

Zusammenarbeit Dreier – FIVE

Die Wurzeln des Unternehmens gehen auf die 1905 als Familienunternehmen gegründete Gesellschaft zurück. Noch heute wird die Dreier AG Transport und Logistik bis zum mittleren Managementbereich fast ausschliesslich von Familienangehörigen geleitet. Handel und Wandel auf der einen, Stabilität und Kontinuität auf der anderen Seite – diese Eckwerte der geschäftlichen Existenz prägen unverändert die Philosophie der dritten Dreier-Generation. Erfahren Sie mehr zu den drei Kerngeschäften, auf die sich das Unternehmen spezialisiert hat:

Nationaler Bereich

Beim Transport und der Distribution im Mutterland Schweiz spielen eigentliche systemlogistische Aufgaben eine strategische Rolle. Die Marktleistung in der Schweiz steht hauptsächlich auf den folgenden fünf Säulen:

- Lebensmitteldistribution für einen Grossverteiler – traditionell innovativ seit rund vierzig Jahren
- Baustoffdistribution und Logistik
- Distribution von technischen Geräten für die innerbetriebliche Logistik, ebenfalls seit vielen Jahrzehnten
- Kosmetik-Warehousing

- Umfassende Logistikdienstleistungen wie Ein- und Auslagerung, Kommissionierung, Warenumschlag.

Kombinierter / intermodaler Verkehr

Im europäischen Frachtenmarkt nimmt die Dreier AG eine führende Position ein. Die Leistungser-



stellung erfolgt auf den wichtigen Achsen Europas, auf mittleren und langen Distanzen, zu einem grossen Teil im kombinierten/intermodalen Verkehr Strasse/Schiene/Strasse: Ökonomisches Handeln schliesst eben ökologische Lösungen nicht aus. Im Gegenteil – die Kunden der Dreier AG profitieren

Editorial



Investition in Qualität

Warum investieren wir bei FIVE jährlich einen sechsstelligen Betrag in die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter?

Es sind zwei Hauptgründe: Einerseits, um stets technisch aktuell zu sein und andererseits streben wir damit eines unserer strategischen Ziele an, unseren Kunden mit qualitativ hochstehenden Dienstleistungen die bestmögliche Leistung zu erbringen. Von den Investitionen in die Qualität

unserer Mitarbeiter sollen primär unsere Kunden profitieren. Die konsequente Weiterbildung macht sich aber auch langfristig für unser Unternehmen bezahlt, weil wir damit unseren Mitarbeitern wichtige Entwicklungsmöglichkeiten bieten und wir dadurch praktisch keine Personalfuktuation kennen.

Diese Stabilität wird auch von unseren Kunden sehr geschätzt.

Langfristig betrachtet, haben wir die Erfahrung gemacht, dass sich unsere Investitionen in die Qualität durch grosse Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit auch wirtschaftlich rechtfertigen. Wir werden diesen Weg aus Überzeugung weiterverfolgen. Lesen Sie dazu den Beitrag auf Seite 8.

M. B. →

Markus Bienz
Geschäftsleiter
FIVE Informatik AG

I N H A L T

	Seite
■ Editorial	1
■ Zusammenarbeit Dreier – FIVE	1–2
■ Von IBIS zu 4insurance	3
■ IBIS mit neuer graphischer Benutzeroberfläche und vollständig Internet-tauglich	4–5
■ Maurer Schallschutz und FIVE – die ideale Lösung	6–7
■ Qualitätsdenken/ Qualitätsbewusstsein	8
■ SAP Business Solutions für KMU	8–9
■ FIVE Mitarbeiter stellen sich vor	10
■ Acht Regeln für die Auswahl von Document Management-Systemen	11–12
■ Einführung von InfoStore in der Pensionskasse der UBS	13–16

von unserem konsequent prozessorientierten Transport- und Logistiksystem. Dessen Knoten (Hubs) werden in den meisten Fällen von eigenen Tochterunternehmen oder von Partnergesellschaften betrieben. Darin eingebettet sind auch echte Logistikplattformen, die es uns ermöglichen, den Kunden integrale Lösungen anzubieten.

Spanien- / Marokkoverkehr

Hier werden vorwiegend kundenspezifische Fahrzeuge eingesetzt: Textilfahrzeuge beispielsweise, die hängende Textilien von Nordafrika in die europäischen Modehäuser bringen. Oder Kühlaufleger, womit nicht nur Früchte ab Spanien oder Marokko, sondern auch hochwertige Textilien temperaturgeschützt und bei konstant tiefer Luftfeuchtigkeit transportiert werden. Und zudem stehen Textil-Megasattelfahrzeuge zur Verfügung, die für die Aufnahme von Luftfrachtcontainern mit Rollerbeds ausgerüstet sind. Auch in Spanien gewinnt der kombinierte/intermodale Verkehr zunehmend an Bedeutung.

Zusammenarbeit mit der FIVE

Initialzündung der Kooperation FIVE/Dreier war ursprünglich das Jahr 2000 bzw. den damit zusammenhängenden Problemen, die es abzuklären galt. Die Dreier AG

entschloss sich, zusammen mit der FIVE die damals veraltete PC-Infrastruktur durch einen Terminal-Server zu ersetzen, auf welchen die rund 30 Anwender mittels Thin-Clients zugreifen.

Ein zweites grosses Projekt war die Vernetzung der Dreier-Filialen mit dem Mutterhaus in Suhr. Seit dem Januar dieses Jahres ist die Filiale Dreier Srl Italien sowie die Partnerfirma ECL Köln via Standleitungen mit dem AS/400 in Suhr verbunden.

Momentan wird von der FIVE Informatik AG das bestehende Netzwerk mit einem neuen Server erweitert. In der ersten Phase wurde Lotus Notes installiert und die

ersten Power-User haben bereits eine Grundschulung mit dem FIVE-Lehrer absolvieren können. Nach einer Test- und Übungsphase wird noch eine Detailschulung durchgeführt. Die optimal auf die Dreier-Anforderungen ausgebildeten Power-User werden dann das Gelernte an ihre Anwender (innerbetrieblich) weitervermitteln. Die Anwender werden durch das «Step by Step-Vorgehen» behutsam mit der neuen Applikation vertraut gemacht und bauen gleichzeitig die operative Umgebung auf.

Wir haben mit der FIVE Informatik einen echten Partner gefunden, der uns in den Bereichen Konzeption, Installation, Projektführung und Support kompetent unterstützt. ▲

Die Dreier-Gruppe in Kürze

Umsatz Dreier Schweiz	CHF 50 Mio.
MitarbeiterInnen	ca. 200
LKWs	rund 170
Wechselbehälter	über 500
Tochtergesellschaften	Dreier Srl Italien Dreier SARL Luxembourg M+R Tanger
Partnerfirmen	ECL Köln ECL Rotterdam
Qualitätsmanagement	SN EN ISO 9001:2000
Kontakt	Telefon 062 855 24 00 Telefax 062 855 24 80 E-Mail info@dreier.lu Homepage www.dreier.lu



Dreier – ein bedeutendes Transportunternehmen

Von IBIS zu 4insurance

Gute Nachricht für Versicherungsmakler und für Versicherungsgesellschaften. IBIS bekommt eine offene Systemarchitektur und einen neuen Namen.

Neue Versicherungssoftware

Wir haben beschlossen, aufbauend auf dem Know-how von IBIS (Insurance Broker Information System) und PROFI2000 (Lösung bei der Protekta Rechtsschutz-Versicherung AG) eine neue Standardsoftware für Versicherungsmakler und für Versicherungsgesellschaften zu entwickeln. Dies unter Verwendung der neuesten Technologien auf Basis von **Microsoft .net** (sprich «Dot Net»). Diese offene Systemarchitektur bricht manche Barrieren, die den Einsatz von IBIS bisher verhinderten.

Die neue Software trägt den Namen «**4insurance**». Sie wird als Baukasten realisiert, dessen Elemente (Module) nach den jeweiligen effektiven Anforderungen zusammengestellt werden können. Beispielsweise haben Versicherer und Makler ähnliche Anforderungen an die Policenadministration, die Adressverwaltung oder an die Integration der Büroautomationswelt. Dies trifft aber für die Courtagen und die Provisionen nicht zu. Die Makler haben hier Forderungen an die Gesellschaften und müssen evtl. Co-Broker und Vermittler daran beteiligen, während die Versicherer umgekehrt Abrechnungen für ihre Agenturen, Agenten und Broker erstellen und Gelder auszahlen müssen. Auch die Anforderungen an die Schadenadministration weisen starke Abweichungen auf.

