

Open Text Document Management wird eines der Kernsysteme bei Vitens

Zwei Schwachstellen ehemaliger Systeme beseitigt: Dokumentenversion und Speicherorte jetzt für Nutzer klar ersichtlich.



„Bei Vitens gelten strikte Unternehmensrichtlinien für Kernsysteme: Das Open Text Document Management ist unser bevorzugtes ECM System.“

Chrisjan van Niekerk
Projektmanager
Vitens ICT

Vitens ist das jüngste und größte Wasserversorgungsunternehmen in den Niederlanden. Im Gegensatz zur üblichen Praxis im Versorgungssektor ist Vitens ein Unternehmen der öffentlichen Hand. Die Provinzen und Gemeinden sind somit mittelbar an den Unternehmensanteilen beteiligt. Der Wassermarkt ist kein freier Markt und daher kann der Kunde auch nicht frei wählen. Laut Vitens trägt das Unternehmen daher die hohe Verantwortung, qualitativ gutes Wasser zu einem angemessenen Preis zu liefern.

Um dieser Verantwortung gerecht zu werden, wird die Verwaltung unstrukturierter Informationen mit Enterprise Content Management (ECM) in den kommenden Jahren eine wichtige Rolle bei Vitens spielen. Der erste entscheidende Schritt ist die erfolgreiche Bereitstellung von Open Text Document Management, das nun eines der Kernsysteme bei Vitens ist. Jahr für Jahr gewinnt, reinigt und verteilt Vitens 330 Mio. m³ Wasser an 5,4 Mio. Kunden in den Provinzen Flevoland, Friesland, Gelderland, Utrecht, Overijssel und in einer Reihe von Gemeinden in Drenthe und Noord-Holland.

Anforderungen und Erfordernisse

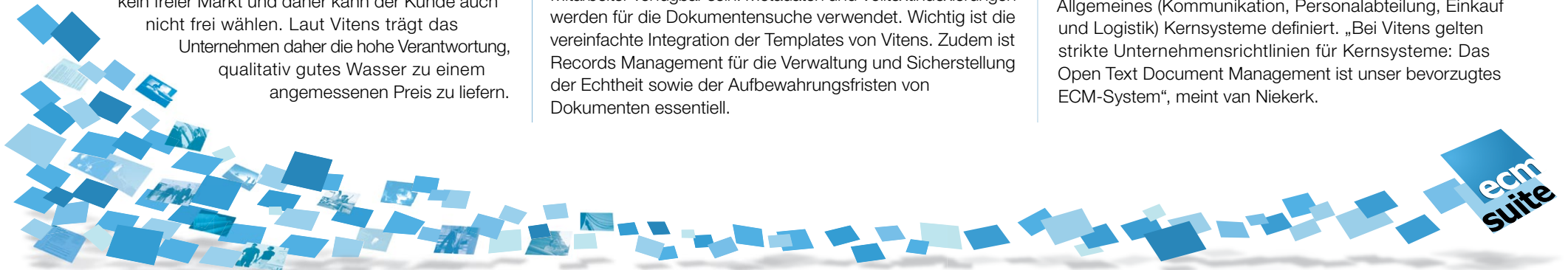
Bevor die Implementierung des Enterprise Content Management-Systems von Open Text gestartet wurde, ermittelte Vitens Schwachstellen und Schwerpunkte. Die häufigsten Beschwerden der Mitarbeiter von Vitens lauteten: „Wie kann ich sicher sein, dass ich mit der richtigen Dokumentenversion arbeite?“ und „Wo sind die Dokumente genau gespeichert?“ Die Geschäftsleitung von Vitens entwickelte folgende ECM-Vision: Die Dokumente sollten nur ein Mal gespeichert werden und für alle autorisierten Mitarbeiter verfügbar sein. Metadaten und Volltextindexierungen werden für die Dokumentensuche verwendet. Wichtig ist die vereinfachte Integration der Templates von Vitens. Zudem ist Records Management für die Verwaltung und Sicherstellung der Echtheit sowie der Aufbewahrungsfristen von Dokumenten essentiell.

