



UdZ

3/2008

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

Information management



Photo: © 2007, Trianel European Energy

www.fir.rwth-aachen.de

Inhaltsverzeichnis

Schwerpunkt: Informationsmanagement



Projekte und
Berichte

Informationsmanagement im Unternehmen der Zukunft

Vom Suchen zum Finden – Informationsmanagement
wertorientiert gestalten 4

simoKIM

Sicheres und mobiles Kommunales Infrastruktur-
management am Beispiel der Straße 14

ESysPro: Energieberatung Systematisch Professionalisieren

Entwicklung eines Instrumentariums für die
Professionalisierung von Energieberatern 17

MeDiNa: Kontrolliert gesund werden

Ein ganzheitlicher Ansatz zur mikrosystem-
technisch unterstützten Nachsorge 19

RFID Business Case

Kosten- und Nutzenbewertung von
RFID-Anwendungen 25

Vertrauensiegel für RFID-Anwendungen entwickelt

Projekt Trusted-RFID erfolgreich
abgeschlossen 28

Medical Export: Auswahl medizinischer Dienstleistungen für ausländische Patienten

Entwicklung eines Methodenbaukastens
zur Optimierung von Produktportfolios
medizinischer Einrichtungen 29

Ontologien als Mittel zur Unterstützung betrieblichen Wissensmanagements

Mit neuen Technologien den globalen
Herausforderungen der Informationsgesellschaft
begegnen 31

Smart Watts

Steigerung der Energieeffizienz durch die
„intelligente Kilowattstunde“ 33

Product Lifecycle Management

Framework für die Telekommunikationsindustrie
Die Industrialisierung der Telekommunikation
erfordert neue Antworten für das ganzheitliche
Management von ITK-Produkten 36

Call for Participation: International
Study on Status Quo and Perspectives
on PLM in the Telecommunication
Industry 39



Produkte:
Assess

Der PotenzialCheck DMS

Aufdeckung von Nutzenpotenzialen durch den
Einsatz von Dokumentenmanagementsystemen
(DMS) 7

ID-Star

RFID-Anwendungen sammeln, strukturieren,
auswerten 22



Produkte:
Assist

Das 3PhasenKonzept zur Auswahl von
Dokumentenmanagementsystemen
Eine systematische Vorgehensweise zur Iden-
tifikation, Bewertung und Auswahl geeigneter
Dokumentenmanagementsysteme 8

Auswahl eines Dokumentenmanagement-
systems bei APRIL
Systemauswahl für einen Finanzdienstleister
mit Hilfe des 3PhasenKonzepts 12

DMS erfolgreich einführen
Eine systematische Unterstützung bei der
Einführung eines Dokumentenmanagement-
systems (DMS) 13



FIR Solution Group

FIR Solution Group
Kompetenznetzwerk aus Forschung und Praxis.... 40



Qualifikation und Weiter-
bildung, Veranstaltungen

„Guided Tours Dokumentenmanagement-
systeme/Enterprise -Content-Management-
systeme“ auf der SYSTEMS 2008
Experten von FIR und Trovarit weisen den Weg
durch den DMS-/ECM-Dschungel auf einer der
bedeutendsten Software-Messen des Jahres 11

Die weltweite Logistik der Information
für erklärungsbedürftige Produkte perfekt
organisieren
reinisch und FIR verbinden das Content
Management nahtlos mit Prozessen und
Systemen 41

Die Informationsflut beherrschen
Praxistag Informationsmanagement und
13. Aachener Unternehmerabend des FIR
am 4. November 2008 43

Wertvolle IT ist schlank!
Komplexität beherrschen –
Wertbeitrag im Fokus 44

SYSTEMS 2008: IT-Lösungen im Überblick
Führende ERP-Anbieter mit innovativen Produkten
am Start..... 45



Studien, Standards
und Publikationen

Impressum 46

Literatur aus dem FIR 47

Veranstaltungskalender 48



Auswahl eines Dokumentenmanagementsystems bei APRIL

Systemauswahl für einen Finanzdienstleister mit Hilfe des 3PhasenKonzepts



Das FIR unterstützt Kunden aus allen Branchen bei der Auswahl und Einführung von Dokumentenmanagementsystemen (DMS) bzw. Enterprise-Content-Management-Systemen (ECM). Maßgeblich für den Erfolg sind dabei strukturiertes Vorgehen, Neutralität und systemspezifisches Fachwissen. Diese drei Eigenschaften werden im 3PhasenKonzept zur Systemauswahl umgesetzt. Für die APRIL Financial Services AG konnte mit Hilfe dieses dreischrittigen Verfahrens ein geeigneter Partner für die Einführung eines DMS identifiziert werden. Zur Unterstützung der APRIL bei der Bearbeitung ihrer Finanzdienstleistung wurde die Auswahl eines DMS in Form des erprobten 3PhasenKonzepts angewendet.