Anwendungsnutzen

Welchen Nutzen ziehen welche Anwender aus dieser neuen Soft-

ware, die ab ca. 2004 zur Verfügung stehen wird?

- **Bestehende IBIS-Kunden**

Die von unseren Kunden ins IBIS getätigten Investitionen sind weitestgehend geschützt, denn sie

welche nicht nur auf viel Erfahrung aufbaut, sondern auch eine langfristige Nutzung sicherstellt.

- **Versicherungsgesellschaften**

Die Business-Logik einer Versicherungsgesellschaft weist viele Ge-



können zu Vorzugskonditionen auf die neue Lösung wechseln. Dazu gehört auch, dass die in der IBIS-Datenbank gespeicherten Daten übernommen werden. Die IBIS-Kunden erhalten mit der neuen Software eine revolutionäre Lösung, die für sie gleichzeitig eine natürliche Evolution darstellt, d.h. Wandel mit Kontinuität.

- **Versicherungsmakler, die heute noch nicht mit IBIS arbeiten**

Wer nicht mit der Neueinführung einer Maklersoftware warten kann, kann heute IBIS einführen und via Internet auf unserem Rechner nutzen und später auf die neue Lösung migrieren. Für alle anderen könnte sich der Aufschub eines möglichen Systemschweides lohnen, denn sie werden von einer umfassenden Lösung profitieren,

meinsamkeiten mit derjenigen eines Maklers auf. Diese Gemeinsamkeiten erlauben es, geschickt konzipiert, auf demselben Fundament unterschiedliche Endprodukte zu realisieren. Die neue Software basiert auf einer modularen Architektur, die über Bausteine verfügt, welche die Administration bei kleineren Versicherungsgesellschaften umfassend abdecken oder die für Insellösungen bei grossen Versicherern genutzt werden können.

Mit unserer Entscheidung wollen wir nicht nur unser Versprechen gegenüber unseren Kunden erfüllen und ihnen ein echter, langfristiger Partner sein, sondern unsere Erfahrung im Versicherungsbereich einem weiteren Kundenkreis zur Verfügung stellen. ▲

IBIS mit neuer graphischer Benutzeroberfläche und vollständig Internet-tauglich

Wie unsere Kunden bestätigen können, passt sich die Software IBIS nicht nur laufend den Entwicklungen im Versicherungsmarkt an, sondern nimmt auch technologische Entwicklungen auf und nutzt diese im Interesse der Anwender. Solche Schritte waren bisher beispielsweise die vollständige Integration von Microsoft Office oder die elektronische Archivierung von Bilddokumenten (Scanning).

Ab Herbst 2002 wird IBIS nicht nur über eine neue graphische Benutzeroberfläche verfügen, sondern IBIS wird damit auch uneingeschränkt Internet-tauglich.

Neue graphische Benutzeroberfläche

Das bereits bestehende Modul IBIS-GUI (Graphical User Interface) wurde komplett neu überarbeitet. Es bietet allen Komfort, den man inzwischen von Windows-Anwendungen kennt, wie z.B. komplette Mausbedienung, Menubars, Pulldown-Menüs, Pushbuttons. Das Betreiben von IBIS-GUI

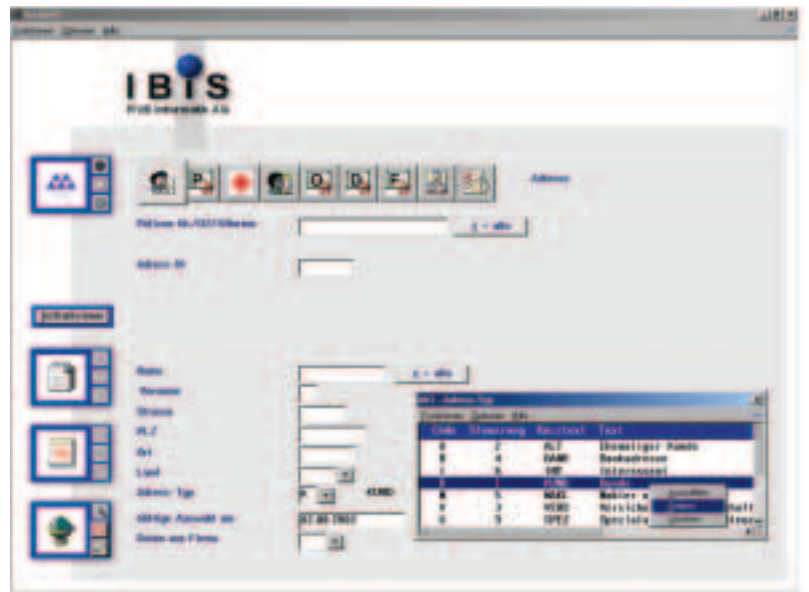
setzt einen PC mit Windows voraus. Es kann auf demselben Arbeitsplatz parallel die graphische als auch die konventionelle Darstellung verwendet werden.

Internet-Tauglichkeit

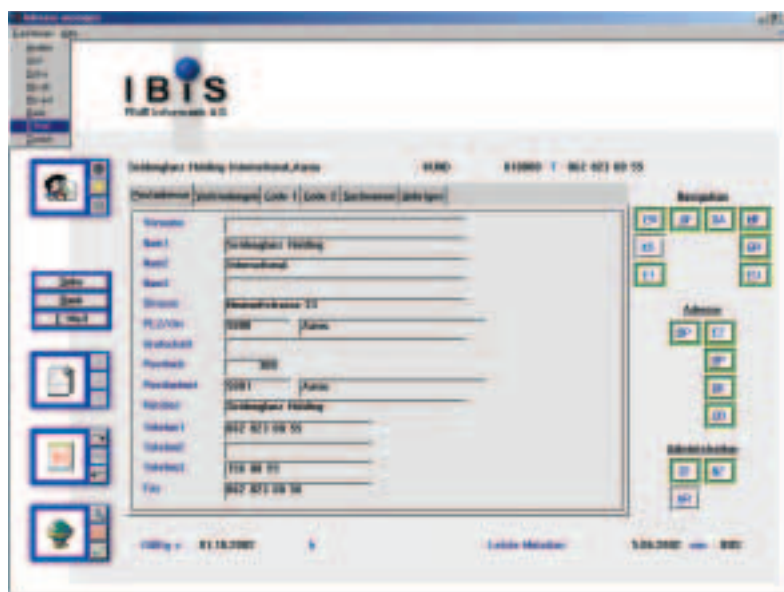
Mit dem neuen IBIS-GUI kann IBIS uneingeschränkt über einen beliebigen Browser via Intra- oder Internet genutzt werden. Dies eröffnet

unseren Kunden neue Einsatz- und Optimierungsmöglichkeiten ohne grosse Investitionen.

Wichtig zu wissen ist, dass auch mit den neuen Möglichkeiten sämtliche Funktionalitäten von IBIS uneingeschränkt verfügbar sind. IBIS wird damit seinem Ruf, die Investitionen seiner Anwender maximal zu schützen, einmal mehr gerecht. ▲



Suchbild



Erstes Adressbild

Die grün umrandeten Serviceraster-Funktionen (Pushbuttons) zeigen, dass entsprechende Daten zu der angezeigten Adresse verfügbar sind und via Mausclick angezeigt werden können.

Navigation:

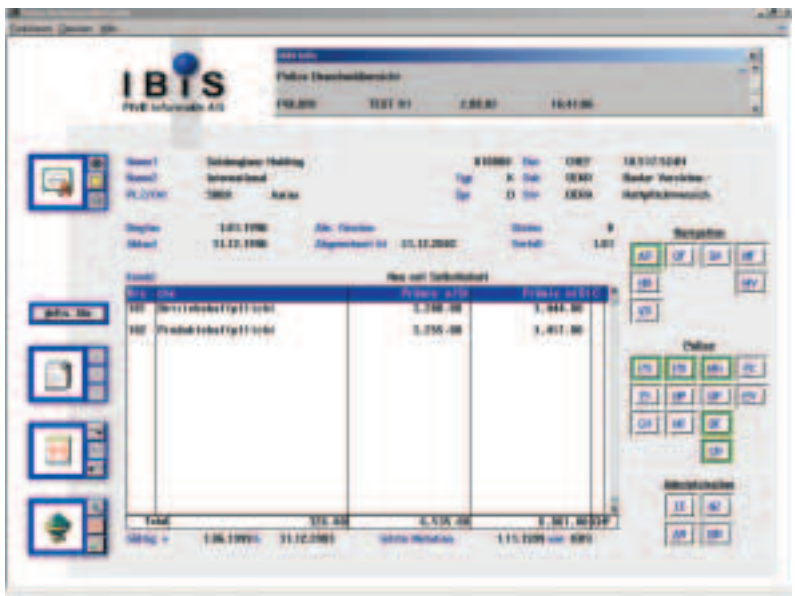
- PO = Policen
- OF = Offerten
- SA = Schäden
- MF = Motorfahrzeugflotte
- KS = Konzernstruktur
- FI = Filialen
- GR = Gruppenprojekte
- PJ = Projekte
(für Aufwandaufassung)

