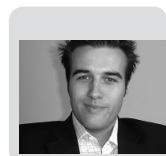


Optimierte Datenverwaltung



Fidel Stöhlker
Geschäftsführender Partner, Klaus J. Stöhlker AG
Zollikon / Zürich

Archivsystem-Software orientiert sich vollständig an den Geschäftsprozessen der Kunden. Sie erlaubt einer Vielzahl von Benutzern, die benötigten Dokumente gleichzeitig abzurufen und miteinander in Beziehung zu bringen, auch wenn diese aus verschiedenen Quellen stammen oder in verschiedenen Formaten vorliegen. In der Dossier-Ansicht sind alle relevanten Dokumente zusammengestellt, die für den gerade anstehenden Prozessschritt benötigt werden.

«Was Uptime von anderen Mitbewerbern unterscheidet, zeigt sich im täglichen Umgang mit dem System», sagt Patrick Richter, Geschäftsführer der Uptime AG. «Wir konzentrieren uns darauf, die Installation, Administration und Benutzung unserer Produkte so einfach wie möglich zu gestalten.» Die Leistungen, welche Richters Firma im komplexen Umfeld von Dokumenten-Management-Lösungen anbietet, sind beeindruckend. «Dank Grund-Definitionen, die wir wiederverwenden können, sind wir sehr schnell und effizient, wenn es darum geht, ein Projekt umzusetzen.»

Zeitbedarf für die Dokumentensuche, Gewährleistung des Datenschutzes, Lager- und Archivkosten, Einhaltung von Gesetzesbestimmungen: Die Betrachtungen bei der Optimierung von Geschäftsprozessen bleiben meist dieselben, sei es zur Gewinnmaximierung einer börsenkotierten Firma oder zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität der öffentlichen Hand. Papierbasierte Ablagesysteme beinhalten ein hohes Kostensenkungspotenzial. Wir alle brauchen Papier bei unserer täglichen Arbeit. Ordner und Ablagesysteme helfen zwar, Dokumente einfacher und schneller



⊗ Studien zeigen, dass Arbeitskräfte bis zu 500 Stunden pro Jahr mit dem Suchen nach Dokumenten verlieren.

zu finden, die Papierflut aber nimmt unaufhörlich zu. Papierakten sind oft unauflindbar, Informationen nicht im richtigen Ordner abgelegt, oder sie wurden von einem Mitarbeiter für immer «ausgeliehen». Studien zeigen, dass Arbeitskräfte bis zu 500 Stunden pro Jahr mit dem Suchen nach Dokumenten verlieren.

Flinke und innovative Lösung

Das ist jetzt vorbei! Document-Imaging und -Management-Lösungen bieten Mittel und Wege, um wichtige Daten und Dokumente effektiver zu verwalten. Es gibt rund 200 Softwarefirmen, die automatisierte Lösungen für das Management von Dokumenten anbieten. Weniger als ein Dutzend bieten aber komplexe, massgeschneiderte Lösungen für grosse Firmen an. Am bekanntesten sind amerikanische Konzerne wie IBM, FileNet, Documentum sowie die deutsche Ixos. Eine der flinksten und innovativsten Firmen befindet sich in der Schweiz. Der Geschäftsführer und Mitgründer von Uptime, Patrick Richter, besteht darauf, seine Firma nicht mit der breiten Masse in einen Topf zu werfen: «Unser Ansatz, was ein Dokument ist und wie sein Inhalt mit anderen Dokumenten in Beziehung gebracht werden kann, ist absolut neuartig!» Im konkreten Fall der Immigrationsbehörde eines Schweizer Kantons wurde die gewünschte Lösung innerhalb von fünf Monaten realisiert. Ein Mitbewerber brauchte für eine ähnliche Lösung über eineinhalb Jahre. «Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit sind das Wichtigste», betont Richter. Die Effizienz der Prozesse beeinflusst das operative Ergebnis und die Kundenzufriedenheit. Hier setzt das Kernprodukt ARTS von Uptime an.