Ausgangssituation

Die APRIL ist ein unabhängiges Dienstleistungs- und Beratungsunternehmen mit Schwerpunkt Restkreditversicherungen und Payment Protection auf nationaler und internationaler Ebene. Sie übernimmt strategische Geschäfte für etablierte Versicherungen und verwaltet kunden- und fall-spezifische Daten in hoher Zahl. Dazu nutzt sie eine bestehende Datenbank zur Kundendatenverwaltung sowie eine klassisch papierbasierte Aktenverwaltung. Der durch die Mischung aus elektronischer und papierbasierter Verwaltung vorhandene Medienbruch bot Raum für eine prozessoptimierende Automatisierung. Einen Ansatz für eine solche Prozessoptimierung bieten DMS, die die Vorteile einer datenbankgestützten Kundendatenverwaltung mit Vorteilen elektronischer Akten kombinieren. Mit einem solchen System können Dokumente nicht nur direkt am PC dem jeweils vorliegenden Fall zugeordnet werden, Sachbearbeiter haben auch Mehrfachzugriff auf einzelne Dateien und können diese je nach Art des Falls ohne Zeitverzögerung untereinander austauschen und weiterleiten. Zudem unterstützt ein DMS beim Einlesen von Versicherungsformularen durch automatische Formularvorlagen und Texterkennung. Auch die automatische Generierung von kundenspezifischen Anschreiben kann durch ein solches System effizient gestaltet werden.

Vorgehensweise zur Systemauswahl

Um von diesen und weiteren Vorteilen eines DMS zu profitieren, beauftragte APRIL das FIR mit der Auswahl eines bedarfsgerechten Systems. Die Auswahl fand nach dem am FIR erprobten Kon-

zept in drei Phasen statt. In einem ersten Schritt wurden in Workshops mit APRIL die Fähigkeiten aktueller Systeme vorgestellt und der Bedarf einzelner Abteilungen erhoben. In Gesprächen mit den Fachabteilungen und der IT-Abteilung wurde ein Lastenheft ausgearbeitet, das die Anforderungen an das System für eine Ausschreibung aufbereitet. Zusätzlich wurden Potenziale identifiziert, wie ein DMS die Prozesse des Unternehmens vereinfachen und beschleunigen kann. Im zweiten Schritt wurde mit einer selektierten Anzahl von fünfzehn potenziellen Anbietern eine Ausschreibung durchgeführt. Die Ausschreibung selber erfolgte mittels des Ausschreibungswerkzeugs „IT-Matchmaker“ der Trovarit AG. In diesem Tool wurden neben dem Lastenheft auch Prozessbeschreibungen und Ansätze für Optimierungsmaßnahmen eingestellt, um die Anbieter bestmöglich über den Bedarf von APRIL zu informieren. Nach Ende der Ausschreibung konnten anhand der Passung zum vorher aufgenommenen Lastenheft zwei Anbieter identifiziert werden, die den Anforderungen von APRIL am besten entsprechen. Im letzten Schritt wurde anhand der aufgenommenen Prozesse ein Testfahrplan erstellt und zur Vorbereitung an die zwei gewählten Systemanbieter versandt. Ein solcher Testfahrplan ermöglicht es, die Anbieter in einer jeweils eintägigen Systemvorführung für den Kunden vergleichbar zu machen. In der zeitlich getakteten, standardisierten Live-Systemvorführung wird dabei auf alle Anforderungen des Kunden eingegangen, um diesem eine optimale Entscheidungsbasis für die sich anschließende Endauswahl zu bieten.

Ergebnis

Die Systemauswahl bei APRIL konnte erfolgreich abgeschlossen werden. Der als geeignet identifizierte Anbieter wird in den kommenden Wochen sein System schrittweise einführen und auf die bestehende Datenbank aufbauen. Auf diese Weise können die Anwender nicht nur sukzessive von den Potenzialen des neuen Systems profitieren, sondern haben bei stetig fortlaufendem Tagesgeschäft ausreichend Möglichkeit, sich an den Umgang mit dem neuen System zu gewöhnen. █



Astrid Giernalczyk, M.A., MSc
Wissenschaftliche Mitarbeiterin
FIR, Bereich Informationsmanagement
Tel.: +49 241 47705 513
E-Mail: Astrid.Giernalczyk@fir.rwth-aachen.de

Darius Zwioerek
Vorstand der APRIL Financial Services AG
E-Mail: info@april.fs.de

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung, 9. Jg., Heft 3/2008, ISSN 1439 2585

„UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen vierteljährlich über die wissenschaftlichen Aktivitäten des FIR

Herausgeber

Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. an der RWTH Aachen, Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen
Tel.: +49 241 477050, Fax: +49 241 47705 199
E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de
Web: www.fir.rwth-aachen.de
Bankverbindung: Sparkasse Aachen
BLZ 390 500 00, Konto-Nr. 000 300 1500

Direktor

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh

Geschäftsführer

Dr.-Ing. Volker Stich

Bereichsleiter

Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan
(Dienstleistungsmanagement)
Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing
(Informationsmanagement)
Dr.-Ing. Carsten Schmidt
(Produktionsmanagement)
Dr. Olaf Konstantin Krueger, M.A.
(Kommunikationsmanagement)

Redaktion

Simone Suchan, M.A., FIR, Tel.: +49 241 47705 156
Caroline Crott, B.A., FIR, Tel.: +49 241 47705 152

Design, Bildbearbeitung, Satz und Layout

Birgit Kreitz, FIR, Tel.: +49 241 47705 153
Julia Quack, Studentische Mitarbeiterin

Verantwortlich

Dr. Olaf Konstantin Krueger, FIR, Tel.: +49 241 47705 150
E-Mail: OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de
redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de
office@m-publishing.com

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 6 vom 01.01.2008

Druck

Kuper-Druck GmbH, Eduard-Mörke-Straße 36,
D-52249 Eschweiler

Copyright

Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Weitere Literatur im Web

www.fir.rwth-aachen.de/service