

South East Water optimiert Archivmanagement

Open Text Content Lifecycle Management (CLM) Services für Microsoft® SharePoint®

Branche

Wasserversorgung und Kanalisation

Kunde



Herausforderungen im Unternehmen

- Uneinheitliches Dokumentenarchiv
- Unwirtschaftliche Methoden für die Aufbewahrung und Löschung von Dokumenten
- Mehrere verschiedene Dokumentationsprozesse

Geschäftslösung

- Open Text Content Lifecycle Management (CLM) Services für Microsoft SharePoint
- Microsoft SharePoint
- Open Text ECM-Suite

Vorteile

- Sicheres Dokumentenarchiv
- Verbesserte Dokumentensuche
- Standardisierung der Dokumentationsprozesse
- Schutz vor Gerichtsprozessen

Will ein Unternehmen 600.000 Menschen mit einem Grundgut, wie z.B. Wasser, versorgen, erfordert dies eine organisierte Dokumentation und effiziente Arbeitsabläufe. Fehler, die zum Ausfall der Wasserversorgung führen, werden Kunden nur schwer verzeihen. Für South East Water (SEW), ein Wasserwerk und Anbieter von zugehörigen Diensten im Besitz des australischen Staates Victoria, war es klar, dass digitale Daten in einem einzigen System archiviert werden sollten. Bei einem Versorger wie SEW können sich Datensätze aus bis zu einem Jahrhundert in den Akten ansammeln. Mit dem schnellen Zugriff auf die jeweils aktuelle Version laufen Sachbearbeiter seltener Gefahr Fehler zu machen und es werden einheitliche Abläufe für viele Unternehmensaufgaben gewährleistet.

Im Enterprise-Content-Managementsystem von Open Text lagen bei SEW mittlerweile neun Millionen elektronische Datensätze vor, von denen nur wenige gemäß einer Richtlinie für den Dokumentenlebenszyklus verwaltet und archiviert wurden. Obwohl das Unternehmen bereits seit 1997 mit einem Enterprise-Content-Managementsystem (ECM) von OpenText arbeitete, konnten nicht alle Daten im ECM-System durchsucht werden. Im Jahr 2003 setzte SEW erstmals Microsoft® SharePoint® für andere Dokumente ein, um das Datenmanagement und die Zusammenarbeit zu erleichtern. Da es jetzt zwei Systeme gab, mussten Mitarbeiter mehrere Suchläufe durchführen und stießen oft auf Probleme bei der Versionskontrolle und Kopiervorgängen, wenn bestimmte Dokumente in beiden Systemen abgelegt wurden. Dokumente lagen oft in beiden Systemen parallel vor und es gab keine genauen Hinweise auf die aktuelle Version. So wurden bei SEW wichtige Änderungen an einem Dokument von Mitarbeitern gelöscht, die nicht wussten, dass es sich hierbei um die neueste Version handelte. Darüber hinaus erfüllten nicht alle Informationen in Microsoft SharePoint die Victorian Electronic Records Strategy (VERS), die Vorgaben zur Archivierung elektronischer Datensätze im Bundesstaat Victoria, die zur Jahrhundertwende eingeführt wurden.

SEW benötigte Standardprozesse für die Mitarbeiter beim Datenzugriff und der Versionsaktualisierung. Es sollte sichergestellt werden, dass alle wichtigen Dokumente konsequent geordnet gespeichert werden und gleichzeitig die staatlichen Vorgaben vollständig erfüllen.

Auf der Suche nach dem richtigen Tool

SEW entschied sich für Open Text Content Lifecycle Management (CLM) Services für Microsoft SharePoint, um zu gewährleisten, dass Inhalte aus SharePoint zentral unter Einhaltung der rechtlichen Anforderungen verwaltet werden. Dank des Informationsmanagements in einer Anwendung kann SEW den Dokumentenlebenszyklus kontrollieren. Einstufungen des Records Managements können den Dokumenten automatisch zugewiesen werden, wenn sie im Open Text Records Management (RM) gespeichert werden. Alternativ können Benutzer interaktiv mit einem Mausklick in der SharePoint-Benutzeroberfläche die Klassifizierung vornehmen.



SharePoint bietet den idealen Anwenderkomfort und dank CLM Services für SharePoint, kombiniert mit der Open Text ECM-Suite, verfügt SEW über ein zentrales Datenmanagement und Archivsystem für die Verwaltung von Geschäftsinformationen und erfüllt damit Anforderungen an Compliance, mögliche Rechtsstreits und behördliche Vorgaben.

Mit Hilfe der integrierten Lösung von Open Text und Microsoft fließen Informationen zwischen SharePoint und Open Text hin und her. Der Endanwender arbeitet jedoch immer nur in der SharePoint-Oberfläche. Alle Benutzer-Authentifizierungen, Rechte und Privilegien werden in SharePoint verwaltet.