Adressen:

- BP = Bezugspersonen
- FZ = Firmenzahlen
- OP = offene Posten Prämien
- DE = offene Posten Courtagen
- CB = Co-Broker/Vermittler

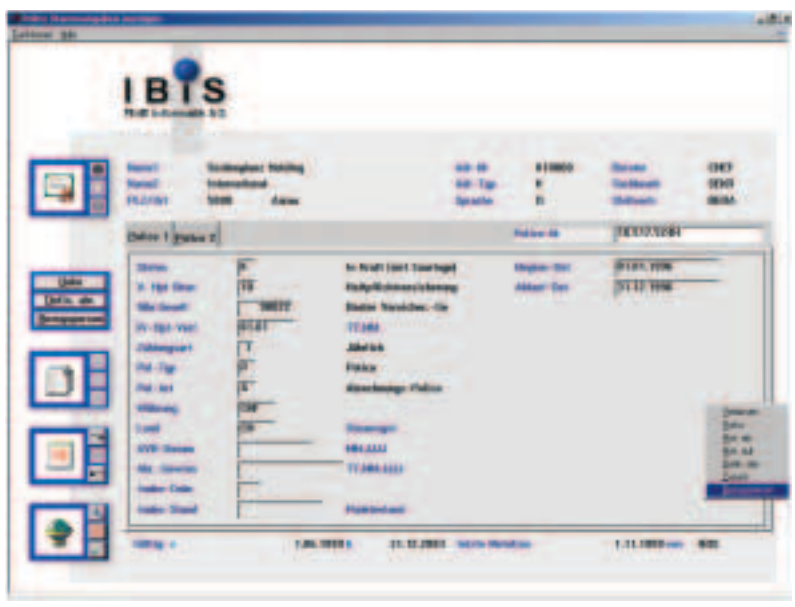
Administration:

- TE = Termine
- NZ = Notizzettel
- AR = archivierte Dokumente



Polices-Übersicht

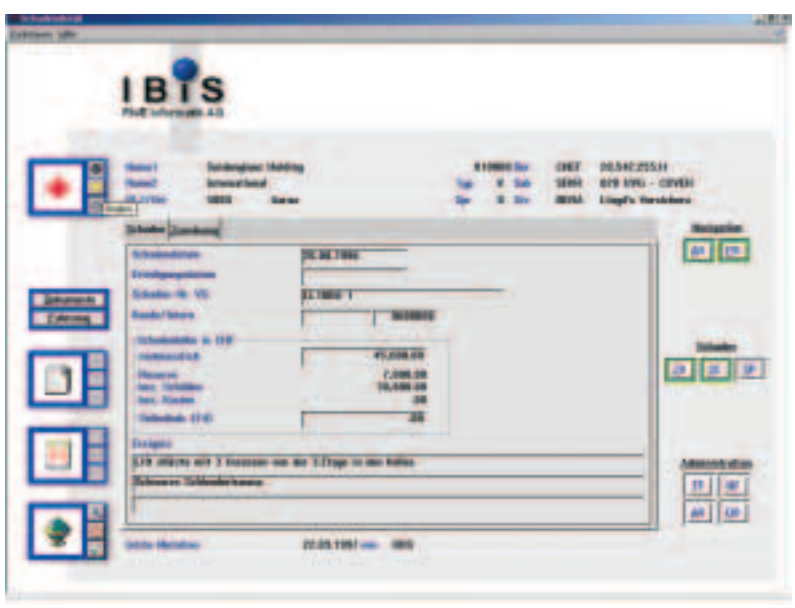
- Navigation:**
 AD = Adresse
 OF = Offerte
 SA = Schäden
 MF = Motorfahrzeugflotte
 MV = Mantelvertrag
 ND = Nachfolge-Deckung in anderer Police
 VD = vorgehende Deckung in anderer Police
- Police:**
 PS = Policenstamm
 PD = Policendetail
 MG = mitbeteiligte Gesellschaften
 PC = individ. Zusatzdaten
 PI = Prämieninkasso
 NP = noch nicht fakturierte Prämie
 OP = offene Posten Prämien
 PV = Prämienvisum
 CO = Courtage
 NC = nicht abgerechnete Courtage
 DE = offene Posten Courtage
 CB = Co-Broker/Vermittler
- Administration:**
 TE = Termine
 NZ = Notizzettel
 AR = archivierte Dokumente (scan)
 BB = besondere Bedingungen



Polices-Stammdaten – erste Seite

Die Icons auf der linken Seite haben folgende Bedeutung (von oben nach unten):

- mögliche Modi:**
 grüner Knopf = Wechsel in Erfassungsmodus
 gelber Knopf = Wechsel in Mutationsmodus
 roter Knopf = Wechsel in Löschmodus
- Doku:** Word-Korrespondenz
Defin. Abr.: definitive Abrechnung
Bezugsperson: Bezugspersonen zu Police
Scrollen: aufwärts bzw. abwärts
Historische Daten: abwärts bzw. aufwärts blättern
Aktion: zurück auf letztes Bild
 zurück auf Suchbild
 Eingabe abbrechen



Schadendaten

- Navigation:**
 AD = Adresse
 PO = Police
- Schaden:**
 ZA = Zahlungen
 SC = individuelle Zusatzdaten
 SP = Schaden-Parteien
- Administration:**
 TE = Termine
 NZ = Notizzettel
 AR = archivierte Dokumente (scan)
 DO = Schadendokumente

Maurer Schallschutz und FIVE – die ideale Lösung

Christoph Maurer, lic. oec. HSG



Die Firma Maurer Schallschutz AG ist ein typischer Vertreter der schweizerischen Klein- und Mittelbetriebe. Vor nunmehr fast 25 Jahren gegründet, hat sich die Firma unter der Leitung von Herrn Friedrich Maurer organisch entwickelt. Heute ist die Unternehmung vornehmlich in nachfolgend beschriebenen Geschäftsfeldern operativ tätig.

Raumakustik

Raumakustische Massnahmen sind alle Mittel, mit deren Hilfe einerseits die «Halligkeit» eines Raumes und andererseits die direkte Ausbreitung des Lärms innerhalb des gleichen Raumes vermindert werden. Auch wenn wir gelegentlich nur beratend tätig sind, so verstehen wir uns doch primär als Anbieter von kompletten Problemlösungen im Bereich der Raumakustik. Dadurch liegt die Verantwortung für Lieferung und Montage in einer Hand.

Lärmbekämpfung

Darunter fallen alle technischen und konstruktiven Massnahmen, die geeignet sind, Menschen vor dem Lärm zu schützen. Aufgrund einer mehr als 30-jährigen Erfahrung im Bereich der Entwicklung, Konstruktion, Herstellung und

Montage von Schallschutzverschalungen sind wir heute in der Lage, kundenspezifische Problemlösungen anzubieten.

Sicherheitsverschalungen

Dieses Geschäftsfeld ist aus dem Schallschutzbau entstanden. In enger Zusammenarbeit mit Kunden aus der Lebensmittelindustrie haben wir eigene Komplettsysteme entwickelt, die uns erlauben, zeitgleich zur Herstellung der zu verschalenden Maschine, Sicherheitsverschalungen aus Aluminium oder Inox in Kombination mit transparenten Kunststoffen herzustellen.

Kunststoffverarbeitung

Jüngstes Geschäftsfeld stellt für uns die Herstellung und Bearbeitung von technischen Kunststoffen dar. Aufgrund des stetig gewachsenen Bedarfs an transparenten Kunststoffen für den Bau von Sicherheitsverschalungen haben wir uns vor gut zwei Jahren entschlossen, eine eigene Kunststoffverarbeitung zu gründen. Die Firma Maurer Schallschutz Beringen AG wurde mit dieser Aufgabe betraut.

Organisation

Die grosse Anzahl an erfolgreich bearbeiteten Geschäftsfeldern zwingt unsere Unternehmung zu einer Konzentration auf die Kernaufgaben. Darunter fallen neben der Auftragsbearbeitung für Projekte der obengenannten Arbeitsgattungen auch die administrative Führung der beiden Unternehmungen Maurer Schallschutz AG und Maurer Schallschutz Beringen AG.

