

Special Innovation

Sandra Kolleth: „90 Prozent aller Unternehmen wissen über ihre Dokumentenkosten nicht Bescheid. Wir aber wissen, dass sie zwischen zehn und 15 Prozent des Umsatzes ausmachen und davon 20 Prozent eingespart werden könnten“, erklärt die Leiterin der Bereiche Large Accounts & Xerox Global Services Österreich.

Management im Blätterwald

Gerhard Scholz

economy: Gibt es beim Outsourcing des Dokumenten-Managements noch Wachstumsmöglichkeiten?

Sandra Kolleth: Auf alle Fälle, der Trend zum Outsourcing hält weiter an. Generell gehen kompetente Analysten von einem jährlichen Wachstum von knapp zehn Prozent aus. Denn viele Unternehmen erkennen immer klarer, dass sie bestimmte Services nicht unbedingt selbst erledigen müssen und dass sie durch gezieltes Outsourcing langfristig Kostenvorteile erzielen können. Bei den Dienst-

leistungen, die wir anbieten, verhält sich das analog.

Können Sie diese Kostenvorteile im Bereich ihrer eigenen Services genauer beziffern?

Zunächst ist es einmal so, dass über 90 Prozent aller Unternehmen über ihre Dokumentenkosten nicht Bescheid wissen. Sie kennen die Kosten für ihren Fuhrpark oder ihr Rechenzentrum, nicht aber für ihre Dokumente. Wir als Spezialisten für diesen Bereich wissen aber, dass diese Kosten zwischen zehn und 15 Prozent des Umsatzes ausmachen, wenn wir die Dokumentenprozesse eines

Unternehmens über ihren gesamten Lebenszyklus betrachten. Und davon lassen sich unserer Erfahrung nach im Schnitt 20 Prozent einsparen.

Die Kosten sind die eine, die Qualität der Prozesse ist die andere Seite der Medaille.

Sie haben völlig recht, aber Sie können sich auch vorstellen, dass wir nicht nur einsparen, sondern die Prozesse auch optimieren. Wissen Sie, dass jeder Mitarbeiter pro Tag zwei Stunden mit der Suche nach den richtigen Dokumenten und Informationen beschäftigt ist? Durch überlegte Neuordnung

der Dokumentenprozesse wird der Ablauf geschmeidiger und effizienter, was sich dann natürlich auch in einem besseren Service-Level niederschlägt.

Bietet Xerox nur das Dokumenten-Know-how oder auch „Managed Services“ an?

Wir bieten grundsätzlich beides an. Im Zuge der Analyse beim Kunden stellt sich erst heraus, was für ihn am günstigsten ist. Kann sein, wir optimieren die Hardware-Landschaft der Drucker und Kopierer. Kann sein, wir übernehmen komplett den Druck von Hardcopy-Rechnungen und den Versand von elektronischen Rechnungen. Bei Alcatel Lucent haben wir die Hausdruckerei und die gesamte Poststelle übernommen. Dort scannen wir die Eingangsberechnungen ein und speisen sie direkt in das elektronische System des Kunden ein.

Ist Ihr Dokumenten-Service nur für große Unternehmen sinnvoll, oder kann auch ein Klein- oder Mittelbetrieb davon profitieren?

Nehmen Sie als Beispiel Notar- oder Anwaltskanzleien. Dort gibt es sehr dokumentenintensive Prozesse. Für solche und ähnliche Anwendungen haben wir mit unserer Extensible Interface Platform eine Software entwickelt, die es ermöglicht, alle zentralen Dokumentenvorgänge über ein einziges

Zur Person



Sandra Kolleth, Director Large Accounts & Xerox Global Services Austria.

Foto: Xerox

Multifunktionsgerät zu steuern. Das heißt, in solchen Fällen würden wir nur unsere Technologie und unser Beratungs-Know-how anbieten.

Viele Unternehmen scheuen aber noch immer die damit verbundenen Beratungskosten?

