

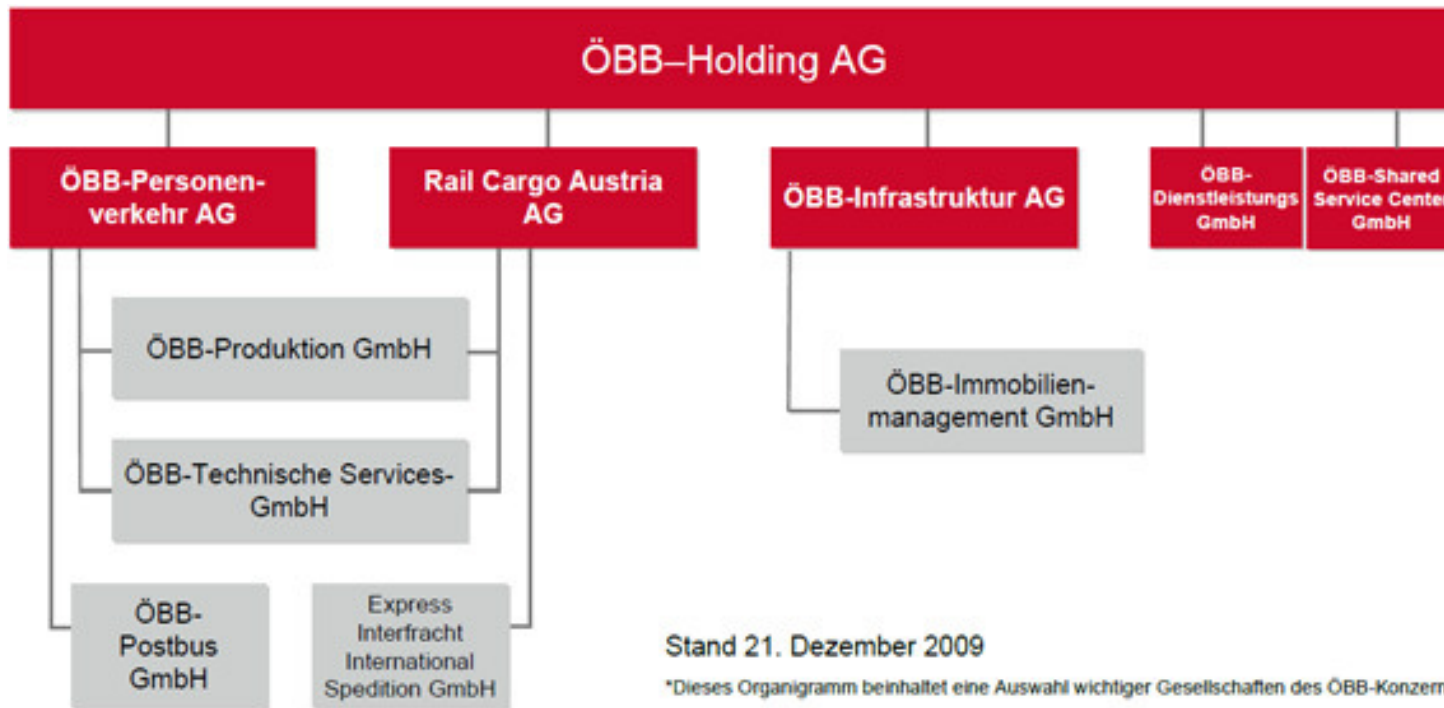
# Dokumente & Prozesse: Zug um Zug zum ganzheitlichen ECM