Vorhandene IT-Infrastruktur

Das breite Leistungsangebot, welches wir unseren Kunden bieten,

bedarf einer überdurchschnittlich diversifizierten IT-Infrastruktur. Neben zwei CAD-Arbeitsplätzen verfügen wir in unserem Betrieb in Biel/Bienne noch über insgesamt drei weitere Desktops, welche den Anwendern der eingesetzten Betriebssoftware zur Verfügung stehen.

Problemstellung

Die Bewältigung des Wachstums und die Integration unseres Betriebes in Beringen in die operativen Prozessabläufe des Stammhauses, haben in den letzten Jahren bezüglich finanziellem und personellem Ressourceneinsatz Priorität eingeräumt erhalten. In diesem Frühjahr wurde es immer offensichtlicher, dass nun wohl der Zeitpunkt gekommen ist, indem die bestehende IT-Infrastruktur den neuen Anforderungen angepasst werden muss.

Ausgangslage

Das bestehende Netzwerk und die Arbeitsplätze wurden in der Vergangenheit jeweils bei Bedarf einzeln ersetzt oder ergänzt. Dies hatte zur Folge, dass von einem einheitlichen Aufbau eines Netzwerkes nicht mehr die Rede sein konnte.

Durch das Fehlen (bzw. durch die Fokussierung der eigenen Ressourcen auf die strategisch bedeutsamen und somit wertschöpfenden Geschäftsaktivitäten) von betriebs-eigenem Fachwissen im Bereich des Aufbaus und Gestaltung von Netzwerken, waren wir bereits bei der Ausarbeitung eines Konzeptes für die zukünftige Netzwerkinfrastruktur auf externes Fachwissen angewiesen. Durch frühere Aufträge (Umgestaltung Netzwerk, Wechsel von Novell auf Windows-Betriebssystem) hat sich die Firma FIVE Informatik AG für weitere Aufgaben empfohlen.

Die Vertrautheit mit unserem bestehenden Netzwerk, in Kombination mit der gemeinsamen Abklärung der benutzerorientierten Bedürfnisse an die EDV, dienten der FIVE Informatik AG als Basis

AG – der Partner im Bereich der CAD-Software und der betriebswirtschaftlichen Software (Winware) in die unterschiedlichen Projektphasen, erlaubte es uns, sämtliche erforderlichen Anpassun-

Fazit

Es war und ist ein gutes Gefühl zu wissen, dass wir mit der FIVE Informatik AG einen verlässlichen und vertrauenswürdigen Partner für sämtliche Belange der EDV an

maurer schallschutz ag

zur Ausarbeitung des folgenden Massnahmenkataloges:

- Ablösung der bestehenden Serverhardware und -software
- Ablösung und/oder Umkonfiguration der bestehenden Workstations auf Windows 2000
- Hard- und Softwarekomponenten für die Erfüllung der Sicherheits-, Fehlertoleranz- und Kommunikationsanforderungen
- Installation einer RAS-Funktion für alle externen Dienstleistungsfirmen via ISDN-Router
- Die entsprechenden Dienstleistungen für die Implementierung zur Abrundung der Gesamtlösung.

Nach dem Erhalt des ausführlich beschriebenen Angebotes und dem Abschluss der technischen Detailabklärungen konnten wir, im Wissen um eine Zusammenarbeit mit einem kompetenten und leistungsfähigen Partner, am 7. Juni 2002 den Auftrag für die Neugestaltung unserer EDV der FIVE Informatik AG übergeben.

Anhand eines durch die FIVE Informatik AG ausgearbeiteten Terminplans waren wir stets über den Stand des Projektes informiert. Aufgrund starker Arbeitsbelastung in unserem Betrieb in Biel/Bienne, waren wir darauf angewiesen, dass die Arbeiten weitestmöglich extern beim Lieferanten vorgenommen werden konnten, um die Stillstandszeiten auf ein absolutes Minimum zu reduzieren. Der Einbezug – unter Federführung der FIVE Informatik

gen/Neukonfigurationen bereits vor der eigentlichen Installation vor Ort vornehmen zu lassen. Nach abgeschlossener Vorbereitungsphase konnten die gesamten Installationen binnen zweier Tage bei uns im Betrieb – ohne Anlaufschwierigkeiten – eingerichtet und zum Laufen gebracht werden.

unserer Seite haben. Dies umso mehr, da wir als branchenfremde, anwendungsorientierte Nutzer von EDV-Systemen nicht über eine eigene Kompetenz in diesem Bereich verfügen. ▲



Raumakustische Massnahme: Montage von vertikalen Akustikelementen, sogenannten Baffeln, im Centre sportif de la Queue-d'Arve, Genève.

Qualitätsdenken / Qualitätsbewusstsein

Viele Unternehmen sprechen davon! Aber entspricht dies auch dem wirklichen Qualitätsdenken in den Unternehmen oder sind es einfach nur komplizierte Prozesse?

Was verstehen wir bei FIVE unter Qualitätsdenken? «Unser Massstab ist die erbrachte Qualität und die dadurch messbare Zufriedenheit unserer Kunden.»

Als wichtigstes «M» von Masstäben, Methoden und Menschen in der Qualitätssicherung, sehen wir den «Menschen». Zufriedene und engagierte Mitarbeiter sind die Motoren für ein erfolgreiches Unternehmen. Gleichsam bedeutet dies, dass auch die Qualität beim Kunden gelebt wird. Für uns heisst dies, dass die Mitarbeiter immer auf dem höchsten Stand des jeweiligen Produktes zertifiziert sind.

Übersicht der erfolgreich abgeschlossenen Zertifizierungen bei FIVE

Partner (Hersteller)	Qualifikationen der FIVE-Mitarbeiter
Cisco	Cisco Certified Network Associate
Citrix	Citrix Certified Administrator Certified Selling Citrix Solutions
Cognos	Business Intelligence Consultant
IBM	IBM iSeries (AS/400) Certified System Engineer IBM iSeries (AS/400) Solution Sales
Lotus	Certified Lotus Professional
Microsoft	Microsoft Certified Systems Engineer Microsoft Certified Professional
Novell	Certified Novell Engineer
Sonicwall	Certified Sonicwall Security Administrator
SAP	SAP Application Consultant Controlling
Soreco	Certified Specialist: – Xpert.Architecture – Xpert.Human Resources

Wir sind überzeugt, dass wir kurzfristig gesehen vielleicht nicht immer die günstigsten Offerten für unsere Kunden abgeben, längerfris-

tig jedoch, auch aufgrund des hohen Qualitätsbewusstseins und der Qualifikationen der Mitarbeiter, der preiswerteste Partner sind! ▲

SAP Business Solutions für KMU

Ein erfolgreicher Kundenanlass

Die FIVE Informatik AG hat am 22. August 2002 zu einer Informationsveranstaltung eingeladen, um Kunden und Interessenten ihr neues Standbein im Bereich SAP näher zu bringen.

Zu Beginn des Kundenevents stellte Markus Bienz die FIVE mit ihren sechs Kernkompetenzen vor und erläuterte die neue Partnerschaft mit der SAP und TDS MultiVision AG. Thomas Burkhardt (SAP) umriss die Strategie von SAP im KMU-Umfeld. Anhand von drei Kundensituationen wurde allgemein deutlich, dass KMUs gemäss

ihrer Namensgebung zwar durchaus kleinere Einheiten darstellen, indessen in den geforderten Anwendungen mindestens ebenso komplex sind wie Grossbetriebe. Die SAP und ihre Systemhäuser haben für diese Bedürfnisse voreingestellte Branchenlösungen ausgearbeitet, die es ermöglichen, die integrierte SAP-Software auch für KMU-Betriebe attraktiv zu machen. Der Inhalt solcher Branchenlösungen sowie die Unterscheidung zwischen mySAP.com und SAP R/3 wurde den Teilnehmenden deutlich aufgezeigt. Auch die mySAP.com beinhaltenden Module PLM (Product Life Cycle Management), SCM (Supply Chain

Management) und CRM (Customer Relationship Management) wurden kurz erläutert. Dank ASP (Application Service Providing) kann der Kunde auch ohne eigene Infrastruktur auf die für ihn zugeschnittene Lösung zugreifen: SAP aus der Steckdose. Der Umfang der qualifizierten KMU-Branchenlösung erlaubt ein KMU-gerechtes Angebot zu einem Festpreis.



