



Wettbewerbsvorteile durch PDF-Aktenführung

Überblick

Die Herausforderung

Gewachsene papiergestützte Abläufe und E-Mail- Korrespondenz mit Dateianhängen aus verschiedenen Lotus Notes-Anwendungen sollten zusammengeführt werden, um den schnell wachsenden Anforderungen an effizienter Kommunikation und Aktenführung gerecht zu werden

Die Lösung

Mit Hilfe der auf Lotus Domino-basierten Anwendung ePDF Server des IBM Business Partners GroupWare AG konnte innerhalb kürzester Zeit ein „papierloses Büro“ mit umfangreicher Archivfunktion nahtlos in die bestehenden Abläufe integriert werden.

Die Vorteile

- Neue Anwendungen können nun einfach und schnell in das vorhandene Mail- und Archivsystem integriert werden.
 - Alle Prozesse laufen einheitlich ab und können zentral administriert werden.
 - Informationen, Akten und E-Mails werden im PDF-Format sicher und übersichtlich im Archiv abgelegt und sind schnell, von jedem Arbeitsplatz im Zugriff.
-

ROLAND Konzern – „Wir kämpfen für Ihr gutes Recht.“

Die ROLAND-Unternehmensgruppe ist ein europaweit operierender Spezialistenverbund mit Konzernsitz in Köln. Das Leistungsportfolio prägen zwei zentrale Geschäftsfelder: umfassender Service rund ums Recht sowie Versicherungs- und Assistance-Lösungen rund um die Themen Mobilität und Dienstleistungen.

Die Gesellschaften der ROLAND-Unternehmensgruppe sehen sich im Versicherungsmarkt der Allrounder und Generalisten als Spezialisten, die maßgeschneiderte Kundenlösungen schaffen. Rund 1.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieses Spezialistenverbunds garantieren den hohen Servicestandard in allen Geschäftsbereichen und bieten so über 21 Millionen Kunden und mehr als 170 Partnerunternehmen aus den unterschiedlichsten Wirtschaftszweigen Lebenshilfe für den modernen Menschen.

Heterogene Systeme – viele Medienbrüche

Die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG und die ROLAND Assistance GmbH aus Köln setzen schon lange auf die leistungsfähige Groupware-Plattform Lotus Notes. Trotzdem waren noch immer einige Abläufe papiergestützt, und nicht alle Systeme waren an das zentrale optische Archivsystem angeschlossen. Insgesamt gab es keine einheitliche Struktur in den Dokumentprozessen der unterschiedlichen Geschäftsbereiche hinsichtlich Ablage, Formate und Archivierung.

In der Rechtsschutz-Schadensbearbeitung wurde bereits Ausgangskorrespondenz im Tiff-Format archiviert, allerdings über einen aufwendigen Prozess unter Nutzung eines Faxservers. In der Assistance wurde eine Notes-Anwendung für die Vorgangsbearbeitung verwendet, jedoch ohne Archivierung. Schließlich war ebenfalls im Assistance-Bereich die Aktenführung teilweise papierbasiert, da Eingangspost zwar gescannt, aber nicht archiviert wurde. Und es gab umfangreiche Alt-datenbestände im RTF-Format im Dateisystem.

Ein typisches Szenario in gewachsenen Strukturen mit heterogenen Systemen.



Auf dem Weg zum papierlosen Büro

Die Arbeit der Sachbearbeiter sollte verbessert und vereinfacht werden und so weniger Rückfragen an Fachbereiche und die IT verursachen. Durch eine Formatvereinheitlichung sollte deutlich besseres Dokument-Handling erreicht und durch Zuführung aller Dokumente zur vorhandenen Archivierung die Größe der Datenbanken reduziert werden.

Daraus ergab sich für die drei Bereiche Ausgangskorrespondenz, Vorgangsbearbeitung bzw. elektronische Aktenführung und Posteingang die Notwendigkeit, eine einheitliche Archivierung in ein und demselben Format und mit einem einheitlichen Konvertierungsprozess einzuführen. Das PDF- bzw. PDF/A-Format sollte hier – insbesondere qualitative – Schwächen des bisher teilweise verwendeten TIFF-Formats ausgleichen.

