

## Special Innovation

# Services für anspruchsvolle Märkte

Produkte und Dienstleistungen besser verkaufen durch qualitativ hochwertige Content-Management-Lösungen.

**Sonja Gerstl**

Der letzte Hype bei Informationstechnologien (IT) lautete „serviceorientierte Architektur“ – und er ist gerade vorbei.

Das ist gut so, denn Technologien im Post-Hype-Stadium haben einen hohen Reifegrad. Viele Firmen konnten bereits umfangreiche Erfahrungen in Planung und Roll-out machen. Serviceorientierte Architektur (SOA) verfolgt zwei Ziele: technisch den Zusammenschluss unterschiedlicher bestehender und neuer IT-Systeme über standardisierte Schnittstellen. Fachlich ruht der Fokus auf der Ablauforganisation eines Unternehmens: Durch die IT-Unterstützung von Vorgangsbearbeitung sollen Dienstleistungen mit vorhersagbarer, wiederholbarer Qualität angeboten werden.

### Qualität entscheidet

Klingt bekannt? Kein Wunder, dasselbe fachliche Ziel verfolgte einst das „Business Process Management“. Prozesse wurden in Analysen erhoben,

ISO-konform dokumentiert, und man hoffte, dass sich die Mitarbeiter an die Vorgaben halten. Tatsächlich ist es aber häufig so, dass die Qualitätsmanagement-Handbücher in Schubladen verstauben, die Dokumenta-

tion wenig mit den dynamischen Realitäten des Betriebsalltags zu tun hat und Angestellte auf unterschiedlichen fachlichen Niveaus agieren. Das ist problematisch, denn Produkte und Dienstleistungen sind zuneh-

mend Commodities. Für Unternehmen bedeutet dies: Die einzige Möglichkeit, sich vom Wettbewerb zu unterscheiden, ist die von Kunden wahrgenommene Qualität der Services. Diese wird maßgeblich von den Fak-

toren Auskunftsbereitschaft, Standardisierung der Abläufe und Flexibilität bei Ausnahmen beeinflusst. Mit den DOXiS4-Enterprise-Content-Management-Lösungen des Software-Herstellers SER lassen sich diese drei Faktoren massiv verbessern.

Auskunftsbereitschaft bedeutet, dass das Front-Office einen vollständigen Überblick über alle Kundenaktivitäten haben muss. Dies wird durch die DOXiS4-flexible elektronische Akte ermöglicht. Ablaufstandardisierung führt dazu, dass alle Mitarbeiter die jeweiligen Vorgänge nach vorgegebenen Handlungsweisen abarbeiten. DOXiS4 Workflow ist die leistungsfähige Workflow-Engine für die Verwaltung. Flexibilität bei Ausnahmen zielt darauf ab, dass mündige Kunden sich nicht gerne standardisierten Verfahren unterwerfen. Das DOXiS4 Content Repository bietet sachverhaltbezogene Suchfunktionen, die alle Mitarbeiter am Unternehmenswissen teilhaben und profitieren lassen.

[www.ser.at](http://www.ser.at)



Auskunftsbereitschaft, Standardisierung der Abläufe und die Flexibilität bei Ausnahmen beeinflussen die Qualität von Services gegenüber Kunden. Foto: SER

## Lösungen aus dem Rechenzentrum

IT-Dienstleistungen und -Services für Firmen und den öffentlichen Bereich.

**Sonja Gerstl**

Der Rechenzentrumsbetreiber Raiffeisen Informatik richtet sich vorwiegend an Unternehmen, die eine gewisse kritische Größe erreicht haben und für den Betrieb ihrer Infrastruktur und Services professionelle informationstechnische Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Zu seinen Kunden gehören Firmen aller Branchen, vor allem aus öffentlichem und Gesundheitsbereich, Telekommunikation, Handel, Industrie, Versicherungen und Finanzdienstleistungen.

### Kostenbewusstsein

Der Grund für eine Auslagerung der Informationstechnologie (IT) liegt nicht nur in zunehmendem Kostenbewusstsein, sondern auch in der fortschreitenden Durchdringung der IT von allen Lebens- und Arbeits-

bereichen. IT ist zu einem Rückgrat der Wirtschaft geworden.

Diese Entwicklung hat in Verbindung mit der ebenfalls steigenden Anzahl von Nutzern und Datenvolumina dazu geführt, dass die IT eines Unternehmens zu einem immer komplexeren System geworden ist, das zu managen besonderes Know-how und Fachwissen erfordert. Immer mehr Unternehmen lagern Bereiche aus, die nicht zu ihrer Kernkompetenz zählen.

Ursula Freiseisen-Pfneiszl, Unternehmenssprecherin von Raiffeisen Informatik, erklärt: „Die Unternehmen benötigen vor allem IT-Services in Bezug auf spezifische Applikationssoftware-Lösungen. Lösungen, die ihren speziellen Ansprüchen gerecht werden. Da wir vorwiegend Rechenzentrumsdienstleistungen anbieten, haben wir im Direktvertrieb keine starke branchenspezifische



Moderne IT-Lösungen erfordern Know-how. Zahlreiche Firmen überlassen diese Arbeit via Outsourcing Profis. Foto: Photos.com

Ausprägung. Hierfür gibt es spezialisierte Unternehmen, die branchenbezogene Software-Lösungen anbieten. Hin-

ter diesen Systemhäusern, wie etwa unserem Tochterunternehmen Gemdat, das Gemeinde-Software zur Verfügung stellt,

bilden wir das starke Rechenzentrum. So können auch die Unternehmen von den Vorteilen eines hochverfügbaren, sicheren Rechenzentrums profitieren.“

### Datensicherheit

Über die beiden Tochterunternehmen „A-Trust“ und „E-Rechnung“ bietet Raiffeisen Informatik Services für den öffentlichen Bereich. So etwa können mit der digitalen Signatur (A-Trust) Dokumente sicher übermittelt und zugestellt werden beziehungsweise wird damit auch die Bürgerkarte betrieben. Über das System „Duale Zustellung“ von E-Rechnung können Dokumente elektronisch und sicher an den jeweiligen Adressaten übermittelt werden. Das ist nicht nur ein einfaches Mail, sondern rechtssicher und nachvollziehbar.

[www.raiffeiseninformatik.at](http://www.raiffeiseninformatik.at)