Vitens Metadatenmodell

„Vitens weist den Metadaten eine zentrale Rolle innerhalb seiner ECM Strategie zu. Dabei handelt es sich um Daten, welche die Eigenschaften von Dokumenten beschreiben - beispielsweise Autor, Erstellungsdatum, Betreff und Schlüsselwörter“, erklärt van Niekerk. „Durch die Verwendung von Metadaten können wir Dokumente in ihrem Kontext auffinden. Gleichzeitig werden möglichst viele „falsche Treffer“ beseitigt. Zudem eignet sich die Verwendung der Metadaten-Taxonomie sehr gut für die Strukturierung von digitalen Ordnern und unterstützt Dokumenten-Archivierung sowie Dokumentenmanagement. Um die konsistente Verwendung der Metadaten zu fördern, hat Vitens ein unternehmensweites Metadatenmodell entwickelt.“

Open Text Document Management bei Vitens

Die Open Text ECM Suite ist jetzt eines der Kernsysteme bei Vitens – das System ihres Vertrauens, wenn es um Dokumentenmanagement geht. Über 700 verschiedene Anwendungen sind bei Vitens in Betrieb, wobei es für alle ihre Schlüsselprozesse wie Produktion, Vertrieb, Versand, Allgemeines (Kommunikation, Personalabteilung, Einkauf und Logistik) Kernsysteme definiert. „Bei Vitens gelten strikte Unternehmensrichtlinien für Kernsysteme: Das Open Text Document Management ist unser bevorzugtes ECM-System“, meint van Niekerk.



„Der wichtigste Vorteil bei dieser Richtlinie ist, dass die Kernanwendungen von der Unternehmensleitung unterstützt werden, die wiederum eine breite Unterstützung innerhalb des Unternehmens schafft.“

Vitens ist ganz bewusst schrittweise an das Projekt herangegangen. Laut van Niekerk hat sich diese Vorgehensweise bewährt, da sie von den Mitarbeitern direkt unterstützt wird. „Statt ein Projekt der Information and Communication Technology (ICT) aufzusetzen, ist es wichtig, die jeweiligen Abteilungen einzubeziehen und sie in die Verantwortung zu nehmen – schließlich geht es um ihre Probleme. Mit dieser Vorgehensweise sind die Erfolgchancen am größten. Bei einem Projekt von Vitens werden standardmäßig Geschäftsszenarien erstellt (Kosten im Vergleich zu Einnahmen), damit der Grad der Dringlichkeit und die finanzielle Durchführbarkeit ermittelt werden können. Sobald das Geschäftsszenario vom Vitens IT Governance Board abgesegnet ist, kann das Projekt gestartet werden“, teilt van Niekerk mit.

Die wichtigsten Vorteile

Vitens verwendet mehrere Komponenten der Open Text ECM Suite – einschließlich Open Text Lifecycle Management und Open Text Contract Management. „Das Virtual Folders Modul ist eines der leistungsstarken Tools. Denn wir können Querverweise im Content-Repository erstellen und die Metadaten nutzen“, erklärt van Niekerk. „Dadurch können die Abteilungen Informationen flexibler austauschen.

Kunde:

Vitens

Branche:

Energie & Versorgung

Lösung:

Open Text Document Management

Herausforderungen:

- Mehrere Dokumentenmanagementsysteme
- Unstrukturierte Daten wurden nicht verwaltet
- Unternehmensprozesse wiesen Schwachstellen auf
- Dokumente schwer auffindbar
- Verlust von Dokumentenversionen und Informationen

Geschäftsvorteile:

- Proaktive Vertragsverwaltung
- Benutzerfreundliche Dokumentensuche
- Versionsverwaltung
- Informationsaustausch
- Geringere Speicherkosten
- Integration mit wichtigen Unternehmenssystemen
- Schneller und effizienter Prozess der Dokumentenverwaltung

