfragen werden aufgrund der erkannten Schlagworte gleich direkt an die richtige Abteilung weitergeleitet. Das erspart Unternehmen viel Zeit.

Splashline hat diese Vorteile inzwischen für sich erkannt und ist auf das elektronische Verwalten der Unterlagen umgestiegen. Als ein typischer DMS-Einsteiger beginnt der Reiseveranstalter in dem Bereich, wo der Schuh am meisten drückt, nämlich bei den vielen Buchungsordnern. Mit der Lösung „Post Cloud Enterprise“, einem gemeinsamen Produkt der österreichischen Post und des heimischen Cloud-Anbieters Fabasoft, zeigen sich die grundlegenden Vorzüge eines modernen Dokumentenmanagements: Weniger suchen bringt mehr Effizienz, die Kosten für Papier und Archivräume sinken, je-

des Schriftstück ist zentral abgelegt und Aufbewahrungsfristen werden eingehalten (siehe Fallbeispiel oben).

Ein weiterer Vorteil von DMS zeigt sich im Fall von Signa: Riesige Mengen an Dokumenten werden beim Wiener Immobilienentwickler nicht nur strukturiert abgelegt, sondern ein eigenes Berechtigungssystem regelt, wer was bearbeiten darf. So können Verträge oder Personaldaten nur von bestimmten Abteilungen oder Personen gesehen werden.

Bei Signa stellte sich zusätzlich die Frage, wie das DMS, das in der Regel nur internen Personen zugänglich ist, auch für ausgewählte Unterlagen oder Bereiche für Externe geöffnet werden kann, um mit diesen leichter zusammenzuarbeiten. Gelöst wurde das mit dem Umstieg auf die Open-Source-Software Alfresco (siehe Fallbeispiel Seite 24).

Einen weiteren Vorteil von DMS, nämlich Prozesse zu beschleunigen, nutzt die Universität Wien. Für die Studienzulassung wird die Lösung Dosis von SER eingesetzt, einem deutschen Anbieter mit starker Prä-

senz in Österreich. Das DMS wird dabei nicht nur zur digitalen Ablage genutzt, sondern ist mit Workflow-Funktionen ausgestattet, um Anträge rascher freigeben zu können. Bei einem neuerlichen Antrag müssen Dokumente außerdem nicht nochmals vorgelegt werden, weil sie ja schon erfasst sind (siehe Fallbeispiel Seite 26). Als Bürger im Umgang mit österreichischen Behörden an wiederholtes Kopieren von ein und denselben Dokumenten – selbst für die gleiche Abteilung – gewöhnt, würde man sich mehr solcher DMS-Funktionen in der Verwaltung wünschen.

GEMISCHTE WELTEN. Wie viele Unternehmen setzen in Österreich eigentlich schon auf ein Dokumentenmanagementsystem? „Hochrechnungen zufolge nutzen rund zwei Drittel aller Unternehmen DMS, wobei die meisten im Rechnungswesen oder Projektbereich beginnen“, schätzt Christian Dlapka. Er ist Geschäftsführer von Neudenker, einem Consulting-Unternehmen aus Oberösterreich, das Kunden in ►



54.000 DOKUMENTE. Das ist die Ablage für das Hotel „Park Hyatt Vienna“, rechnen (von links) Daniel Jabornig und Knud Steiner von FAW sowie Franz Hillebrand von Signa vor.



BAU-ORDNUNG

KOMPLEXE ABLAGE MIT ZUGRIFFSBERECHTIGUNGEN.

WIR wollten mit externen Partnern effizienter zusammenarbeiten und zum Beispiel Hausverwaltungen Zugriff nur auf bestimmte Dokumente geben. Aber da sind wir mit unserem alten System an die Grenzen gestoßen. Denn wir waren uns nie sicher: Was sieht der andere alles und was nicht?“ Eine entscheidende Frage für Franz Hillebrand, den Leiter der Informationstechnologie beim Immobilienentwickler Signa. So gibt es alleine für das zur Signa-Gruppe zählende Hotel „Park Hyatt Vienna“ 54.000 Dokumente: Verträge, Pläne, Baubescheide, Finanzierungen, Fotos und Mails. Zusätzlich unterscheidet man auch noch Phasen wie Bau, Betrieb und Verkauf. Die Ablage ist komplex, weil im Falle eines Verkaufs ein definierter Satz von Dokumenten auf Knopfdruck erstellt werden muss - auch das sollte ein gutes Dokumentenmanagement (DMS) können. Diese Komplexität multipliziert sich, denn wer durch Wien oder andere

europäische Städte spaziert, geht an vielen Häusern der Signa-Gruppe mit einem Immobilienvermögen von rund sechs Milliarden Euro vorbei.

