

Success Story

EV Group realisiert Wissensmanagement mit Open Text

„So denkt der Mensch“: Themenorientiertes Navigieren in Projekthinhalten beschleunigt und optimiert Prozesse und Wissensaustausch

Der Wert unstrukturierter Informationen wie Dokumente oder Grafiken zeigt sich in den meisten Fällen erst im richtigen Kontext. An welcher Stelle im Prozess ist ein Dokument relevant? Zu welchem Projekt gehört es? Was war der Anlass der Erstellung und wie sieht die Historie aus? Wer hat daran gearbeitet? Diese Fragen sind entscheidend für Anwender, wenn sie Informationen suchen. Mit der ECM-Plattform von Open Text hat die EV Group, der führende Hersteller von Prozessanlagen zur Waferbearbeitung für die Halbleiterindustrie, die Mikrosystemtechnik und die Nanotechnologie, ein semantisches Themennetzwerk für alle Unternehmensdokumente aufgebaut.

„Open Text konnte die (...) technischen und organisatorischen Anforderungen – insbesondere die Verknüpfung von Informationen mit Unternehmensanwendungen – unter den evaluierten Lösungen am besten erfüllen.“

Josef Buttinger, Head of IT, EV Group

In enger Zusammenarbeit mit einem weltweiten Kundenkreis entwickelt die 1980 gegründete EV Group ausgereifte Anlagen zur Herstellung von Mikro- und Nanobauteilen. Das Produktspektrum umfasst Lithographieanlagen, Waferbondanlagen und Inspektionssysteme die am Firmenstandort im österreichischen St. Florian gefertigt werden.

Das Geschäft des projektfertigeres EV Group folgt dem Ansatz „Engineering to Order“ und ist sehr forschungs- und entwicklungsintensiv. Als Folge davon sind es weniger strukturierte Daten als vielmehr Dokumente, welche die wertschöpfenden Geschäftsprozesse anstoßen und bestimmen. In vielen Fällen lösen Dokumente, entweder intern erstellt oder von Kunden geschickt, ein neues Projekt aus, noch bevor strukturierte Informationen dazu vorliegen und in den Lösungen für ERP oder CRM gespeichert sind.

Der unmittelbare Kontext eines Dokuments ist bei der EV Group immer das konkrete Projekt. Anwender, die ein Dokument suchen oder öffnen, benötigen daher zusätzliche Informationen über den reinen Dokumenteninhalt hinaus, um produktiv arbeiten zu können. Wer oder was hat das vorliegende Projekt EV Group-intern ausgelöst? Welchen Bezug hat das Projekt mit vergangenen oder künftigen Projekten? Diese Fragen kann ein Dateisystem nicht beantworten. Aber auch ein isoliertes Dokumentenmanagementsystem reicht hierfür nicht aus. Denn viele projektbezogenen Informationen sind in Drittlösungen angelegt und werden dort gepflegt. Die EV Group suchte deshalb nach einer ECM-Lösung, die eine kontextabhängige Suche und Bereitstellung von Dokumenten erlaubte und sich problemlos mit allen relevanten Drittsystemen integrieren ließ. Denn das Projektziel hieß weniger Dokumenten- als vielmehr Wissensmanagement.

Prozessorientiertes Projektvorgehen

Ausgangspunkt beim Design des ECM-Projektes waren für die EV Group deshalb nicht die Dokumente, sondern die Kategorien, in denen die Anwender dachten, sowie die Prozesse, in denen die Dokumente für die User relevant sind. Die Kategorien sollten im ECM-System abgebildet werden, das aber nicht als deren führendes System fungierte. Vielmehr sollten diese Aufgabe zum Beispiel das CRM-System oder die Projektmanagementlösung des Unternehmens übernehmen. Ob die Metadaten in diesen Systemen oder in der künftigen ECM-Lösung angelegt und gepflegt werden, würde anhand des Kriteriums entschieden werden, ob es sich um transaktionalen oder Dokumenten-zentrierten Content handelt. Konkret heißt das: Die Antwort zum Beispiel auf die Frage, welche Produkte an welchen Kunden verkauft wurden, sollte auch weiterhin im CRM-System zu finden sein, während die Angaben zu Kundenverträgen vom ECM-System zu liefern wären. Die Suche nach den Informationen und der Zugriff auf die verschiedenen Systeme sollten freilich aus der Oberfläche der ECM-Lösung heraus erfolgen.

Branche

Fertigungsindustrie

Kunde



Herausforderungen

- Zeitraubende Suche nach Dokumenten
- Kontextinformationen zu Dokumenten fehlen
- Richtige Dokumentenablage und Wissensaustausch erschwert

Lösungen

- Open Text Content Server
- Open Text Records Management
- Open Text Activator for SAP® Solutions
- Open Text Spider

Geschäftsvorteile

- Kontextabhängige Suche nach Dokumenten
- Alle Kontextinformationen werden bei den Suchergebnissen mitgeliefert
- Beschleunigte Arbeitsprozesse
- Kürzere Recherchezeiten
- Systemübergreifende Verknüpfung der Informationen
- Workflows unterstützen die richtige Ablage der Dokumente und erhöhen zusammen mit Templates die Arbeitsproduktivität
- Optimierter Wissensaustausch

*Trust the Content
Experts... we do!*

Open Text ECM Suite am besten geeignet

„Die themenbezogene Vernetzung des in den einzelnen Unternehmensbereichen vorhandenen Fachwissens ist für die EV Group Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Wissensmanagement. Open Text konnte die damit verbundenen technischen und organisatorischen Anforderungen – insbesondere die Verknüpfung von Informationen mit Unternehmensanwendungen – unter den evaluierten Lösungen am besten erfüllen. Unsere Entscheidung fiel daher eindeutig zugunsten von Open Text aus“, erklärt Josef Buttinger, Head of IT, EV Group.