Bestehende Konvertierungssysteme, eines für TIFF, eines für PDF und beide mit aufwendiger und fehleranfälliger Implementierung sollten abgelöst bzw. vereinheitlicht werden. So sollte nicht nur eine Verbesserung der Abläufe erreicht, sondern auch neue Anwendungsfälle einfach und schnell in einen Gesamtlösung zur PDF Erzeugung integriert werden können.

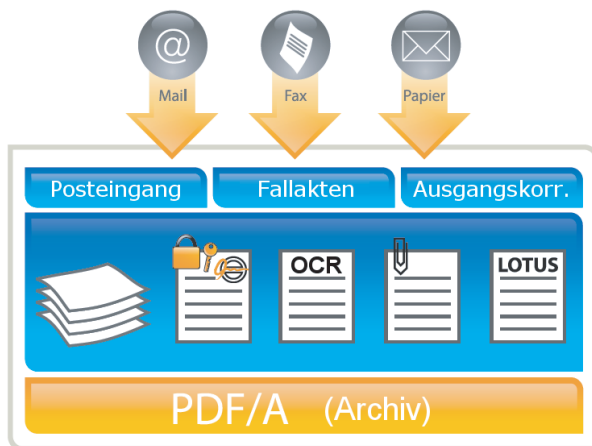


Abb. 1: Abläufe und Funktionen des ePDF Server for Domino bei der ROLAND-Unternehmensgruppe



Abb. 2: Zentrale der ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG und ROLAND Assistance GmbH in Köln

Konkrete Pläne für neue Abläufe und die Nutzung des PDF-Formats

Bei einem ersten Kontakt mit dem IBM Business Partner GroupWare AG wurden die Anforderungen formuliert und ein Einblick in Umsetzungsmöglichkeiten gegeben. Zwei Monate später konnten bereits in einem zweitägigen Workshop Details geklärt und die Implementierung für vier Anwendungsfälle skizziert werden. Eine Testumgebung wurde aufgesetzt und mit typischen Dokumenten beschickt.

Die Ergebnisse waren so überzeugend, dass bereits nach wenigen Wochen eine Entscheidung zugunsten des ePDF Servers for Domino fiel.

In einem einheitlichen, Domino-Server-basierten System konnten alle folgenden Anwendungsfälle abgebildet werden. Die E-Mail-Ausgangskorrespondenz der ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG wurde ohne Benutzerinteraktion in selbsttragende PDF-Dateien konvertiert, d.h. jede Notes E-Mail wurde, zusammen mit angehängten Dateien, in das PDF-Format gerendert. In gleicher Weise wurden in persönlichen E-Mail-Postfächern eingehende Dokumente behandelt und als PDF bzw. PDF/A dem Archiv zugeführt.

„ePDF ist einfach zu handhaben, alles andere wäre viel aufwendiger gewesen. Für einen neuen Anwendungsfall kann mit wenigen Mausklicks die PDF-Erstellung „zusammengebaut“ werden. Sonst hätte jeweils eine komplexe Steuerung selbst geschrieben werden müssen. Die Logik und Steuerung in den ePDF-Konfigurations-Datenbanken sind also „das Gelbe vom Ei“ mit umfassenden Möglichkeiten: Datenbanküberwachung, Mail-Schnittstelle, Hotfolder im Dateisystem – alle mit den gleichen, vielfältigen Optionen.“

– Frank Hagen, Notes-Administrator und Entwickler der ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG, Abteilung Informatik

Im Assistance-Bereich kam zu der Ausgangskorrespondenz noch die extrem zeitkritische Verarbeitung von Schadensmeldungen, die ebenfalls in PDF archiviert und erst danach bearbeitet werden sollten. Hier wurde über ein eigenes, redundant ausgelegtes ePDF-System die gewünschte Verfügbarkeit und schnelle Verarbeitung gewährleistet, unterstützt vom technischen Support der GroupWare AG mit vereinbarter Reaktionszeit.