Hillebrand entschied sich für die Open-Source-Plattform Alfresco sowie für den IT-Dienstleister FAW im Softwarepark Hagenberg mit Kunden wie Salzburg AG oder Rechnungshof. „Das Berechtigungssystem ist einfach, übersichtlich und sogar für einzelne Dokumente einstellbar. So können Projektverantwortliche exakt festlegen, welche Informationen sie auch mit Externen teilen möchten, etwa mit der Hausverwaltung vom „Park Hyatt“, so Knud Steiner, CEO von FAW. Seit einem Jahr werden bei Signa alle neuen Projekte in Alfresco abgelegt, das Altarchiv wird in Etappen übernommen. Das Feedback ist gut, auch die kritischen Anwender sind zufrieden. Der Grund liegt in der engen Zusammenarbeit mit FAW, oft werden Verbesserungen am Telefon abgesprochen und gleich umgesetzt.

„Möglich macht das vor allem der offene Ansatz von Alfresco“, erklärt Daniel Jabornig, CTO von FAW. „Offen bedeutet, unzählige Softwarehäuser,

aber auch Alfresco-Kunden selbst, können das System flexibel um zusätzliche Funktionen erweitern oder an Systeme wie zum Beispiel SAP anbinden. Man ist so unabhängiger vom Hersteller, was bei traditionellen Anbietern geschlossener Systeme nicht immer der Fall ist.“

Hillebrand hat viele Jahre Erfahrung mit DMS und er weiß, die Ablage von Dokumenten ist ein Schmerzthema für die Mitarbeiter: Denn sie erfordert Disziplin. Trotz fortgeschrittener Technik kann nicht alles automatisch mit Schlagworten versehen und richtig zugeordnet werden. Manchmal müssen Menschen das DMS richtig füttern und pflegen. Er weiß aber auch, das Immobiliengeschäft ist der Mittelpunkt von Signa. So können die Anwender erstmals mit Alfresco unbegrenzt lange Namen für Dokumente vergeben. Hillebrand: „Wir haben Google-Typen und Ordner-Fetischisten. Die einen verwenden die Suchfunktion, die anderen wollen sich in der komplexen Ablage 32 Ebenen durchklicken und das Dokument aufgrund des Namens finden. Ziel muss immer sein, dass alle gut arbeiten können.“

► Sachen DMS berät. Lange wurde die Idee des papierlosen Büros propagiert, doch das ist für Dlapka von vorgestern, denn: „Es wird immer gemischte Welten mit Papier und digitalen Dokumenten geben, weil jeder von uns gern etwas auf einen Zettel schreibt. Dokumentenmanagement

macht dort Sinn, wo mir die Technik Zeit und Kosten sparen hilft.“

Bei der Auswahl der richtigen DMS-Lösung ist aus seiner Erfahrung der Partner das Wichtigste. Er sollte die Branche kennen und das Problem verstehen. Die Anwendungen sind ausgereift, daher zählt,

welcher Partner sich weiterentwickelt. Solche Bewertungen macht der US-amerikanische Analyst Gartner. Die Software Alfresco wird da als visionär bewertet, weil laufend neue Funktionen dazukommen, speziell die Unterstützung des mobilen Arbeitens. Zu den Großen zählen ►



KONZENTRATION AUF DAS WESENTLICHE. Mit diesem Credo arbeiten (von links) Roland Steinacher von der Universität Wien, Harald Riedel-Taschner vom ZID und Hartmut Gailer von SER.

➔ **KURZER PROZESS**
DOKUMENTENMANAGEMENT
MACHT STUDIEREN LEICHTER.

SEIT dem Jahre 1365 machen wir Studienzulassungen und in 650 Jahren entstehen lieb gewordene Traditionen im Verwaltungsbereich. Da schätzen wir es, mit SER einen erfahrenen Partner zu haben, der uns bei den Prozessen berät“, sagt Roland Steinacher, Leiter der Abteilung „Studienservice und Lehrwesen“ an der Universität Wien.

45.000 Zulassungsanträge für Bachelor-, Master- und Doktoratsstudien werden pro Jahr abgearbeitet, davon sind im Wintersemester allein ein Drittel Neuzulassungen. Bis vor Kurzem standen Studenten Schlange, um ihre Zeugnisse im Original vorzulegen. Oder sie mussten zum Notar, um beglaubigte Kopien anfertigen zu lassen. Oder sie verschickten eingeschrieben die Originale, in der Hoffnung, sie heil wiederzubekommen. In der Zulassungsstelle wiederum wurde kopiert, geprüft und abgelegt, ein Papierordner pro Student – das ergibt meterlange Archive im Keller –

und hohe Postgebühren, um alle Originale wieder zurückzusenden.