Ein entscheidender Pluspunkt für Open Text war dementsprechend die Integrationsfähigkeit der Lösungen mit Systemen von Drittanbietern. Der ECM-Anbieter verfügt über eine Vielzahl von Standardintegrationen in seinem Portfolio, insbesondere zu seinen strategischen Partnern SAP, Microsoft und Oracle.

Themenorientiertes Navigieren in Inhalten

Die Open Text ECM Suite, insbesondere mit den Komponenten Open Text Content Server und Open Text Records Management, ist bei der EV Group seit 2005 im Einsatz. Aktuell arbeiten 250 aktive User aus der Mehrzahl der EV Group-Abteilungen – Technologie, IT, Finanzen und Controlling, Personalwesen, Projektmanagement und Supply Chain Management – mit der Lösung, die mit verschiedensten ERP-Modulen, dem CRM-System und der Lösung für Projektmanagement integriert ist. Wird zum Beispiel ein neues Projekt angelegt, stehen alle relevanten Projektinformationen über eine Schnittstelle im ECM-System von Open Text zur Recherche zur Verfügung. Umgekehrt kann ein Projekt auch direkt in der Open Text-Lösung gestartet werden, etwa wenn ein erstes Dokument zum Projekt vorliegt. Workflows und Templates führen



den Anwender durch den Prozess. Projektrelevante Dokumente, die etwa aus gesetzlichen Gründen besonderen Richtlinien hinsichtlich Aufbewahrungsfristen und Revisionsicherheit unterliegen, werden mit Hilfe der Records Management-Komponente entsprechend klassifiziert, gemangelt und nach Ablauf der vorgeschriebenen Aufbewahrungsfrist zuverlässig gelöscht.

Sucht ein Mitarbeiter Informationen zu einem Projekt, kann er über die Open Text-Oberfläche von der Ebene der Hauptkategorien aus navigieren oder einen Suchbegriff eingeben. Als Suchergebnis erhält er einen Link zum Projekt und den zugehörigen Dokumenten. Darüber hinaus können die Mitarbeiter mit der Open Text Spider-Technologie Suchagenten setzen und sich damit automatisch über neue Inhalte informieren lassen, die zum definierten Thema passen. Unabhängig vom physischen Aufbewahrungsort der Projektinformationen besteht Zugriff von der Open Text-Oberfläche aus. Alle Informationen, das heißt auch jedes Dokument, sind nur ein einziges Mal abgelegt. Das spart Speicherkosten und sorgt für einen unternehmensweit einheitlichen Informationsstand.

Fazit

Die Vorteile der ECM-Lösung von Open Text liegen auf der Hand: Informationen werden immer im richtigen Kontext dargestellt und sind systemübergreifend miteinander verknüpft. Außerdem wird die richtige Ablage der Dokumente durch die Verwendung von Workflows und Templates enorm erleichtert. Die Anwender orientieren sich bei der Informationssuche anhand von Begriffen, die sie in ihren Prozessen verwenden, nicht an Datensätzen. Die Suchzeiten haben sich dadurch drastisch verkürzt. Der Wissensaustausch der Anwender untereinander hat sich deutlich verbessert, viele Rückfragen und redundante Arbeitsschritte gehören der Vergangenheit an. Mit Open Text hat die EV Group ein echtes Wissensmanagementsystem realisiert.

Zu den nächsten Schritten gehört die Implementierung einer unabhängigen Integrationsschicht für alle angeschlossenen Systeme, um die bisherigen Punkt-zu-Punkt-Integrationen und den damit verbundenen Administrationsaufwand zu beseitigen. Auf der Prozessebene sollen die Workflow-Möglichkeiten der Open Text-Lösung stärker als bisher genutzt werden, um die Produktivität weiter zu erhöhen und die Mitarbeiter von wiederkehrenden manuellen Arbeitsschritten zu entlasten.

OPEN TEXT

The Content Experts™

Vertrieb	Nordamerika	Europa		Asien/Pazifik
www.opentext.com sales@opentext.com	Vereinigte Staaten 100 Tri-State Int'l Pkwy Lincolnshire, IL 60069 Telefon: +1 847 267 9330	Deutschland Technopark 2 Werner-von-Siemens-Ring 20 D-85630 Grasbrunn Telefon: +49 89 4629 0 Fax: +49 89 4629 1199	Großbritannien Grosvenor House, Horseshoe Crescent, Beaconsfield Buckinghamshire HP9 1LJ Telefon: +44 1494 679700 Fax: +44 1494 679707	Australien Level 23 100 Miller Street, North Sydney NSW 2060 Telefon: +61 2 9026 3400 Fax: +61 2 9026 3455
Vertrieb Nordamerika +1 800 499 6544	Fax: +1 847 267 9332 Toll Free: +1 800 538 7723			
Vertrieb International +1 800 4996 5440				