

# Schwerfälliges Papier

Die Integration von digitalisierten Dokumenten in die Geschäftsprozesse steigert die Effizienz und Zuverlässigkeit der betrieblichen Abläufe und trägt damit zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit bei. Davon profitieren besonders Unternehmen mit hohem Verwaltungsaufwand.

**Christian Stemberger**

In der IT-Branche wandeln sich viele ehemals auf die Erzeugung von Hardware fokussierte Unternehmen zunehmend zu Komplettanbietern, die bei ihren Kunden mit einem breiten Spektrum von der Hardware bis zur Dienstleistung punkten wollen. Einer der Trendsetter dieser Entwicklung ist Konica Minolta. Der Hersteller von Druckern und Kopiergeräten weitet sein Dienstleistungsportfolio beständig aus.

Die Strategie des japanischen Bürotechnikspezialisten zielt auf eine langfristige Partnerschaft ab, die weit über die bloße Betreuung des Geräteparks hinausreicht. Die internen Abläufe beim Kunden sollen durch maßgeschneiderte Lösungen für das Input- und Outputmanagement verbessert werden – darunter versteht man das gesamte Handling von Dokumenten vom Scannen und Drucken über das Ablegen, Verwalten, Wiederfinden bis hin zum Archivieren und Sichern gegen unautorisierte Zugriffe. Unter dem Titel Optimized Print Services (OPS) hat Konica Minolta nun sein Leistungsportfolio neu organisiert und um mehr als 50 neue Services erweitert.

## Nicht bloß sparen

In Krisenzeiten gilt natürlich der Kostenseite die größte Aufmerksamkeit. Neue Druckertechnologie senkt die Energiekosten, vereinheitlichte Geräteparks reduzieren den Wartungsaufwand. Bei einer Begehung im Betrieb werden das Sparpotenzial eruiert und Ver-

besserungen wie etwa eine andere räumliche Verteilung der Drucker vorgeschlagen. Für Johannes Bischof, Geschäftsführer von Konica Minolta Austria, ist dabei die Nähe zum Kunden von essenzieller Bedeutung: „Es gibt keine endgültige ideale Lösung – die Anforderungen an die Drucker- und Kopiererlandschaft ändern sich ständig und machen einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess notwendig. Dabei unterstützen wir den Kunden mit unserer Expertise und flexiblen Lösungen.“

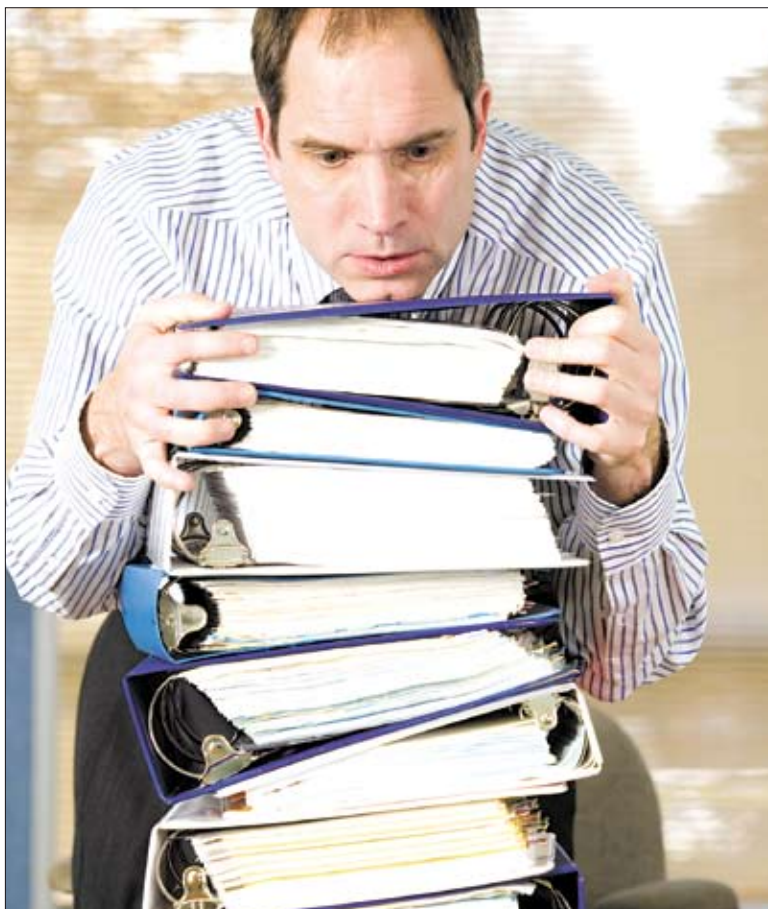
Dokumente spielen in den meisten Geschäftsprozessen eine entscheidende Rolle. „Daher darf es uns nicht nur um das Senken der Kosten gehen“, betont Bischof, „wir wollen zu effizienter gestalteten Prozessen im Unternehmen beitragen.“ Der klassische Aktenlauf in Papierform ist schwerfällig und störungsanfällig. Die Etablierung der elektronischen Akte wird daher zunehmend als Wettbewerbsvorteil erkannt. Digitalisierte Dokumente können die Abwicklungsgeschwindigkeit eines typischen kundenorientierten Prozesses, also eines Durchlaufs vom Posteingang über verschiedene Abteilungen bis hin zum Postausgang, deutlich erhöhen und damit zur Kundenzufriedenheit beitragen.

## Scheinbar zuverlässig

In der Praxis findet heute aber allzu häufig noch der genau umgekehrte Vorgang statt. Eine Kundenanfrage gelangt per E-Mail ins Unternehmen, wird vom Empfänger ausgedruckt, mit Anmerkungen versehen und macht sich in Papier-

„Eine Druckerlandschaft ist ein lebendes Projekt mit einem ständigen Optimierungspotenzial.“

JOHANNES BISCHOF,  
KONICA MINOLTA



**Papier ist nicht das geeignete Medium für die rasche und zuverlässige Abwicklung von Unternehmensprozessen.** Foto: Photos.com

form auf ihren Weg durch die Abteilungen des Unternehmens, um am Ende in einem Aktenordner zu landen.

Diese althergebrachte Methode erscheint auf den ersten Blick sehr zuverlässig. Wenn aber Sand ins Getriebe kommen sollte, gerät der ganze Ablauf ins Stocken. So muss nur der Mitarbeiter, in dessen Posteingang der Akt liegt, plötzlich krank werden. Dazu kommt, dass nur der Sachbearbeiter, der den Akt gerade bearbeitet, Einblick in ihn hat. Das erschwert die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit im Unternehmen.

Erfolgt der Prozess aber nicht auf Basis eines Papieraktes, sondern digital, können mehrere Abteilungen gleichzeitig auf den Akt zugreifen. Die automatische Weiterleitung und Alarmfunktionen stellen sicher, dass eine Anfrage nicht irgendwo im Unternehmen strandet, sondern in angemessener Zeit beantwortet wird. Damit trägt die elektronische Integration der Dokumente in die Prozesse gerade in kundenorientierten Unternehmen mit ihrem hohen Verwaltungsaufwand entscheidend zur Wettbewerbsfähigkeitsverbesserung bei.

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