Mag. (FH) Patrick Moser

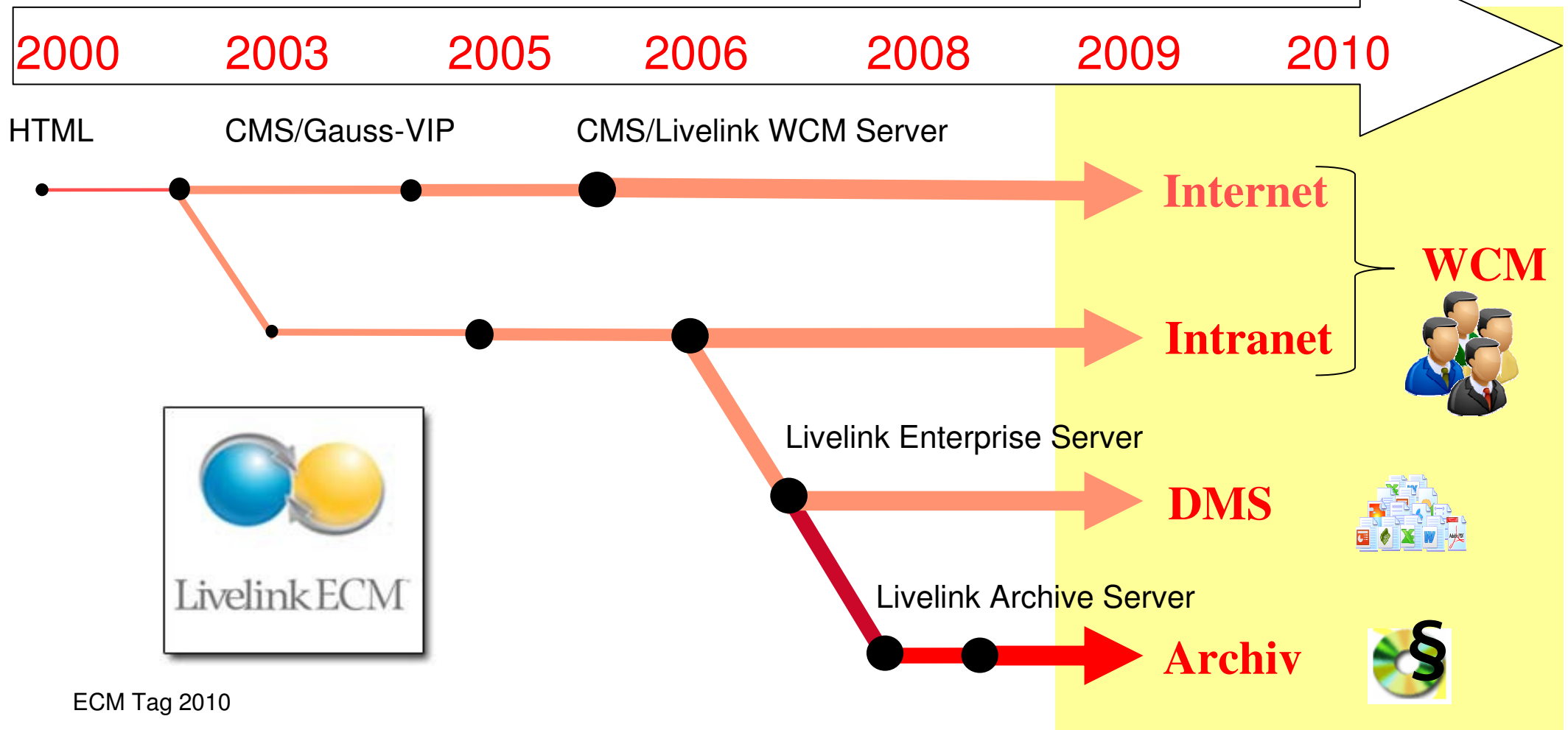
Mag. (FH) Thomas Konar

11.05.2010

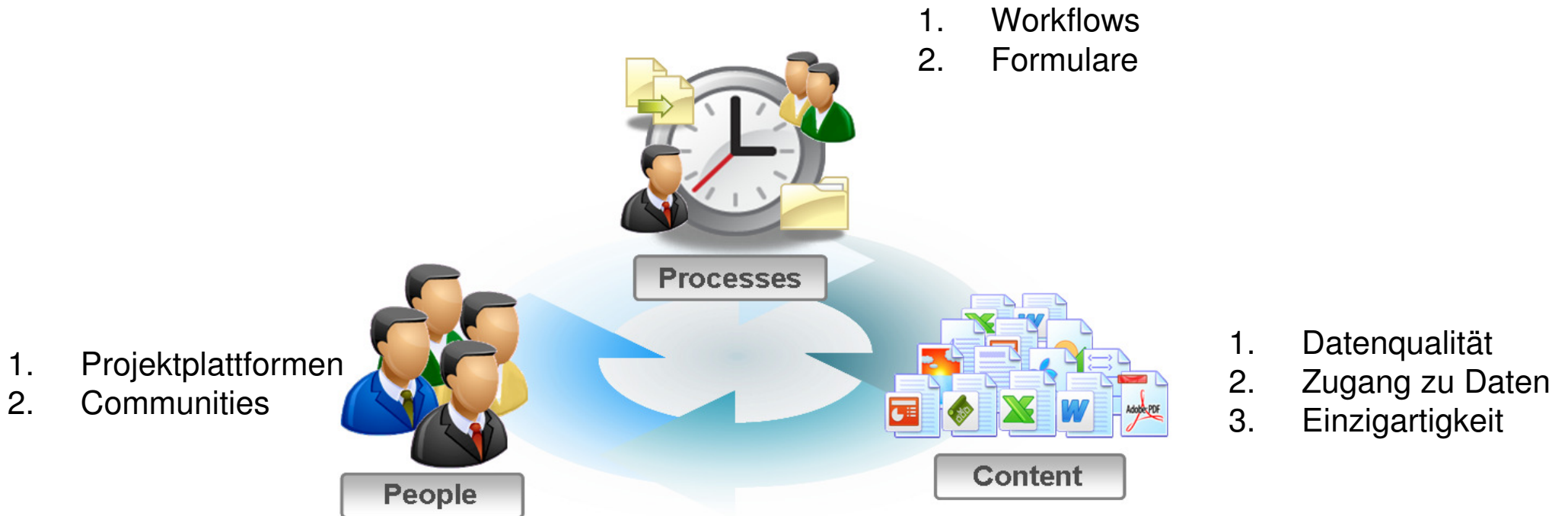
# Organisation



## Zug um Zug zur ECM-Plattform



# Enterprise Content Management (ECM)



→ ECM Einführung = Organisationsprojekt

# Best Practice: Account Management Portal & Kundenauftragsprozess bei ÖBB-DLG-IS

# Ausgangssituation

Vertrag muss verlängert werden

Kundenanfrage per Email

Change Request als Word erhalten

Doppelgleisigkeiten vermeiden

Fachkonzept abstimmen

Ingerenzen einhalten

Angebotsentwurf zur Abstimmung

→ Viele unstrukturierte Inputs bei Account Management

# Zug um Zug zum ganzheitlichen ECM

- Phase 1            Strukturierte formularbasierte Erfassung aller Anfragen +  
Einheitliche Dokumentenablage
- Phase 2            Auftragsbezogene Ablage aller relevanter Dokumente +  
Reportingfunktionalitäten
- Phase 3            Schrittweise Erweiterung der Dokumenten Management  
Lösung mit Workflows

### Angebote AMC

#### Abfrage

Auswahl:  Opportunity  
 Anfrage  
 Externe Vergabe

#### Anfrage

⚠ Anfragerferenz: 2009-03-06\_  
 <Bsp: 2006-12-15\_InfoCenter>:  
 ⚠ Account Manager: Thomas Konar (z263550)  
 ⚠ Anfragedatum: 6 März 2009  
 ⚠ Kunde (Gesellschaften):



**Immobilienmanagement GmbH (~58)**  
 Anfrage (~10), Angebot (~0), Auftrag (~38),  
 Opportunity (~4), zu überarbeiten (~6)



