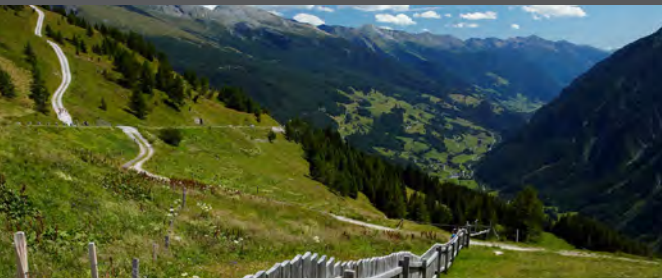


# Wirtschaftskammer (WKO) Tirol

## CASE STUDY DACHVERBAND



### Auf einen Blick

- ▶ **Produkte:** Saperion ECM Suite als Dokumenten-Management-System, Saperion ECM E-Mail Lifecycle Management, Saperion ECM Elektronische Akten
- ▶ **Integration:** SAP
- ▶ **Implementiert in:** Produktion, CAE

#### Die Herausforderung

Schaffung eines einheitlichen Aktenablagensystems; Archiv als Wissensdatenbank; Entlastung des Exchange-Servers

#### Das Resultat

Revisionsicherere Archivierung aller E-Mails; Abbildung von Workflows; Integration in bestehende Software



perceptive software  
from Lexmark

### Informationen bestens im Blick

Das Themenspektrum der WKO ist vielfältig. Neben der konkreten Beratung spielen auch Fragen der Wirtschaftsförderung, Aus- und Fortbildung sowie politische Themen eine Rolle. Eine klassische „Papierflut“-Situation, in der sich schnell die Vorteile eines modernen Dokumenten-Management-Systems zeigen. Eine besondere Herausforderung war dabei, dass jede Außenstelle im Lauf vieler Jahre an verschiedenen Standorten ein eigenes System zur Dokumentenablage ihrer Ordner entwickelt hatte.

### Zielsetzung

Es sollte ein einheitliches, digitales Aktenablagensystem mit zentraler Speicherung entstehen. Der Zugriff auf jedes Dokument sollte dezentral und zeitlich unbegrenzt erfolgen. Durch die Einführung einer neuen E-Mail-Archivierungslösung konnte somit der Exchange-Server entlastet werden. Eine wichtige Rolle spielte für die WKO auch die Schaffung eines mehrstufigen Sicherheitssystems mit unterschiedlichen Vertraulichkeitsstufen.

### Strategie

Das Team der Wirtschaftskammer Tirol machte sich an die Evaluation einer geeigneten Lösung und ließ sich dabei auch von Erfahrungen in den Wirtschaftskammern anderer Bundesländer berichten. Positiv hervor hob sich dabei besonders das Angebot von Perceptive Software. Die ECM-Lösung wurde zum Zeitpunkt der Ausschreibung bereits erfolgreich in der Wirtschaftskammer Niederösterreich und in der Wirtschaftskammer Salzburg eingesetzt.

“ Wir suchten eine moderne, leistungsfähige Lösung, bei der alle Dokumente zwar zentral abgelegt, jedoch jederzeit dezentral und unkompliziert abgerufen werden können.”

Robert Wild  
Leiter der Wirtschaftskammer (WKO) Tirol

## Umsetzung

Tirol gehört zu den dynamischsten Regionen Mitteleuropas und ist mit einer Wirtschaftsstruktur, die vor allem durch die produzierende und dienstleistende Wirtschaft geprägt ist, ein Hochtechnologie- und Industrieland. Obwohl der Tourismus in dem Bundesland eine wichtige Rolle spielt, trägt die Industrie immerhin etwa 30 Prozent zur Wertschöpfung bei. Rund 39.000 Unternehmen der gewerblichen Wirtschaft sind im drittgrößten Bundesland Österreichs angesiedelt. Um ihre Belange kümmert sich als zentrale Interessenvertretung die Wirtschaftskammer (WKO) Tirol.

Auch diese beiden Lösungen werden vom vom langjährigen Perceptive Software-Partner Artaker Computersysteme aus Österreich betreut. „Das Angebot hat uns von Anfang an überzeugt, da es sich nahtlos in unsere Arbeitsweise eingliedert und darüber hinaus viele Funktionen bietet, die im täglichen Gebrauch für mehr Effizienz sorgen“, fasst Wild die Gründe für den Kauf zusammen.