Schließlich wurde ein Editorsystem für Ausgangskorrespondenz, das als Java-Anwendung im Dateisystem bereits umfangreiche Datenbestände angelegt hatte, mit einbezogen. Die hier vorliegenden und die laufend hinzukommenden RTF-Dateien wurden ebenfalls vom ePDF-Server konvertiert und so der Archivierung als PDFs zugeführt.

Wissenswertes

PDF/A

Elektronische Archivierung:

Elektronische Archive sichern Dokumente langfristig und revisionssicher über ihre gesamte Lebensdauer und erfüllen damit die gesetzlichen Anforderungen (Compliance). Dokumente unterschiedlichster Formate wie E-Mail, Office-Dokumente, Faxe oder Briefe müssen klassifiziert werden und verwaltbar bleiben. Das heißt, dass soweit wie möglich ein einheitlicher Zugriff auf alle Informationen im Unternehmen gegeben sein muss – auch auf solche, die in den 80er Jahren mit den ersten Versionen von Officeprogrammen oder auf der Schreibmaschine erstellt wurden. Seit 2005 ist neben anderen Formaten (z. B. Tiff) auch das speziell entwickelte PDF/A Format nach ISO 19005 für die Langzeitspeicherung zulässig.

Für die Archivierung im PDF/A-Format ist es notwendig, auch bestehendes PDF in PDF/A zu überführen bzw. zu validieren.

Über den ePDF Server for Domino

Der ePDF Server for Domino ist eine einzigartige, skalierbare Software, um Dateianhänge nahezu beliebiger Formate ebenso wie OLE-Objekte in Notes-Dokumenten und im besonderen das proprietäre Lotus Notes Format selbst automatisiert und strukturiert in PDF, PDF/A, Tiff u.a. zu rendern.

Durch die nahtlose Integration in den Domino 6 bis 8.5 Server können – netzwerkweit und serverbasiert – nahezu beliebige Dokumentenformate innerhalb und außerhalb vorhandener Lotus Notes-Datenbanken umgewandelt, verarbeitet, archiviert und veröffentlicht werden.

All diese Formate können in PDF oder direkt in PDF/A-1a oder 1b überführt, validiert, gestempelt, mit einem Wasserzeichen versehen, verschlüsselt, mit Kennwörtern geschützt, verkettet, mit einer Texterkennung behandelt, signiert oder komprimiert (ZIP) und schließlich weiterverteilt werden – immer regelbasiert und vollautomatisch.

Die Steuerung erfolgt – wie bei allen ePDF-Produkten – über so genannte „Job Profiles“. Dort können alle Optionen auf einfache Art und Weise für bestimmte Arten von Aufträgen gesammelt festgelegt werden.

Damit eignet sich der ePDF Server for Domino, um innerhalb von IBM ECM- und Domino-Umgebungen sofort und ohne zusätzlichen Programmieraufwand transparente Lösungen für nahezu jeden Geschäftsbereich zu schaffen, beginnend beim Datentransfer bis hin zu Workflows, Dokumentenmanagement, Content Management, Produktdatenmanagement, Warenwirtschaft etc. Der Einsatz des ePDF Server for Domino macht sich normalerweise schon innerhalb weniger Wochen bezahlt.

Dank der sich automatisch konfigurierenden einfachen Installationsroutine ist die Software in weniger als drei Minuten einsatzbereit. Die Integration in beliebige Umgebungen erfolgt ohne Programmierung – durch die Anwendung von Job Profiles. Im Vergleich zu jedem client-basierten PDF-Generator, erzeugt der ePDF Server for Domino keine Kosten pro Arbeitsplatz oder Klick, ebenso wenig wie Kosten für die Arbeitsplatzinstallation oder Softwareverteilung und bindet darüber hinaus keine Produktivzeit der Anwender. Da sich der PDF-Standard selbst dynamisch weiterentwickelt, wird der ePDF Server for Domino kontinuierlich erweitert, damit es das Produkt für die serverbasierte Verarbeitung von PDF-Dokumenten bleibt.



IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, ibm.com, Domino und Lotus Notes sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter ibm.com/legal/copytrade.shtml

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2009
Alle Rechte vorbehalten.