Vielleicht wissen die Unternehmer gar nicht, dass die Beratung selbst, man höre und staune, gar nichts kostet. In einem ersten Ansatz überlegen wir gemeinsam mit dem Kunden, was sinnvoll wäre. Auch unsere Grobanalyse im zweiten Schritt erstellen wir für den Kunden kostenlos. Erst wenn es in die Detailanalyse geht, verrechnen wir ein Honorar. Aber dafür können wir dann ganz klar Einsparungspotenziale benennen.

www.xerox.com



Was schätzen Sie: Wie viel Zeit verbringt erfahrungsgemäß jeder Büromitarbeiter pro Tag mit der Suche nach den richtigen Dokumenten und Informationen? Auflösung im Text. Foto: Xerox

Spezialisten arbeiten besser

Durch gut strukturierte Dokumentenprozesse können die Kosten gesenkt und die Effizienz erhöht werden.

Die Auslagerung von Geschäftsprozessen kann andersherum auch als die Einholung von Expertise bezeichnet werden. Längst wissen Unternehmen, dass es nicht nur ein markiger Slogan ist, „sich auf die Kernkompetenzen zu konzentrieren“. Vielmehr wird damit der Grundstein zum geschäftlichen Erfolg gelegt: Wenn man nämlich das macht, was man am besten kann, und alles andere Spezialisten erledigen lässt, die das ihrerseits am besten können.

Schneller Zugriff

Der internationale Pharmamulti Baxter entwickelt und produziert Impfstoffe und Arzneimittel, deren Zulassung aufwendige Lizenzierungsverfahren erfordert. Im Zuge der Überprüfungen müssen kurzfristig viele verschiedene Doku-

mente bereitgestellt werden, die in Tausenden von Ordnern bei Baxter Österreich, dem größten Standort des Konzerns, archiviert sind. Um die schnellstmögliche Verfügbarkeit der Akten zu gewährleisten, wurde Xerox Global Services (XGS) beauftragt, den Aktenbestand in ein modernes digitales Archivsystem zu überführen.

Neun Monate dauerte es, bis 14 Mitarbeiter von XGS die 2,8 Mio. Schriftstücke digitalisiert und das von Xerox entwickelte Electronic Document Management Service (EDMS) für die digitale Verfügbarkeit des gesamten Dokumentenarchivs etabliert hatten. Ein Monsterprojekt! Mit dem Ergebnis, dass eine Dokumentensammlung, die, in 7000 Ordnern aneinandergereiht, eine Distanz von drei Kilometern und damit einen

Fußmarsch von rund 45 Minuten ergäbe, nun per Mausclick in Sekundenbruchteilen zugänglich ist. Der Vergleich mit dem Fußmarsch ist nicht zufällig gewählt, zeigt er doch exemplarisch den Vorteil eines digitalisierten Dokuments gegenüber der klassischen Papiervariante: Denn die digitale Version erspart im Endeffekt endlose virtuelle und tatsächliche Wege. Das bestätigt auch Roman Tely, Projektverantwortlicher bei Baxter: „Die Entscheidung für EDMS brachte eine wesentliche Verbesserung hinsichtlich des Zeitmanagements im Unternehmen.“

Optimierter Output

Gerade um die Produktion von Dokumenten hingegen ging es im Fall der OMV. Die OMV produziert täglich große Mengen an

Druckmaterialien. Der Output reicht von internen Dokumenten über Schulungsunterlagen oder Fakturierungen bis hin zu Tankstellen-Abrechnungen. Seit den 1970er Jahren liefert Xerox dafür die Hardware für die zentralen Druck- und Kopierstellen. Als die OMV beschloss, ihre gesamte Dokumentenproduktion von einem externen Partner durchführen zu lassen, beauftragte man die XGS. Diese optimierte die gesamte Hardware-Infrastruktur an allen Druckstandorten. Ein routinierteres XGS-Team sorgt vor Ort für die reibungslose Abwicklung von der Auftragsannahme über den Druck bis zur Endfertigung. Die Kostentransparenz ermöglichte Einsparungen von rund 20 Prozent. *gesch*

www.baxter.at
www.omv.com



Digitalisierte Dokumente helfen Laufwege sparen. Foto: Xerox