Seit März dieses Jahres geht das über Doxis, diese Lösung von SER wird an der Universität seit Längerem für die Dokumentenverwaltung eingesetzt, vereinfacht jetzt aber auch den Zulassungsprozess zum Studium. Die Studenten scannen zu Hause ihre Zeugnisse ein und laden sie über ein Webportal hoch. Die Mitarbeiter in der Zulassungsstelle prüfen die eingereichten Dokumente und erfassen zusätzliche Daten, wie beispielsweise den Nachweis über die positive Absolvierung des Unterrichtsgegenstands Latein. Wenn ein Student später etwa auf ein Geschichte-Studium wechselt, so braucht er nicht nochmals seine Zeugnisse zu bringen, weil alles schon gespeichert ist. Er kann dann über das Portal seinen Antrag stellen und erhält prompt die Zulassung.

„Neue Prozesse sind nur erfolgreich, wenn die Nutzer sie akzeptieren, daher haben wir ihr Verhalten ständig am Schirm“, ergänzt Steinacher. Anwender sind heute fordernd und selbstbewusst, darum müssen auch

Verwaltungsprozesse für sie einfach und schnell zu bedienen sein. Die Uni Wien geht mit SER dafür einen neuen Weg und dieser heißt: Konzentration auf das Wesentliche. Funktionen, die nicht gebraucht werden, kommen wieder weg. Dafür sorgt Harald Riedel-Taschner vom ZID, dem Zentralen Informatikdienst der Uni Wien: „Anleitungen liest heute keiner mehr. Daher machen wir unsere Systeme für Studenten und Mitarbeiter so einfach, dass jeder was damit anfangen kann.“ Das Vorbild dafür sind Handy-Apps.

Die Welt der mobilen Geräte ist aber nicht auf die Uni beschränkt, sie beginnt immer stärker die Arbeitswelt in den Unternehmen zu prägen, beobachtet Hartmut Gailer, Geschäftsführer von SER Österreich: „Jeder wünscht sich die Einfachheit, die er von den Apps seines Smartphones kennt, und darin liegt die Zukunft von Dokumentenmanagement. Die Universität Wien ist mit dieser Strategie weit voraus. Branchen wie Finanzdienstleister oder Versicherungen können sich hier in puncto Innovation einiges abschauen.“

► hingegen Anbieter aus Nordamerika wie Open Text, Microsoft oder IBM. Hier findet durch Aufkäufe derzeit eine Konsolidierung statt. Herausforderer gibt es keine, ein Zeichen dafür, dass der Markt ausgereift ist. Nischen-Player sind laut Gartner die europäischen Anbieter: Hier wird Fabasoft als österreichisches Unternehmen genannt und erstmals die SER-Gruppe. Berater wie Gartner, aber auch die meisten Anbieter, benutzen übrigens meist den Begriff ECM, also Enterprise Content Management, obwohl DMS in den Unternehmen besser bekannt ist.

WHATSAPP FÜR FIRMIEN. Digitale Werkzeuge wie DMS halten also in unseren Arbeitsalltag Einzug – und das ist auch sehr gewünscht. Junge Erwachsene geben in einer Befragung an, dass die Attraktivität des Arbeitgebers davon abhängt, ob dieser eine digitale Strategie hat, berichtet SER aus einer Studie. Aktenberge auf dem Schreibtisch – das ist aber auch für erfahrene Mitarbeiter nicht mehr vorstellbar. Denn so, wie wir privat schnell einmal unterwegs etwas googeln oder Freunden Bilder schicken, so erwarten wir dieselben Möglichkeiten im Umgang mit Dokumenten heute auch im Büro.

Bei Signa Immobilien geht man sogar noch einen Schritt weiter und überlegt gemeinsam mit FAW das „WhatsApp für Unternehmen“, einen virtuellen Raum für die Zusammenarbeit von Gruppen. Hier sollen Mitarbeiter – vergleichbar mit Apples Sprachdienst Siri – Fragen stellen, Dokumente teilen und rund um die Uhr kommunizieren können.

Auch die Universität Wien hat mit SER bereits die Weichen für die Zukunft gestellt, indem sie selbsterklärende Anwendungen – ähnlich wie Handy-Apps – entwickelt. Sie verweist aber auch auf die Balance zwischen Innovation und Tradition, denn die Lösung muss auch sicherstellen, dass Dokumente viele Jahre lang lesbar sind. Es geht daher bei DMS immer um Zukunft und Vergangenheit: sowohl um das kurzfristige Entwickeln moderner Funktionen als auch um langfristiges Denken und Bewahren. **IT**



Die Gesichter, die Sie kennen.
Die Menschen, die Ihre Sprache sprechen.

Und jetzt die Kraft einer globalen Marke.

Dimension Data – verwandelt Ambitionen in Erfolge

Wir lieben ambitionierte Ideen. Seit mehr als drei Jahrzehnten haben wir Wege gefunden, das Geschäft unserer Kunden zu verbessern – jeden Tag, und das weltweit. Von der Bereitstellung und dem Support der Technologie über die Begleitung in Richtung Cloud...

unsere MitarbeiterInnen liefern IKT Lösungen, die Ihre Ambitionen in Erfolge umsetzen.

Wir sind bereit Sie zu beschleunigen.

Mehr Informationen unter www.dimensiondata.com