**Postbus GmbH (~61)**  
 Anfrage (~2), Angebot (~0), Auftrag (~50),  
 Opportunity (~4), zu überarbeiten (~5)



**Traktion GmbH (~84)**  
 Anfrage (~30), Angebot (~0), Auftrag (~26),  
 Opportunity (~1), zu überarbeiten (~27)



**Infrastruktur Bau AG (~70)**  
 Anfrage (~4), Angebot (~0), Auftrag (~1),  
 Opportunity (~1), zu überarbeiten (~1)



**Rail Cargo Austria AG (~175)**  
 Anfrage (~55), Angebot (~0), Auftrag (~1),  
 Opportunity (~6), zu überarbeiten (~3)

Anwenden

Zurücksetzen

Anfragetitel	Gesellschaft	Tochterges.	Anfrage	Angebot	Anforderu
2009-03-05 [redacted]	Holding AG	-	[icon]	[icon]	[icon]
2009-02-17 [redacted]	Holding AG	-	[icon]	[icon]	[icon]
2009-01-22 [redacted]	Holding AG	-	[icon]	[icon]	[icon]
2009-01-15 [redacted]	Holding AG	ÖBB-Werbecenter GmbH	[icon]	[icon]	[icon]
2009-01-14 [redacted]	Holding AG	ÖBB-Werbecenter GmbH	[icon]	[icon]	[icon]
2008-11-26 [redacted]	Holding AG	-	[icon]	[icon]	[icon]
2008-11-25 [redacted]	Holding AG	-	[icon]	[icon]	[icon]
2008-11-25 [redacted]	Holding AG	-	[icon]	[icon]	[icon]
2008-11-10 [redacted]	Holding AG	ÖBB-CI&M Werbeagentur GmbH	[icon]	[icon]	[icon]
2008-10-20 [redacted]	Holding AG	ÖBB-CI&M Werbeagentur GmbH	[icon]	[icon]	[icon]
2008-10-17 [redacted]	Holding AG	ÖBB-Werbecenter GmbH	[icon]	[icon]	[icon]
2008-10-01 [redacted]	Holding AG	ÖBB-Werbecenter GmbH	[icon]	[icon]	[icon]
2008-09-30 [redacted]	Holding AG	-	[icon]	[icon]	[icon]

