

# Wissenstrennwände niederreißen

Während das Thema Warenwirtschaft schon weitgehend ausgereizt ist, kann man sich mit Dokumentenmanagement noch einen Wettbewerbsvorteil verschaffen. Denn unstrukturierte Dokumente wie E-Mails oder Word-Dateien spielen eine entscheidende Rolle in Geschäftsprozessen.

**Christian Stemberger**

Die Rolle der Warenwirtschaftssysteme in Hinblick auf den Unternehmenserfolg ist unbestritten. Jedoch ist heute ein Punkt erreicht, an dem weitere Investitionen in SAP und Co nur mehr bescheidene Resultate zeitigen. „Trotzdem sind viele Unternehmen noch immer auf ihre strukturierten Inhalte fixiert“, kritisiert Markus Hartbauer, Chief Solutions Architect bei SER, „die Bedeutung nicht strukturierter Inhalte wird oft nicht wahrgenommen.“

Um das Bewusstsein für die Möglichkeiten des Enterprise Content Management (ECM) zu schärfen, haben sich die sieben größten Anbieter Deutschlands, darunter SER Solutions, zur ECM-Allianz zusammengeschlossen. Gerade in E-Mails stecken für den Unter-

nehmenserfolg kritische Informationen, die sonst nicht verfügbar sind – zum Beispiel ob der Kunde noch zufrieden oder bereits wütend ist. Wissen dieser Qualität ist in den Postfächern der Mitarbeiter oder auf den verschiedenen Gruppen-Servern verstreut. „Eigentlich ein unhaltbarer Zustand“, meint Hartbauer, „das Wissen gehört dem Unternehmen und sollte allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen.“ Der Nutzen ist einfach erklärt: Besser informierte Mitarbeiter treffen die besseren Entscheidungen.

## Paradigmenwechsel

Ein Dokumentenmanagementsystem vernetzt die Inhalte der verschiedenen Plattformen wie Mail- oder File-Server. So entsteht eine elektronische Akte, in der alle Informationen zu einem Kunden



**Papier ist tragbar. Im Unternehmen aber ist modernes Dokumentenmanagement die bessere Wahl.** Foto: [www.ecm-jetzt.de](http://www.ecm-jetzt.de)

verfügbar sind. Bisher wussten die Mitarbeiter oft nicht, welches Wissen ihnen entging. Oder willkürlich errichtete Trennwände, etwa Gruppenlaufwerke, schotteten die Abteilungen voneinander ab.

„Wir stehen vor einem Paradigmenwechsel“, kündigt Hartbauer an, „bis heute hortete jeder Mitar-

beiter sein Wissen, geteilt wurde nur auf Anfrage.“ In der Zukunft wird das ganze Unternehmenswissen grundsätzlich jedem Benutzer zur Verfügung stehen. Davon ausgenommen sind nur begründete Fälle – vom Lohnzettel bis zur Konstruktionszeichnung.

[www.ecm-jetzt.de](http://www.ecm-jetzt.de)

# Den Wildwuchs zurückschneiden

Viele Betriebe kennen ihre Druckkosten nicht – und wissen nicht, wie viel sie sparen können.

Der Trend zum Outsourcing hat auch den Markt für Drucker und Kopierer erfasst. Es geht längst nicht mehr darum, Kunden einfach ein Gerät zu verkaufen.

Ein Vorreiter auf dem Weg vom Hersteller zum Dienstleister ist Konica Minolta. Mit Optimized Print Services (OPS) dehnt der japanische Bürotechnikspezialist sein Dienstleistungsportfolio weiter aus. Österreich ist eines der ersten Länder, in denen das neue Konzept durchgezogen wird.

## Alles aus einer Hand

Dazu beigetragen hat unter anderem, dass sich Konica Minolta Business Solutions Austria den Ruf

einer besonders innovativen Organisation erwerben hat. Um Kunden die optimale Lösung in die Hand geben zu können, startet Konica Minolta mit einer Analyse der bestehenden Druckerlandschaft.

Es gilt den Wildwuchs zu beseitigen, der sich im Lauf der Jahre gebildet hat. „Wer die Modellvielfalt

im Unternehmen auf drei bis fünf Drucker und Multifunktionsprinter reduziert“, sagt Johannes Bischof, Geschäftsführer der Österreich-

Tochter, „kann auch die Kosten deutlich reduzieren.“ Dann wird für den Kunden eine maßgeschneiderte Lösung

entworfen. Die Möglichkeiten reichen hier vom einfachen Wartungsvertrag bis zum kompletten Outsourcing des Drucker-Managements – was Geräte anderer Hersteller mitein-

schließt. „Die Kunden entwickeln sich sehr dynamisch“, beobachtet Bischof, „Niederlassungen werden eröffnet, Geschäftsbereiche abge-

„Wild gewachsene Druckerlandschaften sind komplex – und Komplexität kostet Geld.“

JOHANNES BISCHOF,  
KONICA MINOLTA

stoßen oder neu organisiert.“ Für den Dienstleister ist das eine Herausforderung. Er muss seine Services ständig an die Kundenbedürfnisse anpassen, zusätzliche Geräte aufstellen oder für schlecht ausgelastete Drucker einen neuen Standort finden.

Der Start der Optimized Print Services ist gelungen. „Die Unternehmen sind nach wie vor auf der Suche nach Einsparungsmöglichkeiten“, kann sich Bischof nicht über mangelndes Interesse beklagen. Ein Sparpotenzial von 20 Prozent bei gleichzeitig mehr Flexibilität und Service – mehr Argumente braucht man nicht. *cst*

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