Peter Epple (TDS MultiVision AG) ging näher auf die Branchenlösungen ein und stellte als Ergebnis «Easy3» vor. Im Gegensatz zum traditionellen SAP-Ansatz sind bei der Branchenlösung «Easy3Fertiger» bereits 50–80% der Kundenbedürfnisse abgedeckt. Dies ermöglicht eine schnelle Implementierung, da nur noch die zusätzlichen Anforderungen im Projekt angepasst werden müssen. Bei dieser Branchenlösung handelt es sich um einen Teilbereich aus mySAP.com, deshalb können Zusatzbedürfnisse jederzeit aufgeschaltet werden. Auf diese Weise kann die Software mit den Bedürfnissen des Unternehmens wachsen.

Die verschiedenen Prozesse des «Easy3Fertiger» waren Gegenstand der Demonstration von Heinz Eisenring. Dabei wurde deutlich, wie das Menü auf den Benutzer abgestimmt werden kann, wie ein Kundenauftrag angelegt oder die Bestellanforderung erzeugt wird usw. Der ganze Belegfluss kann bis in die Finanzbuchhaltung und das Controlling verfolgt werden. Voller Spannung verfolgte das Publikum, wie der Lagerbestand auch bei Mitarbeitern im Aussendienst mit einem «IPAQ» abgerufen und mit Anlegen eines Kundenauftrages direkt reduziert werden kann.

Heinz Kälin (FIVE) stellte das lösungsorientierte Dienstleistungsangebot der FIVE im Bereich SAP



Apéro

vor. Erfahrene und gut ausgebildete Mitarbeiter garantieren eine schnelle und kalkulierbare Einführung.

Anhand eines Erfahrungsberichtes aus der Praxis unterstrich Peter Epple (TDS MultiVision AG) wie die Branchenlösung «Easy3Fertiger» bei der Firma Blumer erfolgreich eingeführt wurde. Die Firma Blumer Maschinenbau AG in Otelfingen ist ein innovativer Technologieprovider in den Bereichen der automatischen Etikettenproduktion und der Kartenherstellung. Die Firma beschäftigt rund 60 Mit-

arbeiter in der Schweiz. Die bisherige Softwarelösung, bei welcher der Support nicht mehr gewährleistet war, sollte durch eine Standard-Lösung, die auch die zukünftigen Anforderungen abdecken sollte, abgelöst werden. Bei der Evaluation wurden in einer ersten Runde 15 mögliche Lieferanten angeschrieben. Bei der Selektion schied die SAP-Lösung anfänglich aus. Erst bei der dritten Runde entschied sich die Firma Blumer, nach einem Workshop, für die SAP-Branchenlösung. SAP «Easy3Fertiger» erzielte als ausgewogenste Lösung das beste Resultat der gewichteten Bewertungskriterien. Nach dem Vertragsabschluss im Juli 2001 und der Hardware-Lieferung anfangs September, startete das Projekt Mitte September. Bereits am 4. Januar 2002 liefen die Module «FI/CO/HR» produktiv. Der Logistikteil (MM, PP, SD) läuft termingerecht seit dem 2. April 2002.

Die einzelnen Vorträge fanden Anklang bei den Teilnehmern. Das zeigte sich am anschliessenden Apéro. Hier wurde rege diskutiert und Fragen an die Fachpersonen gestellt. Anliegen, die wichtig sind, um die Zukunft zu gestalten. ▲

Auch für KMU attraktiv – Lösungen von SAP



FIVE Mitarbeiter stellen sich vor

Von Schafen und Linux-Fieber

Dominic Wyss



«Ah, der Schäfer!» Herzliches Lachen dringt durch den Telefonhörer. Es ist die Stimme von Herrn Heinemann, dem Geschäftsführer, der höchstpersönlich den Anruf entgegennimmt. Ich will eigentlich nur kurz anfragen, ob tatsächlich eine Stelle bei der FIVE frei ist, wie mir ein ehemaliger Arbeitskollege mitteilte. Scheinbar hat dieser schon alles über mich ausgeplaudert, jedenfalls will Herr Heinemann keine schriftliche Bewerbung und «meine Schafe» kennt er auch schon! Ich solle doch gleich mal vorbeikommen und vielleicht auch einen Schnuppertag mit den Netzwerkern verbringen, damit ich ein Bild über die Aufgabenbereiche des Jobs bekomme. Beim Schnuppern wurde ich überzeugt, dass die FIVE zu den seriösen Informatik-Unternehmen gehört. Es gab kein Zurück mehr, obschon ich noch ein paar Ferienwochen geniessen wollte. – Ich habe richtig entschieden.

Die FIVE hat mich mit offenen Armen empfangen und ich fühlte mich sofort voll integriert, arbeitstechnisch wie auch familiär. Bei dieser Gelegenheit danke ich allen, die mir diese normalerweise schwierige Einführungszeit erleichtert haben, insbesondere Role und Alex!

Nun sind schon drei Jahre vergangen. Und ich fühle mich immer

noch «zu Hause», besonders im Netzwerk-Team. Nebst dem gängigen Windows und AS/400 Netzwerk-Know-how, beherrscht jeder in unserem Team zusätzlich ein oder mehrere Spezialgebiete. Ich konnte mich schnell für Lotus Notes/Domino begeistern und mit Beat Flückiger als Rückendeckung schon einige Projekte realisieren. Kürzlich absolvierte ich erfolgreich die Cisco-Zertifizierung und möchte nun mein Wissen auch in dieser Kategorie vertiefen und produktiv einsetzen.

Dies ist eine besondere Stärke der FIVE: Weiterbildung und die anschliessende Zertifizierung als Krönung des «Schulbank-Drückens». Während meiner Lehre als KV-Stift in einer kleinen Software-Schmiede hatte ich zwar auch sehr viel gelernt; jedoch fast ausschliesslich «Learning by doing», mit den Kunden als Versuchs-Kaninchen. Ich installierte ganze Netzwerke auf Novell- und Windows-Basis, schraubte Computer eigenhändig zusammen und programmierte sogar in Cobol eine Fibu/Debi/Kredi-Lösung um, damit sie das Jahr 2000 überstehen möge. All dies gab mir ein breites Basis-Know-how. Aber ohne korrekte Schulung und Überprüfung der Ergebnisse hatte ich nie das Gefühl, dem Kunden eine kompetente und funktionierende Lösung bieten zu können.

Mitbestimmung und persönliche Freiheit sind weitere Pluspunkte, weshalb ich mich bei FIVE wohlfühle. Ich durfte mich in den Lotus- und Cisco-Produkten weiterbil-

den, weil ich mich dafür interessierte, nicht weil dies eine Vorgabe war. Wir werden nicht vom Marketing zu unhaltbaren Terminen getrieben, wie dies in gewissen grossen Firmen der Fall ist, sondern leiten unsere Projekte innerhalb des Teams.

Die FIVE ermöglicht auch jungen Mitarbeitern an der Zukunft der Firma als Aktionär aktiv mitzuwirken. Ich werde mich schon bald zu denen zählen dürfen.

Meine Freizeitaktivitäten leiden ein wenig unter dem momentanen Engagement. Das Motorrad kommt kaum mehr aus der Garage. Auch zu Hause befinde ich mich oft vor dem Computer. Vor einigen Jahren hat mich das Linux-Fieber gepackt. Jeder noch so alte PC lässt sich mit diesem OpenSource-Betriebssystem zu irgendwas Nützlichem im heimischen Netzwerk überreden: Internet-Zugang, Firewall, Faxgerät, E-Mail, Datenserver. Einzig die Zeit zum Erlernen der meist komplexen Konfigurationen ist schwer zu finden.

Aber ich hoffe, dass ich Linux auch in der FIVE zu einem verkaufsfähigen Produkt bringen kann; denn ich denke, es ist reif als Business-Lösung. Besonders im Bereich Internet ist Unix nicht wegzudenken. Auch alle meine Homepages werden von Unix-Systemen ins Internet hinausgetragen. Leider überlasse ich diese meist ihrem Schicksal, sobald ich die technische Herausforderung gelöst habe. Design ist nicht meine Stärke. So erging es auch «meinen Schafen», die ich seit damals nicht mehr angerührt habe... siehe unter www.schaf.ch ▲



Acht Regeln

für die Auswahl von Document Management-Systemen

Regel 1

Passen Sie sich nicht an! Nicht das Unternehmen muss zur Lösung passen, sondern die Lösung zum Unternehmen. Deswegen: Was soll erreicht werden? Beispiele: Durchlaufzeiten verkürzen, schnellere Reaktionen auf Kundenanfragen, Abläufe vereinfachen, revisions-sichere Dokumente, neue Dienstleistungen oder ein besseres Formularmanagement – eine gründliche Analyse aller betroffenen Geschäftsprozesse gehört ebenso zur richtigen Vorbereitung der Auswahl eines Document Management-Systems (DMS) wie die Fragen nach der technischen Basis. Und die betreffen nicht nur das unterstützte Betriebssystem. Sie sollten sich auch intensiv mit Themen wie den zu verarbeitenden Speicherformaten oder mit Sicherheitskonzepten auseinandersetzen.