OBB DLG-IS

# Anforderung und Lösung

## Anforderung seitens Accountmanagement

Klassifikation aller IT-Anfragen aus den einzelnen Gesellschaften

## Umsetzung mittels Formularen, Workflows, Virtuelle Folder und WebReports

- 🔗 Formularbasierte Erfassung der Anfragen
- 🔗 Ablage der Anfragen in einer einheitlichen Form und Struktur
- 🔗 Information an zuständige LeadConsultants

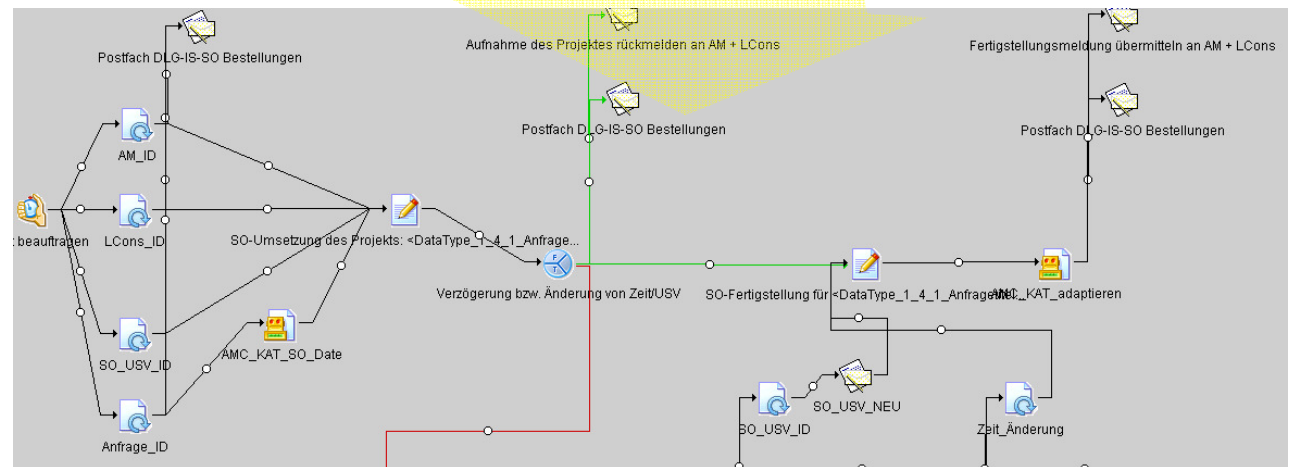
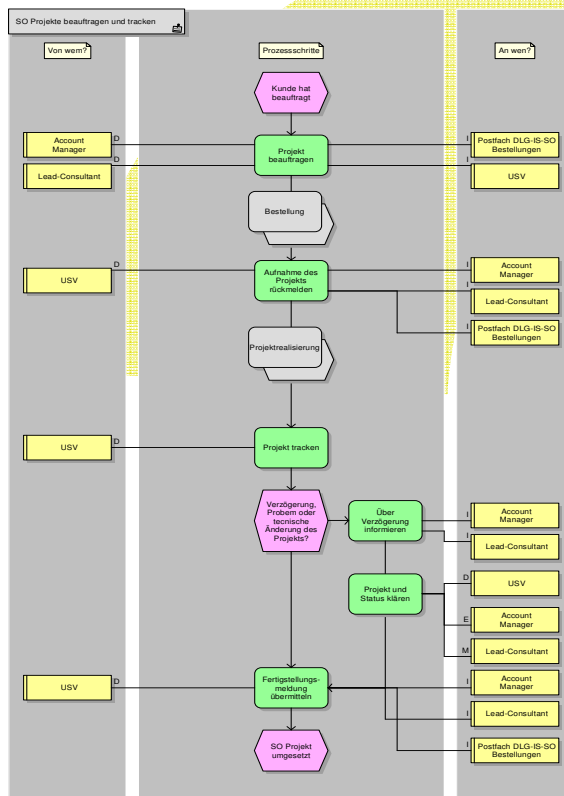
## Reporting und Auswertungen

- 🔗 (Automatisierte) Auswertungen über Gesellschaften und Statusreports
- 🔗 Kategorisierung der Angebote und Darstellung der Dokumente im Accountmanagement-Portal

## Statuspflege durch Consultants

- 🔗 Formularbasierte Statuspflege zu den Anfragen
- 🔗 Darstellung mittels Virtuellen Ansichten

