

# Von der IT-Abteilung zum Serviceprovider: Vattenfall bietet ECM Services im SaaS-Modell auf Basis von Open Text

## Branche

Bergbau / Instandhaltung

## Kunde



## Herausforderungen

- individuelle und dokumentenlastige Prozesse
- Potenzial für höhere Prozessgeschwindigkeit
- Entlastung der Mitarbeiter für höhere Arbeitsproduktivität
- Keine eigene IT-Infrastruktur für vollständig digitale Prozesse

## Lösungen

- Open Text ECM Suite, insbesondere mit den Komponenten
- Open Text Content Server
- Open Text Archive Server
- Open Text Email Management
- Open Text Business Process Management Server
- Open Text Contract Management
- Open Text Workflow
- Open Text Live Reports
- Open Text Imaging Enterprise Scan
- Open Text Web Forms
- Open Text Explorer Professional

## Geschäftsvorteile

- unternehmensweite, vollständig digitalisierte Dokumentenlogistik
- Transparente Informationsbereitstellung und -auswertung
- Höhere Prozesseffizienz und -qualität
- Höhere Mitarbeiterproduktivität
- Volle Funktionalität ohne Investitionen in zusätzliche IT-Ressourcen
- Flexible Nutzung von ECM-Diensten ohne Administrationsaufwand

Vattenfall Europe Mining AG nutzt ECM-Dienste für eine vollständig digitalisierte Dokumentenlogistik in der Instandhaltung

Immer mehr ehemalige IT-Abteilungen von Konzernen entwickeln sich zu IT-Dienstleistern mit einem breit gefächerten Kundenstamm. Paradebeispiel ist die Vattenfall Europe Information Services, die ihr Portfolio um den Bereich Enterprise Content Management Services erweitert hat. Basis dieses Angebots auf Produkt- und Technologieebene bildet die Open Text ECM Suite, mit der sich der gesamte Lebenszyklus von Informationen vom Entwurf bis zur reversionssicheren Langzeitarchivierung managen lässt. Ein Anwenderbeispiel ist die Vattenfall Europe Mining AG, die ihren Posteingang und -ausgang in der Hauptwerkstatt mit Hilfe der ECM Services von Open Text digitalisiert und so weit wie möglich automatisiert hat.

„Der wichtigste Vorteil von ECM ist aus unserer Sicht die Verbindung von Dokumentenverwaltung und Prozessmanagement“, betont Gabriele Höhna (Projektleiterin in der Hauptwerkstatt der Vattenfall Europe Mining AG). „Als Instandhaltungszentrum haben wir nicht nur mit einer Vielzahl von Dokumenten zu tun – Aufträge, Korrespondenzen, Dokumentationen etc. – sondern auch mit mannigfaltigen, zum Teil höchst individuellen Prozessen. Denn jeder Auftrag ist ein eigenes Projekt. Deshalb suchten wir nicht nur nach einer Dokumentenverwaltung, sondern vor allem nach einer Dokumentenlogistik, mit der wir alle vorgangsrelevanten Informationen immer von der Prozessebene aus bearbeiten, steuern und managen konnten.“

Die Vattenfall-Hauptwerkstatt in Schwarze Pumpe im Lausitzer Braunkohlerevier ist mit einer Werkstattfläche von 21.000 Quadratmetern das Instandhaltungszentrum der Vattenfall Europe Mining AG. Sie übernimmt eine Vielzahl von Instandsetzungsleistungen für das Braunkohlerevier. Das Instandsetzungszentrum fungiert als Dienstleister für die Tagebaue, den Entwässerungsbetrieb und den Zentralen Eisenbahnbetrieb und sichert so die reibungslose Funktion von Baugruppen der Tagebaugroßgeräte und Schienenfahrzeuge.

## Konzerneigenes ECM-Know-how

Um das Ziel einer vollständig digitalisierten Dokumentenlogistik zu erreichen, griff die Leitung der Hauptwerkstatt Mining auf die Expertise des konzerneigenen IT-Dienstleisters Vattenfall Europe Information Services zurück. Das Unternehmen bietet Produkte und Dienstleistungen zur ganzheitlichen Abdeckung der IT-Wertschöpfungskette von Unternehmen - von der strategischen Beratung, Konzeption, Entwicklung und Implementierung von IT-Lösungen (Consulting) bis zur Integration und dem Betrieb von Hard- und Software-Systemen sowie der Endgerätebetreuung und dem Kundenservice vor Ort (Operation).

## Komplettes ECM-Portfolio von Open Text

Im Fall der Vattenfall Europe Mining AG konnten die IT-Berater ein umfangreiches Portfolio an ECM-Diensten anbieten, mit der sich der komplette Lebenszyklus von Informationen prozessorientiert verwalten lässt. Basis dieses Angebots bildet die Open Text ECM Suite, die sämtliche ECM-Funktionalitäten von Collaboration, Geschäftsprozessmanagement, Dokumenten- und E-Mail-





Management bis hin zu Archivierung abdeckt. Weiterer Vorteil: Sämtliche Funktionalitäten lassen sich über Web nutzen, müssen also nicht vor Ort installiert werden. Dadurch lässt sich ECM als Service nach dem Modell Software as a Service (SaaS) bereitstellen, kann auch die komplette Administration der Implementierung ausgelagert werden. Damit ist die Open Text ECM Suite eine Lösung, die perfekt zu einem Full-Service-Anbieter wie Vattenfall Europe Information Services passt.