Regel 2

Lassen Sie die richtigen Leute ran! Es führt zu nichts, wenn Sie den Praktikanten beauftragen «mal ein paar Informationen zu sammeln». Entscheidend für den Erfolg einer DMS-Einführung ist die Zusammensetzung des Projektteams und dass dieses von Anfang an dabei ist. Denn sämtliche betroffenen Geschäftsprozesse müssen aus unterschiedlichen Blickwinkeln genau unter die Lupe genommen werden. So stellen Sie nicht nur sicher, dass die richtige Lösung ausgewählt wird, Sie erschliessen damit auch die organisatorischen Rationalisierungspotentiale eines DMS-Projektes.

Setzen Sie das Projektteam deswegen immer aus Mitarbeitern der betroffenen Fachabteilungen, der EDV- und der Organisationsabteilung zusammen. Und sorgen Sie dafür, dass diese Mitarbeiter Hand in Hand arbeiten, damit das Projekt richtig in Fahrt kommt. «Abtei-

lungsdanken» sollten Sie von vornherein unterbinden.

Regel 3

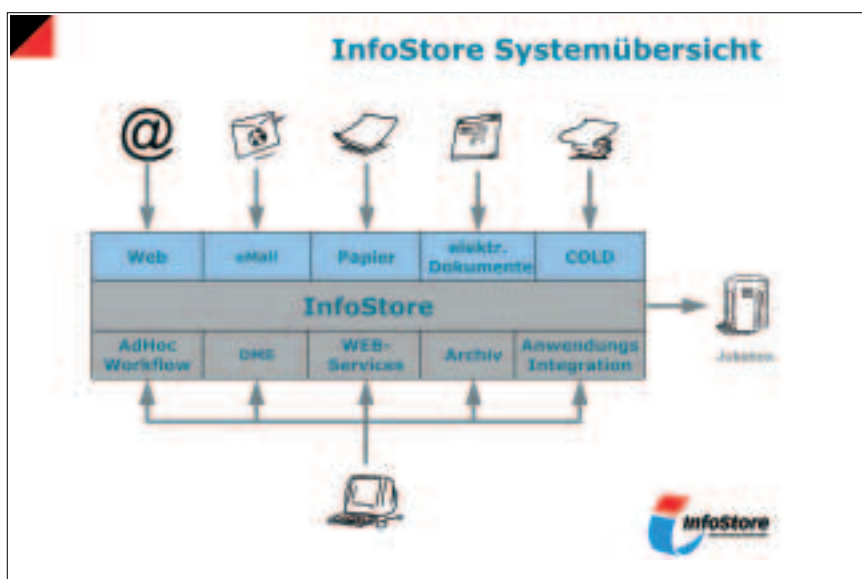
Machen Sie sich selbst ein Bild! Die wichtigsten Kriterien für die Auswahl von Systemen finden Sie nicht in den Datenblättern. Auch der Name des Anbieters sagt nichts darüber aus, ob sich das System wirklich für Sie eignet. Schauen Sie sich die ausgewählten Anbieter (nicht zu viele) und ihre Lösungen genau (und persönlich) an. Und das nicht nur in Hinsicht auf Funktionalität und Technologie. Mindestens genauso wichtig ist die Kompetenz, der Service, und dass der Anbieter auch für Sie da ist, wenn es mal Probleme gibt.

Ein entscheidender Indikator für diese Qualitäten ist die Kundenzufriedenheit. Ein Indiz für Kundenzufriedenheit ist das Verhältnis zwischen Anzahl der Kunden und Anzahl der Referenzinstallationen. Dieser Wert sollte nur unwesentlich von 1:1 abweichen. Ein guter Wert zeigt übrigens auch, wie genau es der Anbieter mit dem Verstehen Ihrer Anforderungen nimmt.



Regel 4

Bleiben Sie offen! Geschäftsprozesse scheren sich nicht um Abteilungsgrenzen. Sie kennen auch keine technologischen Barrieren, sei es zwischen unterschiedlichen Plattformen, sei es zwischen unterschiedlichen Anwendungen. Ob ERP-System, Finanzbuchhaltung oder individuell entwickelte Warenwirtschaft, ob Notes oder Exchange: offene Schnittstellen für die Integration anderer Anwendungen sind die unverzichtbare Voraussetzung für den erfolgreichen Einsatz einer DMS-Lösung. Und die Einhaltung von Standards und Normen, ob es um die Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung geht oder um die Datenkommunikation. Auch bei der Abbildung ganz neuer Geschäftsprozesse, beispielsweise über das Internet, sollte Ihnen Ihre DMS-Lösung alle Wege offen halten!



Regel 5

Billig ist nicht immer günstig! Wenn für Sie am Ende nur der Preis als Auswahlkriterium übrig bleibt, dann haben sie wahrscheinlich vorher nicht sauber gearbeitet und sollten bei Regel 1 erneut beginnen. Aber achten Sie dann darauf: Der Lizenzpreis sagt nichts darüber aus, wie teuer eine Lösung tatsächlich ist. Viel wichtiger sind die Folgekosten. Wie lange dauert die Einführung, welchen zusätzlichen Aufwand benötige ich, wieviel Schulung brauchen meine Mitarbeiter. All das sind Fragen, die Sie vor der endgültigen Auswahl stellen müssen.

Und ganz wichtig: Wie gross ist der Aufwand, wenn Anpassungen vorgenommen oder andere Anwendungen integriert werden müssen? Hier sollten Sie den Anbieter und sein Produkt auf Herz und Nieren prüfen.

Regel 6

Werden Sie nicht euphorisch! Beginnt man sich mit dem Thema Document Management ernsthaft auseinanderzusetzen, entwickelt sich oft eine wahre «Elektronifizierungseuphorie». «Wenn wir dann schon alle Dokumente elektronisch zur Verfügung haben, dann könnten wir doch!» – Ideen für eine radikale Umgestaltung der Prozesse kommen spontan und in rauen Mengen: Wie man das Papier gänzlich abschaffen könnte, wieviele Stellen gestrichen werden könnten, wie die gesamte Organisation des Unternehmens umgekrempelt werden kann. Machen Sie den zweiten Schritt nicht vor dem ersten! Auch erfolgreiche DMS-Anwender haben in der Regel mit der einfachen elektronischen Archivierung begonnen und sich dann Schritt für Schritt bis hin zu Themen wie Content-Management vorgearbeitet.

Regel 7

Achten Sie auf Ihr Timing! Zehn Monate Auswahlprozess und zwei

Monate Implementierung «auf Teufel komm raus», das funktioniert in der Regel nicht. Bis Sie sich entschieden haben, gibt es längst neue Systeme, neue Funktionalitäten und vor allem neue Anforderungen. Denn auch Ihr Unternehmen bleibt nicht stehen. Deswegen: Einer gründlichen Vorbereitung sollte eine zügige Auswahl folgen. Als Faustregel gilt, je nach Projektgrösse:

- zwei bis sechs Monate für die Definition der Anforderungen
- zwei bis drei Monate für den Auswahlprozess
- zwei bis zwölf Monate für die Implementierung.

Und: Planen Sie die Implementierungsschritte realistisch und lieber scheinweise. Von der Archivierung zum Document Management, später dann zu Workflow-, Knowledge- oder Content-Management. Der Vorteil: Die Infrastruktur steht gleich zu Beginn, die Anwender können sich an den Umgang mit elektronischen Dokumenten gewöhnen, und die gemachten Erfahrungen stehen jeweils als Basis für die nächsten Schritte zur Verfügung.

Regel 8

Vermarkten Sie Ihr Projekt richtig! Die Akzeptanz der Anwender ist ein wichtiger Erfolgsfaktor. Aber auch die Unterstützung durch die Unternehmensführung. Und: DMS-Projekte zeichnen sich nicht zuletzt dadurch aus, dass sie die Grundlage für weitere Projekte sind (siehe Regel 6 und Regel 7). Deswegen gilt: Je besser Sie Ihr Projekt auch intern vermarkten, desto weniger stossen Sie auf Widerstände; bei den Anwendern, welche die Ergebnisse Ihrer Anstrengungen schneller umsetzen, aber auch im Unternehmen insgesamt.