# Vom Geschäftsprozessmodell zum Workflow



# Beispiel: Prozessunterstützung durch Workflows

Auflistung\_Anfragen\_WR (1 Rows)

Copy Move Delete Zip & Download Zip & Email Print

Anfragetitel	Anfragedatum	Gesellschaft	Consultant	Phase	Status	SO relevant	SO-USV	Kategorie	Status Übersicht	Status anlegen	SO beauftragen (nicht produktiv)
2009-09-08 Test	08-09-2009	Infrastruktur Betrieb AG	Reinhard Neuber	Auftrag	in Arbeit	ja	Reinhard Neuber				

Copy Move Delete Zip & Download Zip & Email Print

Executed by Reinhard Neuber on Sep 08 2009

**SO Beauftragung**

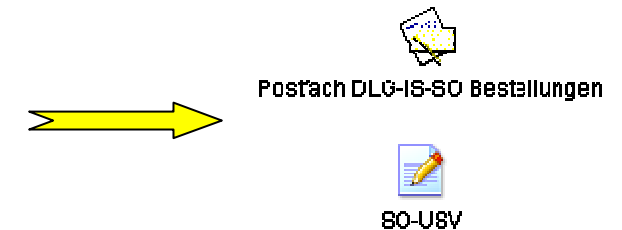
Anfragetitel: 2009-09-08\_Test

Gesellschaft: Infrastruktur Betrieb AG

SO USV: z294184

vereinbarte Fertigstellung:

Senden Abbrechen



# Beispiel: Prozessunterstützung durch Workflows

Von: Neuber Reinhard (DLG.IS)  
An: eLink-Empfänger  
Cc:  
Betreff: Aktion angefordert: SO\_Beauftragung 2009-08-24\_Test\_SO\_Anfrage - SO-Umsetzung des Projekts: 2009-08-24\_Test\_SO\_Anfrage

Gesendet: Di 01.09.2009 13:56

Diese E-Mail wurde automatisch erstellt. Antworten Sie bitte nicht.

Ihre Aktion wurde für den Schritt *SO-Umsetzung des Projekts: 2009-08-24\_Test\_SO\_Anfrage* im Workflow *SO\_Beauftragung 2009-08-24\_Test\_SO\_Anfrage* angefordert.

Aufgrund der erforderlichen Informationen muss dieser Schritt online ausgeführt werden.

**Schließen Sie diesen Schritt online ab.**

#### Anweisungen:

Das ist die offizielle SO-Beauftragung für das Projekt [2009-08-24\\_Test\\_SO\\_Anfrage](#).

Bitte bestätigen Sie die Auftragsannahme innerhalb eines Werktages durch Drücken des obigen Buttons. Im Anschluss muss ein Fertigstellungsdatum eingetragen werden bzw. haben Sie die Möglichkeit einen anderen USV auszuwählen. Bitte beachten Sie, dass die Änderungen durch den Consultant angenommen werden muss. Der Consultant und der Projektcontroller werden von der Auftragsübernahme automatisch verständigt.

Vereinbarte Fertigstellung: 07/09/2009

#### Hilfreiche Verknüpfungen:

[Online-Hilfe](#): Melden Sie sich an, um Informationen über das Interagieren mit dieser E-Mail-Nachricht zu erhalten.

[E-Mail-Systemverwalter](#): Wenn Sie Fragen oder Vorschläge haben, senden Sie eine E-Mail.

# Wie bei den ÖBB mit Dokumenten und Prozessen ein ganzheitliches Prozessmanagement gelebt wird

- Kein “Big-Bang“ Ansatz – Mit Dokumenten Management beginnen
- Zeit in genaue Prozessidentifikation und -abgrenzung investieren
- Die Verbindung von täglich benötigten Dokumenten und standardisierter Prozessunterstützung ergibt ein gelebtes Prozessmanagement

**Mag. (FH) Patrick Moser**  
AM&C - Information Services

**ÖBB - Dienstleistungs GmbH**  
Business Park Vienna Haus A  
Clemens Holzmeister Straße 6  
A-1100 Wien

Mobil: +43 664 / 960 32 74  
Mail: [patrick.moser@oebb.at](mailto:patrick.moser@oebb.at)  
Internet: [www.oebb.at](http://www.oebb.at)

**Mag. (FH) Thomas Konar**  
AM&C - Information Services

**ÖBB - Dienstleistungs GmbH**  
Business Park Vienna Haus A  
Clemens Holzmeister Straße 6  
A-1100 Wien

Mobil: +43 664 / 82 17 108  
Mail: [thomas.konar@oebb.at](mailto:thomas.konar@oebb.at)  
Internet: [www.oebb.at](http://www.oebb.at)