Auch konnten wir mit Open Text Archiving for SAP® Solutions Kosteneinsparungen bei der SAP Datenspeicherung in unserem extern gehosteten Netzwerk realisieren. Diese Speicherkosten sind in den vergangenen Jahren aufgrund des enormen Wachstums unserer SAP Datenbank stark angestiegen. Darüber hinaus bietet die Open Text ECM Suite standardmäßig Schnittstellen zu anderen wichtigen Unternehmenssystemen von Vitens – einschließlich Microsoft SharePoint®, SAP®, AutoCAD® und Kofax Scansoftware.“

Bislang wurde das erste Unter-Projekt erfolgreich in der Abteilung Documentary Information Facility (DIV) von Vitens verwirklicht. Van Niekerk meint: „Das Digitalisierungsprojekt für die eingehende und ausgehende Briefpost wurde rechtzeitig und planmäßig abgeschlossen.“ Er erklärt, die Briefpost werde nach Eintreffen in der zentralen Postsammelstelle in Lelystad eingescannt und über Workflows durch das Hinzufügen von Metadaten verfügbar gemacht. „Von da an kann die Post von autorisierten Nutzern geöffnet werden, die über Outlook eine Erinnerung erhalten. Dabei ist es ganz gleich, wo sich die Mitarbeiter befinden. Die Schulungen für die 1.500 Vollzeitangestellten bei Vitens finden über E-Learning statt. Das E-Learning-Tool wird als Link verschickt und die Mitarbeiter können entscheiden, ob sie es verwenden möchten oder nicht.“



Im zweiten Halbjahr 2009 wird ein weiteres Projekt mit einem hervorragenden Geschäftsszenario gestartet, die Verwaltung von Kaufverträgen. „Bei diesem Projekt liegt das Augenmerk auf der proaktiven Verwaltung von 400 Kaufverträgen dessen jährlicher Vertragswert bei insgesamt 150 Mio. EUR liegt“, erklärt Niekerk. „Dies ist kein isolierter Prozess. Vielmehr ist er an die Prozesse der eingehenden Post und der elektronischen Beschaffung geknüpft. Wir rechnen mit einigen wichtigen Verbesserungen der Vorgänge, wie beispielsweise die konsistente Erstellung von Lieferantendateien zur jährlichen Überprüfung. Rechtzeitige Erinnerungen an Vertragsabläufe und Lageberichte über den

Einsatz von Mitarbeitern werden ebenfalls sehr wertvoll sein – besonders bei komplexen europäischen Verträgen. Zudem erwarten wir wegen der proaktiven Vertragsverwaltung 0,5 Prozent Einsparungen, was dem Erreichen des Return on Investments in einem Jahr entspricht.“

Künftige Projekte

Zu den weiteren Projekten für 2009 gehören die Digitalisierung von Berichten der Versorgungsabteilung, das Entsperrern von Dokumenten aus den Bereichen Qualität, Gesundheit am Arbeitsplatz und Umwelt (die so genannten KAM-Dokumente) sowie die Digitalisierung der Personalakten. „Ein weiteres

wichtiges Unter-Projekt ist die Bewältigung der steigenden Anzahl an Kunden-E-Mails mit Open Text Document Management“, meint van Niekerk. „Zu den Herausforderungen in 2010 zählt die Verwaltung von AutoCAD-Entwürfen und Lizenzen mit Open Text Document Management. Infolge der Firmenfusionen sind diese Lizenzen sehr unterschiedlich und im Unternehmen verteilt gespeichert. Außerdem wird der unternehmensweite Einsatz von Open Text Document Management abgeschlossen. Hierzu zählt auch der Ersatz des Netzwerkservers und die vollständige Integration von ECM in die IT-Architektur von Vitens.“

www.opentext.com

Together, we are The Content Experts™