„Um auch im ECM-Bereich als Komplettanbieter auftreten zu können, suchten wir einen ECM-Komplettanbieter, der alle relevanten Funktionsbereiche mit seinen Lösungen abbilden konnte. Darüber hinaus musste sich dieses Lösungsangebot leicht in jede Art von Drittlösungen integrieren lassen, gleichzeitig aber auch unabhängig davon betrieben werden können“, erklärt Michael Geßner, Head of Document Management & Archive Solutions bei der Vattenfall Europe Information Services. „Kein Wunder also, dass Open Text als einer der ganz wenigen Anbieter in die engere Wahl kam.“ Darüber hinaus sprachen noch zwei weitere wesentliche Gründe für den ECM-Spezialisten: Zum einen die von allen großen unabhängigen Industrieanalysten bestätigte Marktführerschaft und zum anderen die Tatsache, dass Open Text-Lösungen speziell im Bereich Web Content Management bereits erfolgreich im Vattenfall-Konzern eingesetzt wurden.

### Dokumentenlogistik im SaaS-Modell: ECM as a Service

Nach der Entscheidung im Ende 2007, eine vollständig digitalisierte Dokumentenlogistik im SaaS-Modell auf Basis der Lösungen von Open Text einzuführen, konnte bereits Anfang September 2008 nach Fertigstellung des Umsetzungskonzepts mit der Implementierung begonnen werden. Ausgangs- und Zielpunkt waren dabei nicht die Dokumente, sondern die Prozesse.

In nur 2 Monaten wurde der komplette Posteingang digitalisiert und weitgehend automatisiert. Eingegangene Briefe und Faxe werden

gescannt, E-Mails werden durch die Benutzer nach Open Text verschoben. Die eingegangenen Dokumente werden manuell von einem Mitarbeiter klassifiziert und anschließend automatisch vom System in an die entsprechenden Empfänger zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet. Dadurch lässt sich sicher stellen, dass keine Eingangspost verloren geht oder falsch zugestellt wird. Gleichzeitig kann wichtige von unwichtiger Post getrennt werden. Bei Bedarf können weitere Verteilungsworkflows gestartet werden, der die Möglichkeit für eine prozessgesteuerte Weiterbearbeitung bietet.

Der Postausgang wird durch einen Workflow vom System gesteuert. Abhängig vom jeweiligen Geschäftsprozess werden daran beteiligte Mitarbeiter zur Prüfung und Bestätigung eingebunden. Zum Ende der Geschäftsprozesse werden die Ausgangsdokumente per E-Mail versandt oder mit der Aufforderung zum Drucken und der manuellen Versendung des Dokumentenausganges abgelegt.

Die Abläufe zwischen Posteingang und -ausgang werden ebenfalls für wiederkehrende Aufgaben über Workflows gesteuert. Mittels Suchabfragen über die Metadaten der Dokumente und spezifischen Eingabemasken ist sicher gestellt, dass an jeder Stelle des Prozesses alle relevanten Informationen für die beteiligten Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Die vordefinierten Prozesslaufzeiten werden über eine integrierte Terminkontrolle eingehalten. Die Prozesse werden dadurch insgesamt beschleunigt, wichtige Fristen zuverlässig eingehalten. Auch die Entscheidungsfindung wird dokumentiert, so dass sich die einzelnen Vorgänge jederzeit lückenlos nachvollziehen lassen.

Für die rund 120 Anwender völlig unsichtbar, werden die entsprechenden ECM-Services durch das reibungslose Zusammenspiel verschiedenster Open Text-Lösungen im Rechenzentrum der Vattenfall Europe Information Services erbracht. Insbesondere kommen dabei die Lösungen Open Text Content Server, Open Text Workflow, Open Text Imaging Enterprise Scan, Open Text Web Forms, Open Text Live Reports und Open Text Explorer Professional zum Einsatz.

„Unsere Dokumentenlogistik als Service zu implementieren und zu nutzen, hat sich als völlig richtig herausgestellt. Die Dokumentenumlaufzeiten konnten wesentlich verringert werden. Mit der Einführung des Dokumentenmanagementsystems der Hauptwerkstatt wurden unsere Geschäftsabläufe effizienter und transparenter. Im Jahr 2010 haben wir geplant, weitere funktionelle Anpassungen vorzunehmen. Damit werden wir zusätzliche Optimierungspotenziale des Systems erfolgreich auszuschöpfen um es auch für einen größeren Anwenderkreis im Unternehmen attraktiv zu gestalten.“, resümiert Thomas Nobis (Leiter Hauptwerkstatt).

[www.opentext.com](http://www.opentext.com)

info.de@opentext.com +49 89 4629 0