SEW kann Aufbewahrungsregeln innerhalb des CLM-Integrationsmoduls von Open Text festlegen. Wenn ein Dokument bestimmte Kriterien erfüllt, wird es automatisch in den Open-Text-Speicher verschoben. An dieser Stelle werden dann über das Records Management eigene Regeln dazu aufgestellt, wer diese Dokumente verwenden darf und wie. Die Technik- und Projektteams bei SEW waren bereits umfassend sowohl mit der SharePoint-Umgebung als auch mit der Open Text ECM-Suite vertraut. Diese Neuerung gestaltete sich für die Mitarbeiter daher transparent, so dass ihre Arbeit nicht beeinträchtigt wurde oder zum Erliegen kam. Das System von Open Text bietet ebenfalls erweiterte Funktionen für Prüfungen und Nachverfolgung. Diese Optionen sind im Fall von Gerichtsverfahren gegen SEW hilfreich. Wichtige Dokumente können ganz einfach aufgerufen und analysiert werden, um die entscheidende Version und die Personen ausfindig zu machen, die die Änderungen vorgenommen haben. Diese ausschlaggebende Version kann dann gesichert werden, um zu gewährleisten, dass sie als Beweisstück zur Verfügung steht.

Anpassung des Umfelds an das System

SEW beschäftigte sich ebenfalls eingehend mit der Neugestaltung von Abläufen und Prozessen, die auf das neue zentrale CLM-System zugeschnitten sein sollten. Zunächst beteiligten sich die wichtigsten Interessengruppen an der neuen CLM-Vision und entwickelten mit Unterstützung der Geschäftsführung einen Einführungsplan mit mehreren Stufen, um den Widerstand im Unternehmen gegen diese Initiative so gering wie möglich zu halten. Es wurden neue Richtlinien festgelegt, um Mitarbeiter zu ermutigen und zu unterstützen, die neuen Funktionen des Systems zu nutzen und die neuen Prozesse einzuhalten. Benedict Chiu, IT-Systemanalytiker und technischer Leiter für Open Text bei South East Water, erklärt: „In vielen Unternehmen ist das Verstehen und Optimieren ihres Informationswertes praktisch der Heilige Gral. Mit dieser Lösung kommen wir diesem Ziel einen Schritt näher. Das Open Text-Modul lässt sich nahtlos integrieren und bequem einsetzen. Aber man darf nie vergessen, dass Richtlinien hinter dem Tool stehen müssen.“

“In vielen Unternehmen ist das Verstehen und Optimieren ihres Informationswertes praktisch der Heilige Gral. Mit dieser Lösung kommen wir diesem Ziel einen Schritt näher. Das Open Text-Modul lässt sich nahtlos integrieren und bequem einsetzen.“

Benedict Chiu,
IT-Systemanalytiker, South East Water

Auswirkungen der Änderungen

Die wichtigste Änderung bei SEW besteht darin, dass Mitarbeiter jetzt eine Suche in der SharePoint-Schnittstelle ausführen können. Dabei werden alle neun Millionen Dokumente im System gefiltert. Mitarbeiter können jetzt sicher sein, dass ihnen die aktuelle Version angezeigt wird und sie müssen nicht befürchten, dass sich das Gesuchte gar nicht im Speicher befindet. SEW kann jetzt einheitliche Richtlinien zur Aufbewahrung und Löschung aller Dokumente festlegen, die nur noch für ein System gelten. Marcus Darbyshire, Chief Information Officer von South East Water sagt: „Wir können beruhigt sein, dass mit dieser Lösung alle Aspekte des Dokumentenlebenszyklus abgedeckt sind. In einem Wasserversorgungsbetrieb, wie wir es sind, können Daten 100 Jahre lang bestehen, und sogar noch länger. Mit der Integration der Records Management-Funktionen von Open Text in SharePoint können wir jetzt ganz sicher sein, dass unsere Informationen nicht eher als geplant gelöscht werden. Daten werden korrekt verwaltet und lassen sich problemlos auffinden.“

Ausblick in die Zukunft

Mit Open Text CLM Services für Microsoft SharePoint kann South East Water jetzt voll aus den Informationen seiner langen Archivierungsgeschichte schöpfen. Dank dieser Informationen kann sichergestellt werden, dass die Geschäftsprozesse, mit denen sich SEW zu einem erfolgreichen Unternehmen entwickelt hat, auch weiterhin angewendet und dass drohende Gerichtsverfahren abgewendet werden. Das Unternehmen kann mit den Tools von SharePoint und Open Text alle Dokumente gemeinsam nutzen und die Qualifikationen seiner Mitarbeiter gewinnbringend einsetzen. Die Lösung ermöglicht problemlose Anpassungen, wenn das ECM-System nachträglich ergänzt oder neue Module integriert werden sollen, ohne dass die alltäglichen Abläufe unterbrochen werden.

www.opentext.com

sales@opentext.com +1 800 499 6544