

Special Innovation

Michael Würzelberger: „Unternehmen müssen sich den Herausforderungen stellen und Instrumente für Wissensmanagement implementieren, damit sie auch langfristig innovativ und konkurrenzfähig bleiben können“, erklärt der Prokurist und Personalverantwortliche von Raiffeisen Informatik.

Wissen frei fließen lassen

Manfred Lechner

economy: Welche Veränderungen hat Wissensmanagement in den vergangenen Jahren erfahren?

Michael Würzelberger: In den 90er Jahren wurde Wissensmanagement mit Software-Lösungen gleichgesetzt. Es war ein rein technologischer Bezug. Nicht beachtet wurden hingegen Kulturfragen und die Interessen der Mitarbeiter – Punkte, die entscheidend sind, ob Wissen im Unternehmen fließen kann. Der Relaunch erfolgte zur Jahrtausendwende, seit damals wird Wissensmanagement nicht mehr isoliert, sondern ganzheitlich gesehen. Es beruht auf Interventionen, die unternehmensweit gesetzt werden müssen. Vergleicht man Un-

ternehmen von heute mit jenen der Vergangenheit, fällt auf, dass beispielsweise Grund und Boden, aber auch Kapital einen weit geringeren Stellenwert als Wissen haben. Was knapp ist, ist die Expertise von Wissensträgern. Diese benötigt man, um wertvolle und werthaltige Produkte herstellen zu können.

Welchen Stellenwert hat dieser Prozess bezüglich der Wettbewerbsfähigkeit?

Für die Wettbewerbsfähigkeit Europas ist der Produktionsfaktor Wissen entscheidend. Vergleicht man beispielsweise den Börsenwert von SAP mit dem Anlagevermögen, ergibt sich eine große Diskrepanz. Stellt man hingegen den aktuellen Kurs in Beziehung zu dem im Unternehmen konzentriert vorhandenen Wissen, sieht die Sache anders aus. Daher ist es nur plausibel, wenn Unternehmen mittels Wissensmanagement ihre innovationstreibenden Ressourcen effizient handhaben wollen.

Welche effizienten Umsetzungen gibt es?

Je nach Unternehmen bedarf es maßgeschneiderter Ansätze für eine erfolgreiche Umsetzung. So ist es beispielsweise in der Konsumgüterindustrie, die einen hohen Innovationsgrad aufweist, notwendig, den Schwerpunkt im Wissensma-



Effiziente Moderation von Informationsflüssen und Bündelung des in Unternehmen versammelten Wissens schaffen Mehrwert für Unternehmen. Foto: Bilderbox.com

agement auf Innovationen zu legen. Anders verhält es sich bei einem IT-Unternehmen wie unserem, wo es um Vertraulichkeit und Sicherheit geht. In diesem Fall ist es etwa notwendig, für die Verteilung der Informationen über neue Technologien im Unternehmen zu sorgen wie auch, dass sowohl zehn bis 15 Jahre altes Wissen genauso im Unternehmen verfügbar bleibt.

Zudem gilt es, das im Unternehmen vorhandene Wissen über die gesamte Wertschöpfungskette von Kunden zu managen.

Verkaufen Sie auch Wissensmanagement-Lösungen?

Das ist zwar nicht unser Ziel, aber es kommt vor, dass sich andere Unternehmen dafür interessieren. So haben wir eine Wissensträgerkarte entwickelt,

die heute auch von anderen Unternehmen eingesetzt wird. Die Aufgabenprofile und Spezialisierungen aller Mitarbeiter werden automatisiert beschrieben. Weiters besteht die Möglichkeit, Beschreibungen durch eigene Einträge zu ergänzen. Vorteil ist, dass man sich vor einer Kontaktaufnahme informieren kann und dies die Suche beschleunigt.

Steckbrief



Michael Würzelberger, Prokurist von Raiffeisen Informatik. Foto: Raiffeisen IT

Auf dem Weg zur elektronischen Akte

Digitalisierte Dokumentenberge lassen sich leichter aufbewahren und ermöglichen eine rasche Suche.

Der österreichische Versicherungsspezialist Uniqa verwaltet seit Kurzem seine Aktenberge elektronisch. Das Dokumentenmanagementsystem wird von Raiffeisen Informatik betrieben. Da Dokumente bis zu 30 Jahre aufbewahrt werden müssen, ist der Aktenberg von Uniqa auf beachtliche Höhe gestiegen. Bildlich gesprochen würden die Akten aufeinandergestapelt einen rund elf Kilometer hohen Turm ergeben.

Outsourcing

Die Lagerung der Dokumente verursacht durch immensen Platzbedarf hohe Kosten, deshalb entschloss sich Uniqa zu einer Auslagerung und zur Einführung eines elektronischen Dokumentenmanagementsystems, das den Zugriff zu den archivierten Dokumenten erleichtert. Raiffeisen Informa-

tik übernahm den kompletten IT-Betrieb. 2006 erwirtschaftete Raiffeisen Informatik inklusive Tochterunternehmen einen Umsatz von rund 400 Mio. Euro und beschäftigt derzeit rund 750 Mitarbeiter. Das österreichische Versicherungsunternehmen Uniqa lagerte die physische Archivierung der Dokumente aus und wickelt nun den Zugriff auf die Unterlagen elektronisch ab.

Wird ein Dokument aus dem Lager benötigt, so wird dieses gescannt und in das Dokumentenmanagementsystem mit angeschlossenem elektronischem Archiv eingespeist. Die Scans stehen binnen drei Stunden ab Abruf im System zur Verfügung. Die Mitarbeiter von Uniqa können per PC die jeweils erforderlichen Dokumente anfordern, wobei sie bloß entscheiden müssen, ob sie elektronische

oder physische Zustellung wünschen. Raiffeisen Informatik rüstete im Zuge der Adaption auch rund 8000 Arbeitsplätze hardwaremäßig auf und ver-

sorgte die Mitarbeiter mit der neuen Applikation für das Dokumentenmanagementsystem. Parallel dazu wurden auch die Landesgesellschaften mit der

notwendigen IT-Infrastruktur aufgerüstet.

Weiters übernahm der Outsourcing-Partner auch den kompletten IT-Betrieb, so die für die Abfrage von archivierten Dokumenten notwendigen Applikationen sowie den Betrieb des elektronischen Zentralarchivs und der Server. Ebenfalls stellt der IT-Services-Provider die notwendige Rechnerleistung, die Leitungsanbindungen sowie Support-Leistungen zur Verfügung und sorgt für die Software-Verteilung.

Die von Raiffeisen IT zur Verfügung gestellten Dienstleistungen wurden in Form einer Hochverfügbarkeitslösung realisiert. Das bedeutet, dass nicht nur höchste Datensicherheit, sondern auch eine 24-stündige Verfügbarkeit garantiert wird. malech

www.raiffeiseninformatik.at



Einscannen und zentrale Aufbewahrung machen jeden Akt innerhalb von drei Stunden auf dem PC verfügbar. Foto: Bilderbox.com