Fazit:

Richtig verstanden ist Document Management ein wichtiger Faktor für den wirtschaftlichen Erfolg. Nicht nur, weil es hilft, die Geschäftsprozesse zu vereinfachen. Es ist die Basis für einen effizienten Umgang mit Informationen, mit Inhalten und mit Wissen – kurz: Mit all dem, von dem heute der Unternehmenserfolg in wesentlichen Teilen abhängt. ▲



Einführung von InfoStore in der Pensionskasse der UBS

Christoph Ziörjen
Projektleiter UBS



Die Pensionskasse der UBS (PK UBS) betreut als eine der grössten Pensionskassen der Schweiz mehr als 30'000 Aktive und 14'000 Rentner. Der Geschäftszweck der Stiftung ist die Versicherung der Arbeitnehmer der UBS AG und der angeschlossenen Konzerngesellschaften gegen die wirtschaftlichen Folgen von Alter, Invalidität und Tod. Der Rahmen für die Abwicklung der Geschäftsfälle ist im BVG und im Reglement der PK UBS verbindlich geregelt.

Zu den wichtigsten Geschäftsfällen der PK der UBS gehören:

- Aufnahme von Versicherten in die PK UBS
- Austritt von Versicherten
- Einlagen für Leistungsverbesserungen
- Verpfändung/Vorbezüge Wohneigentumsförderung/Vorbezüge Scheidungen
- Pensionierungen (Alterspensionierung und IV-Pensionierung)
- Abwicklung von Todesfällen (Aktive und Rentner)
- Aktualisierung der Stammdaten von Aktiven und Rentnern
- Renten- und Kapitalzahlungen.

Bei der Abwicklung der Geschäftsprozesse sind Fehlerfreiheit und Effizienz wichtige Rahmenvorga-

ben. Diese Vorgaben können nur mit einer geeigneten Informatikunterstützung erreicht werden. Die Geschäftsleitung der PK UBS hat im Jahr 2000 entschieden, in der Vorsorgeadministration eine umfassende Software-Erneuerung vorzunehmen. Nach einer breiten und intensiven Software-Evaluation wurde schliesslich die Software-Lösung PEKA® der Firma AG Büro 70 ausgewählt.

1. Ist-Situation: Mehr als 50'000 Dokumente

Dokumente spielen in einer Pensionskasse als Auslöser und Ergebnis von Geschäftsprozessen eine wichtige Rolle. Gemäss einer groben Schätzung werden in der PK UBS jährlich mehr als 50'000 Formulare, Briefe, Ausweise, Bescheinigungen etc. verarbeitet. Für die effiziente Verarbeitung dieses grossen Papiervolumens ist der Einsatz einer elektronischen Archivierung (bzw. eines Document Management-Systems) naheliegend.

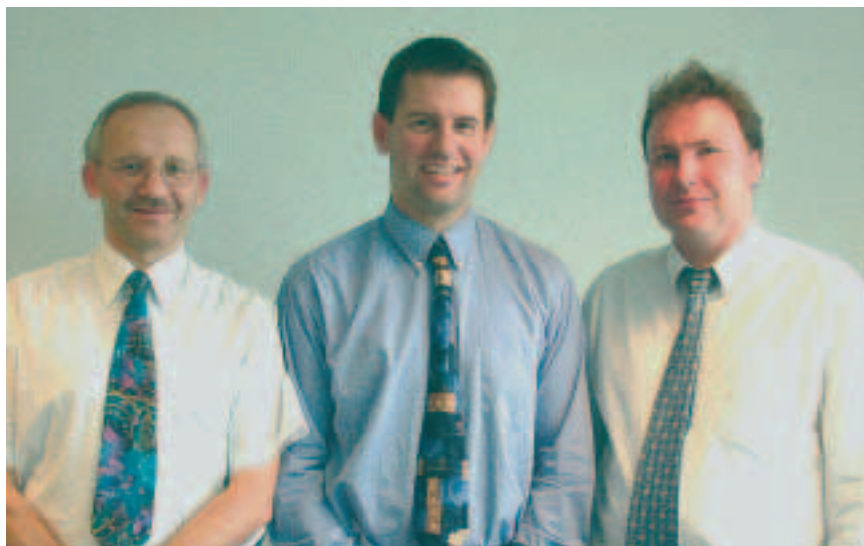
Ein wichtiges Ziel des Projektes SOLAR war deshalb – neben der Einführung von PEKA® – auch die Realisierung einer elektronischen

Archivierung. In die entsprechende Software-Evaluation wurden die bereits bei der UBS AG bestehenden Software-Lösung und InfoStore von der Firma Solitas einbezogen. InfoStore wird in vielen anderen grösseren Pensionskassen zusammen mit PEKA® eingesetzt.

Für den Software-Entscheid waren die Merkmale einer Software-Lösung, aber auch die Leistungsfähigkeit des Software-Anbieters gleichermaßen relevant. Um eine grösstmögliche Objektivierung in der Entscheidungsfindung zu erreichen, hat das Projektteam aufgrund der Resultate der Evaluationsphase eine Nutzwertanalyse durchgeführt. Die Geschäftsleitung der PK UBS hat sich anfangs 2001 entschieden, die Firma FIVE Informatik AG mit der Implementierung der Software-Lösung InfoStore zu beauftragen. InfoStore erfüllte alle Muss-Kriterien und die meisten der Kann-Kriterien. InfoStore ist zudem eine bewährte Lösung, für welche bereits eine Schnittstelle zu PEKA® realisiert ist. Auch das gute Kosten-Leistungs-Verhältnis hat die Geschäftsleitung der PK UBS überzeugt.

Das Projektteam:

v.l.n.r. Paul Störchli UBS, Dr. Beat Flückiger FIVE, Christoph Ziörjen UBS



Als Vorgabe für die Projektabwicklung wurde eine detaillierte Projektplanung erarbeitet. Diese umfasste u.a. eine Ergebnisplanung, in welcher die zu erbringenden Leistungen und Termine detailliert festgehalten wurde. Diese Projektplanung wurde in einen Vertrag integriert, welcher alle Aspekte der Software-Einführung und des Software-Betriebs detailliert regelt.

2. Gleichzeitige Einführung von PEKA® und InfoStore

Die Einführung von PEKA® musste zwingend per Januar 2002 erfolgen und hatte deshalb höchste Priorität. In der Erarbeitung der Projektplanung war eine der zentralen Fragen, zu welchem Zeitpunkt InfoStore eingeführt werden könne. Aufgrund von intensiven Gesprächen mit der Firma FIVE Informatik AG liess sich die PK UBS überzeugen, dass eine praktisch gleichzeitige Einführung von InfoStore mit PEKA® möglich sei und zudem noch einige Vorteile biete. Die Implementierung von InfoStore wurde deshalb ebenfalls auf anfangs 2002 vorgesehen und als Teilprojekt des Projektes SOLAR im Juli 2001 initialisiert.

3. Projektumfang

Um die Komplexität der Projektabwicklung und das Projektrisiko zu reduzieren, hat die PK UBS einen Projektstrukturplan erstellt und die Abhängigkeiten zwischen den einzelnen Elementen der elektronischen Archivierung analysiert. Nachfolgend werden summarisch die Projektmodule und einige wichtige Aspekte des Projekts «Elektronische Archivierung» beschrieben.

A) Laufendes Scanning von Geschäftsdokumenten

Die PK UBS hat entschieden, dass per Stichtag 1.1.2002 alle Dokumente von laufenden und neuen Geschäftsfällen eingescannt werden sollen. Für dieses sogenannte laufende Scanning mussten vorgängig wichtige betriebsorganisa-

torische Fragen beantwortet werden, wie zum Beispiel:

- Wer scannt die Dokumente ein? In der PK UBS wurde entschieden, dass jeder Sachbearbeiter die Dokumente aus seinen Geschäftsfällen selber einscannet.
- Sollen die Geschäftsdokumente an jedem Arbeitsplatz oder örtlich zentralisiert eingescannt werden? Für das Scanning der

- Welche Dokumente werden eingescannt? Pro Geschäftsfall hat die PK UBS definiert, welche Dokumente elektronisch aufbewahrt werden müssen. Im Zweifelsfalle werden die Dokumente eingescannt.

B) Cold-Archivierung

Dokumente aus Massenversänden



Archiv – Situation vorher

Dokumente hat die PK UBS zwei Hochleistungs-Scanner beschafft. Das Scanning erfolgt an zwei separaten Scanning-Arbeitsplätzen.

- Wann sollen die Dokumente eingescannt werden? Alle Dokumente eines Geschäftsfalls werden nach Abschluss eines Geschäftsfalls zusammen eingescannt. Damit das elektronische Archiv möglichst aktuell ist, scannen die Mitarbeitenden ihre Dokumente mindestens wöchentlich ein.
- Was passiert mit den Originaldokumenten? Mangels Erfahrungen aus der Rechtspraxis und aufgrund interner Weisungen werden die Originaldokumente nach dem Scanning vor derhand nicht vernichtet, sondern in einem zentralen Archiv der PK UBS gelagert.