Entscheidend war, dass die Lösung von Perceptive Software als Gesamtpaket mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis angeboten wurde. Über die reine Dokumentenarchivierung als Kernstück eines DMS-Systems deckt sie auch die Archivierung des gesamten E-Mail-Verkehrs ab, inklusive der Option zur Abbildung von Workflows. „Beim E-Mail-Verkehr bestand die Anforderung vor allem darin, den gesamten elektronischen Schriftverkehr nachvollziehbar zu machen und sicher aufzubewahren. Gleichzeitig sollte der Exchange-Server entlastet werden“, berichtet Wild.

Früher hatten sich einzelne Angestellte dadurch geholfen, dass sie ältere E-Mails als PST-Dateien lokal archiviert hatten. Mit der neuen Lösung ist so ein umständlicher Schritt nicht mehr nötig. Die komplette elektronische Korrespondenz der Kammer wird ab sofort revisionsicher und jederzeit komfortabel durchsuchbar abgelegt. Dies vereinfacht die internen Abläufe und schließt Fehlermöglichkeiten aus, die bei der manuellen Weitergabe von Papierakten entstehen.

Weitere Schnittstellen ermöglichen die Integration in die bestehende Softwarelandschaft. Ein Beispiel ist das CRM-System, das per Schnittstelle direkten Zugriff auf die Dokumente hat. Der WKO war wichtig, etablierte Entwicklungsstandards als Lösung einzusetzen, die sich auch einfach in künftige neue Lösungen integrieren lassen. Ein Element dabei ist die Unterstützung des Microsoft .Net Frameworks.

Eine besondere Herausforderung bestand darin, dass jede Außenstelle im Laufe der Zeit individuell optimierte Formen der Dokumentenablage entwickelt hatte. Informationen zu Kammermitgliedern wurden folglich nicht nach einem einheitlichen System abgelegt. „Es ging in einem ersten Schritt auch darum, ein einheitliches Aktenablagensystem zu schaffen“, berichtet Gernot Brandl, der als Berater des Perceptive Software-Implementierungspartners Artaker das Projekt begleitete.

Das Wiener Softwarehaus Artaker unterstützt mittelständische und große Unternehmen bei der Konzeption und Implementierung von IT-Systemen und entwickelt eigenständig Gesamtlösungen. In den Competence Centern ECM-Enterprise Content Management, IT-Infrastructure, Softwareentwicklung und BI sind 35 IT-Berater und -Spezialisten tätig. Diese Kompetenz war für die WKO wichtig. „Wir raten jedem Kollegen, der sich mit einer solchen Lösung beschäftigt, auf eine gute Betreuung vor Ort zu achten“, so Wild.

„Mit den Produkten von Perceptive Software können wir unseren Kunden in dieser Hinsicht stets eine optimale Lösung bieten“, sagt Brandl. Die Stabilität und die Revisionsicherheit waren für die WKO eine zentrale Anforderung. Mit bewährten Komponenten, die von externen Unternehmen wie etwa KPMG zertifiziert sind, wurde dies sichergestellt.

“ Wir haben den Informationsfluss wesentlich beschleunigt und verbessert. Dadurch konnten wir zugleich die für den Kunden spürbare Qualität der Beratung nochmals steigern und bieten den Kammermitgliedern nun einen noch besseren Service.”

Robert Wild  
Leiter der Wirtschaftskammer (WKO) Tirol

Im Zuge der Umstellung wurden die Altakten aller Mitglieder gescannt und als durchsuchbares Volltext-PDF/A-Dokument gespeichert. Somit sind auch unstrukturierte Informationen über eine schnelle Volltextsuche abrufbar.

Neue Akten werden seit der Implementierung des Systems von den WKO-Mitarbeitern sofort nach Eingang mit einem Multifunktionsgerät vor Ort gescannt. Das dabei generierte Dokument landet als PDF/A-Datei im zentralen DMS der Kammer und erscheint in der Scan-Inbox des verantwortlichen Angestellten. Anschließend wird das Dokument indexiert, um es innerhalb der neuen Struktur einzuordnen. „Die Arbeitsabläufe sind wesentlich effizienter geworden und der Kampf gegen Papierfluten hat sich sehr zu unseren Gunsten entwickelt“, berichtet Wild.