Retter in der Not

Im Falle des Migrationsamts des Kantons Zürich hat Uptime bewiesen, wie die Effektivität im öffentlichen Sektor verbessert werden kann. Nebst anderen Aufgaben vergibt das Migrationsamt Einwanderungs- und Aufenthaltsbewilligungen, verlängert Visa und erstellt Rückreisevisa. Vor der Zusammenarbeit mit Uptime stiess das Amt an seine Kapazitätsgrenzen mit rund 240'000 Dossiers. Jeden Tag befassen sich 100 Sachbearbeiter mit 1700 bestehenden Dossiers und erstellen rund 400 neue. Täglich werden 800 Posteingänge entgegengenommen, die rund 2500 neue Dokumentseiten enthalten. Der dauernde Zustrom

EFFIZIENTES DOKU-MANAGEMENT

:: MIGROS-GENOSSENSCHAFTSBUND

Nach geltendem Recht muss der Schweizer Detailhändler sämtliche Verkaufsbelege während zehn Jahren aufbewahren. Bis 1998 archivierten viele zur Migros gehörende Genossenschaften sämtliche Verkaufsbelege in Bananenschachteln. Die Suche nach einer bestimmten Kassenrolle war praktisch unmöglich. Seit ARTS integriert ist, werden täglich die Daten der Genossenschaften via File-Transfer ins zentrale Archiv übermittelt – nicht als gescannte Dokumente in Pixelform, sondern als Transaktions-Records. Davon profitieren neben einzelnen Filialen auch der Kundendienst, die Buchhaltung sowie die Angestellten der Cumulus-Bonuskarten-Infoline.

:: BUCHZENTRUM AG

Das Schweizer Buchzentrum ist der grösste Lieferant aller Buchhandlungen der Schweiz. Bisher mussten sämtliche Dokumente über einen zentralen Grossdrucker ausgedruckt werden. Der Ressourcenverbrauch war entsprechend hoch, die Antwortzeiten dem Kunden gegenüber lang. Seit der Einführung von «ARTS» können Kunden direkt auf die gewünschten Daten zugreifen und der Zugriffsschutz ist auf allen Ebenen gewährleistet. Täglich werden 35'000 Seiten archiviert. Kunden und Verlage können online direkt auf das Archiv zugreifen.

:: SPITAL LIMMATTAL

ARTS-Medical ist ein zentrales digitales Archiv, welches spitalweit und klinikübergreifend alle Dokumente, Daten und Informationen über Patienten verwaltet. Neben Befunden und Bildern, können auch Daten jeglichen Formates in den zentralen Patientenakten elektronisch abgelegt werden. Auch Daten und Listen aus den administrativen Systemen sowie handschriftliche Notizen können archiviert werden. Neben dem Berechtigungssystem, das den Datenschutz sicherstellt, ist die Flexibilität von ARTS-Medical für die Integration in alle heute vorhandenen und künftigen Systeme sichergestellt. Das System im Limmattalspital wird laufend ausgebaut. Die maximale Systemverfügbarkeit beträgt 99,999 Prozent, was einem Ausfall von höchstens vier Minuten pro Jahr entspricht. Gerade für Spitäler ist diese hohe Sicherheit besonders wichtig. Seit August 2003 bietet auch Siemens Schweiz AG die Lösung an.

von Papier führte beinahe zu einem Kollaps. Die Verwaltung dieser Papierflut war extrem arbeits- und kostenintensiv. Laufend wurden höhere Anforderungen an das Amt gestellt, sodass die Sachbearbeiter kaum mehr die tägliche Arbeitslast zu bewältigen vermochten. Diese Situation führte zu steigendem politischen Druck. Im Jahr 2001 ging alles plötzlich sehr schnell: Am 1. September erfolgte nicht nur der Umzug des Amtes in ein neues Gebäude, sondern auch die produktive Einführung des elektronischen Archivs von Uptime. Schrittweise wurden die bestehenden Altakten digitalisiert, sodass die Sachbearbeiter den Übergang zum digitalen Archiv einfacher vollziehen konnten. Heute werden alle neuen Eingangsdokumente mit Scannern digitalisiert und indexiert. Automatische Vergleiche mit bestehenden Dokumenten helfen Erfassungsfehler vermeiden. Die Dokumente landen danach im elektroni-

schon Postfach des betreffenden Sachbearbeiters. «Die Einführung unseres Dokumenten-Management-System verbesserte die tägliche Arbeit entscheidend», erklärt Richter. Sein junges Gesicht leuchtet auf, als er sagt: «Und Sie dachten, ich würde mit Ihnen über Aktenschränke reden!» ::