(bspw. jährlicher Versand des Versicherungsausweises an alle Versicherten) werden via Cold-Archivierung direkt von PEKA® in InfoStore übernommen. Der Aufwand für die Parametrierung dieser Schnittstelle auf die Bedürfnisse der PK UBS war minimal. Über diese Schnittstelle werden auch Verarbeitungslisten und Buchungsjournale effizient archiviert.

C) Archivierung der bestehenden Dossiers

Vor der Einführung der elektronischen Archivierung hat die PK UBS alle Dokumente der Aktiven und Rentner (sog. Destinatäre) in Dossiers abgelegt. Mit der Einführung von InfoStore stellte sich die Frage, ob und in welchem Umfang diese Dossiers elektronisch archiviert werden sollen. Um die Ab-

wicklung der Geschäftsfälle möglichst zu vereinfachen, hat die Geschäftsleitung der PK UBS entschieden, dass die Dossiers von allen Destinatären, die am 1.1.2002 versichert sind oder eine Rente beziehen, ebenfalls elektronisch archiviert werden sollen. In einem arbeitsintensiven Prozess wurden die Dossiers für das Scanning vorbereitet. Diese Vorbereitung umfasste u.a. folgende Schritte:

- Chronologische Sortierung der Dokumente
- Ausscheiden von nicht benötigten Dokumenten
- Feststellen und Reproduktion von fehlenden Dokumenten
- Entfernen von Scanning-untauglichen Elementen (Klammern, Bostitch usw.).

Um den operativen Betrieb der Vorsorgeadministration nicht zu behindern, wurde ein separates Team mit der Vorbereitung und dem Scanning der Dossiers betraut.

D) Archivierung der Dokumente aus der bisherigen Software-Lösung

Bei jeder Ablösung einer Software stellt sich die Frage nach der Archivierung der Daten aus der abzulösenden EDV-Applikation. Die PK UBS hat verschiedene Lösungsmöglichkeiten geprüft und entschieden, die Dokumente aus der alten EDV-Applikation ebenfalls in InfoStore zu übernehmen. Als Vorgabe für diese Übernahme wurden die zu übernehmenden Dokumente und Daten detailliert bezeichnet. Mit verschiedenen Tests wurde laufend die Vollständigkeit und Korrektheit der übernommenen Dokumente überprüft. Per Ende Juni 2002 war es dann soweit: Mehr als 3 Mio. Dokumente aus dem vorgängigen EDV-System waren in InfoStore abgelegt.

E) Elektronischer Versicherungsausweis

Die Einführung der neuen Software sollte auch den Versicherten



Scan-Arbeitsplatz – Situation nachher

einen Mehrwert bringen. Seit Mai 2002 können die Mitarbeitenden der UBS AG via Intranet monatlich ihren aktuellen Versicherungsausweis abrufen. Dazu hat FIVE Informatik AG ein separates Programm realisiert, welches die Versicherungsausweise aus InfoStore extrahiert.

4. Projektentwicklung

Im Auftrag der PK UBS war eine externe Projektleitung für die Projektentwicklung (inkl. Software-Evaluation) verantwortlich. Nach knapp sechs Monaten stand InfoStore termingerecht für den Betrieb bereit. Nachfolgend werden einige wichtige kritische Erfolgsfaktoren für die erfolgreiche Projektentwicklung aufgezeigt.

A) Know-how des Software-Anbieters

Aufgrund zahlreicher Einführungen hat FIVE Informatik AG ein grosses Know-how im Bereich der elektronischen Archivierung. Dieses Know-how wurde in der Projektentwicklung, aber auch bei der Definition der Betriebsorganisation soweit als möglich genutzt. Besondere Kenntnisse waren auch bei der Integration der neuen Soft-

ware in die Systemplattform der UBS AG notwendig. Jede neue Software wird vor der Implementierung von den zuständigen IT-Stellen der Bank umfassend geprüft (bspw. Einhaltung der Standards im Bereich Datenschutz und Datensicherheit). Für die Durchführung dieser Überprüfung sind detaillierte fachliche und technische Kenntnisse des Software-Lieferanten eine zwingende Voraussetzung.

B) Information der zukünftigen Benutzer

Die zukünftigen Benutzer haben von einer «elektronischen Archivierung» meistens keine oder nur diffuse Vorstellungen. Die Unsicherheit kann zu unberechtigten Vorbehalten oder gar Ängsten führen. Um dieser Gefahr vorzubeugen, hat das Projektteam die zukünftigen Benutzer regelmässig über das Projekt informiert. Als besonders wertvoll hat sich eine Software-Demonstration erwiesen, bei welcher sich die Mitarbeitenden der PK UBS von der einfachen Handhabung von InfoStore überzeugen konnten. Der erste Eindruck hat sich in der Schulung bestätigt. Dank der Benutzerfreundlichkeit von InfoStore konn-

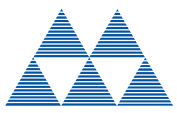


Arbeitsplatz für tägliches Scanning

te FIVE Informatik AG die neuen Benutzer in nur zwei Stunden ausbilden.

C) Qualitätssicherung und Monitoring

Es zahlt sich aus, die ersten Wochen der Betriebsphase sorgfältig zu überwachen. Aufgrund der ersten Praxiserfahrungen konnte die PK UBS Schwachstellen rechtzeitig erkennen und einige wertvolle Optimierungen realisieren. Wichtig ist auch die Gewährleistung eines geeigneten Backup-Konzeptes. Es muss sichergestellt sein, dass von jedem Dokument mindestens eine Kopie auf einem separaten Datenträger existiert. Um das Risiko eines Datenverlustes zu reduzieren,



FIVE

www.fiveinfo.ch

FIVE Informatik AG
Solothurnstr. 28, 3322 Schönbühl
Tel. 031 858 23 23
Fax 031 858 23 10

Geschäftsstelle Baden:
Täferenstr. 20, 5405 Baden-Dättwil
Telefon 056 470 26 26
Fax 056 470 26 27

werden die Backups der Dokumente der PK UBS örtlich dezentralisiert aufbewahrt. Aus Sicherheitsgründen wird im Herbst 2002 zusätzlich ein Disaster-Recovery simuliert und die Erfahrungen im Backup-Konzept verarbeitet.

D) Langfristige Abhängigkeit von einem SW-Lieferanten

Mit der Einführung einer elektronischen Archivierung begibt sich der Benutzer in eine langfristige Abhängigkeit zu einem Software-Lieferanten. Diesem Aspekt muss in der Software-Evaluation unbedingt Rechnung getragen werden. Am besten lässt sich die Leistungsfähigkeit und Kundenorientierung eines Software-Anbieters aufgrund von Referenzauskünften und Kundenbesuchen beurteilen. Die PK UBS hat die Kundenbesuche bewusst ohne Anwesenheit des Software-Lieferanten durchgeführt. Zusätzlich wurden Referenzauskünfte bei Kunden eingeholt, welche von FIVE Informatik AG nicht explizit als Referenzkunden angegeben wurden.

E) Auf die Nutzungsintensität abgestimmte Benutzeroberfläche

Ein wichtiges Nutzenpotenzial einer elektronischen Archivierung liegt in einem schnellen, ortsunabhängigen Zugriff auf die archivierten Dokumente. Dieses Nutzenpotenzial kann nur erschlossen werden, wenn sich auch seltenere Benutzer dank einer einfachen Benutzeroberfläche schnell in der Software zurechtfinden. Nach einer kurzen Einführung waren alle berechtigten Mitarbeitenden der PK UBS in der Lage, gewünschte Dokumente im elektronischen Archiv abzufragen.

5. Ausblick

Mit der Einführung von PEKA® und InfoStore hat die PK UBS ihre Informatikplattform vollständig erneuert und erweitert. Bis Ende 2002 wird es darum gehen, die notwendige Software-Routine zu erlangen. Einige Funktionen von InfoStore werden heute noch nicht genutzt. Mittelfristig soll das Potenzial von elektronischen Arbeitsprozessen (Workflow Management) und der elektronischen Unterschrift geprüft werden.

6. Fazit

Die Einführung der elektronischen Archivierung in der PK UBS ist erfolgreich gelungen. Die unkomplizierte und effiziente Leistungserbringung von FIVE Informatik AG hat massgeblich zum Projekterfolg beigetragen. Die PK UBS würde sich auch heute wieder für InfoStore entscheiden. ▲



UBS