Ein großer Vorteil des Systems ist auch, dass Außenstellen direkt und sofort auf die Akten von anderen Organisationseinheiten des Hauses zugreifen können. „Auf diese Weise gibt es eine viel höhere Beratungsqualität“, erklärt Wild. So kann zum Beispiel bei Umzügen eines Kammermitglieds die „neue“ betreuende Servicestelle der Wirtschaftskammer problemlos auf alle relevanten Dokumente zugreifen. Kopieren und Verteilen der Informationen sind damit überflüssig. Das System stellt alle Dokumente und damit Informationen völlig unabhängig vom Autor und seiner Abteilung bereit. Ende 2014 umfasst das DMS mehr als eine Million Seiten und belegt 2,3 Terabyte.

Während die technische Einführung in etwa zwei Monaten schnell erfolgte, erforderten die internen, organisatorischen Maßnahmen mehr Zeit. Die Ansprüche der WKO gingen über die reine Archivierung deutlich hinaus: Das System sollte gleichzeitig auch eine Wissensdatenbank für alle Mitarbeiter sein. Dieser Anspruch wurde erfüllt. Voraussetzung war eine Einigung darüber, wie jedes Dokument mit Schlagworten versehen wird. Hier mussten viele unterschiedliche Vorstellungen zusammengeführt werden. Nach etwa neun Monaten war dieser Prozess abgeschlossen. Heute lassen sich alle Dokumente und darin enthaltene Informationen auch nach ihrer inhaltlichen Einstufung schnell wieder auffinden.

## Über Wirtschaftskammer (WKO) Tirol

Die Wirtschaftskammer Tirol ist die gemeinsame Organisation aller Tiroler gewerblichen Unternehmen mit rund 77.000 Mitgliedern. Für diese Unternehmen agiert die WKO als starker Interessenvertreter, kompetenter Servicepartner in rechtlichen, betriebswirtschaftlichen und technischen Themen sowie – insbesondere durch das WIFI Tirol – als praxisorientiertes Bildungszentrum. Die WKO tritt für ein dynamisches und modernes Unternehmertum, zukunftsorientiertes Wirtschaften, internationalen Erfolg aller Unternehmen, eine ökosoziale Marktwirtschaft sowie eine moderne Sozialpartnerschaft ein.

## Über den Implementierungspartner Artaker Computersysteme GmbH

Die Artaker Computersysteme mit Sitz in Wien und Geschäftsstellen in Linz und Graz bietet mittelständischen und großen Unternehmen IT-Consulting, Implementierung und Gesamtlösungen an. Schwerpunkte sind die Bereiche Dokumentenmanagement, Enterprise Content Management & Workflow, IT-Infrastructure & Managed Service, Softwareentwicklung und Cloud Services.

## Über Perceptive Software

Die Saperion-Produkte von Perceptive Software unterstützen Unternehmen dabei, sämtliche Unternehmensinformationen effizient zu verwalten und Geschäftsabläufe zu automatisieren sowie zu optimieren.



Perceptive Software, ein Unternehmen der Lexmark Gruppe (NYSE: LXX), entwickelt intelligente Capture-, Content-Management-, Process-Management-, Enterprise-Search- und Integrationsprodukte. Die Lösungen von Perceptive Software verbinden unstrukturierte (gedruckte und digitale) Daten über das Unternehmen hinweg mit Prozessen, Applikationen und Mitarbeitern, so dass die enthaltenen Informationen für die Geschäftsprozesse nutzbar sind.

perceptivesoftware  
from Lexmark

[www.perceptivesoftware.de](http://www.perceptivesoftware.de)

Perceptive Software Deutschland GmbH  
Steinplatz 2 | 10623 Berlin | Deutschland  
Tel: +49 30 600 61-0  
mailto:mailinfo@perceptivesoftware.com

© 2014 Perceptive Software, LLC. All rights reserved. PS\_DE\_Success\_WKO\_Wirtschaftskammer\_1412

**Artaker**  
COMPUTERSYSTEME

**Artaker Computersysteme GmbH**

www.artaker.at | office@artaker.at | 1040 Wien, Heumühlgasse 11  
Wien: +43-1/588 52-180 | Linz: +43-732/907 602 | Graz: +43-316/908 701