

Wissensmanagement bei der Krämer GmbH Metzingen

Als Hersteller von Leitern und Industriebegehungen hat die Krämer GmbH aus Metzingen einen in Fachkreisen bekannten Namen. Dabei ist Krämer seit über 80 Jahren ein Begriff für Qualität und Zuverlässigkeit und für Innovation.

In dieser Zeit wurde aus einem kleinen Handwerksbetrieb ein mittelständisches Unternehmen mit einem ausgereiften Sortiment an Leitern aus Aluminium und Holz, hergestellt in hervorragender Qualität und fast ausschließlich im gehobenen Fachhandel vertreten.

Über alle Jahre hinweg sind jedoch Anstrengungen unternommen worden, weitere Standbeine für die Zukunft der Firma KRÄMER GmbH zu finden und aufzubauen. Ein wesentlicher Meilenstein war die Orientierung in Richtung Industriebegehungen aus Aluminium, einem Werkstoff, dem die Zukunft gehört. Seit ca. 20 Jahren werden parallel zum traditionellen Bereich Leitern auch sehr komplexe und große Anlagen-Projekte professionell abgewickelt.

Als dann im letzten Jahr der Umzug in ein neues Firmengebäude anstand, wurde schnell klar, dass das enorme Papierarchiv vorab digitalisiert werden sollte. Durch eine revisionssichere Archivierung müssen die Dokumente nicht mehr im Original aufbewahrt und können somit vernichtet werden.

Gleichzeitig sollte das in Projekten gesammelte und in Papierform und elektronischen Dokumenten archivierte Unternehmenswissen einfacher, schneller und jederzeit abrufbar für die Mitarbeiter zur Verfügung stehen. So kann der Informationsfluss optimiert und das Know-how aus anderen Projekten für neue Projekte einfach zugänglich gemacht werden.

Ziel war es, nach und nach ein zentrales Informationssystem für alle Mitarbeiter anzubieten, welches dokumentengebundene Informationen, gleich welcher Art, schnell und einfach zu jedem Zeitpunkt und an jedem Ort zur Verfügung stellen kann.

- Ausgangssituation

Wie in vielen anderen Betrieben hatte sich auch bei der Krämer GmbH im Laufe der Zeit eine gewaltige Menge an Daten angehäuft, die unterschiedlich strukturiert im Unternehmen vorhanden waren. Zentrale Anforderung war es daher, dass die verschiedensten Dokumententypen,

angefangen von Papier, Faxen, Emails, Office-Dokumenten, aber auch CAD-Zeichnungen, nach verschiedenen Kriterien strukturiert abgelegt werden können.

Weiterhin sollte die Implementierung des Systems in kurzer Zeit möglich sein, ohne dadurch das Tagesgeschäft zu beeinträchtigen.

Eine einfach zu bedienende, intuitive Benutzeroberfläche sollte den Schulungsaufwand reduzieren, während die Übernahme des Corporate Design die Akzeptanz aller Beteiligten maximieren sollte, da ein solches Projekt mit der Motivation der Anwender steht und fällt.

Zudem sollte die Anwendung browserbasierend und damit arbeitsplatzunabhängig nutzbar sein. Die Möglichkeit, die Daten auf den ASP-Servern der MIRA Consulting GmbH zu archivieren, erlaubt es, die Kosten kalkulierbar zu machen. Außerdem muss bei einer ASP-Lösung keine zusätzliche Hardware angeschafft werden, auch Wartung und Support werden vollständig vom Anbieter übernommen.

Die MIRA Consulting GmbH wurde mit der Umsetzung der benötigten Anwendung beauftragt. Diese sollte ein Höchstmaß an Flexibilität bei der Berücksichtigung aller Anforderungen gewährleisten.

- Umsetzung

In einem ersten Schritt auf dem Weg zu einem modernen Wissensmanagement-System wurden in einem eintägigen Workshop mit allen Verantwortlichen die gewünschte Struktur und notwendige Klassifizierung der verschiedenen Dokumente in Hinblick auf ein schnelles Wiederfinden erarbeitet und die Berechtigungen festgelegt.

Gleichzeitig wurde ein Hochleistungsscanner eingerichtet, mit dem täglich zeitweise bis zu 7000 Dokumente eingescannt wurden.

Nachdem die individuellen Anpassungen der MIRA Anwendung eingerichtet und ausführlich getestet waren galt es, die vorhandenen Daten aus der bestehenden Verzeichnisstruktur zu übernehmen und in MIRA abzubilden. Auch alle eingehenden, ausgehenden und innerhalb der Krämer GmbH versendeten Emails sollten archiviert werden. Eine weitere Anforderung galt der täglichen Archivierung mit Texterkennung und Indexierung aller veränderten CAD-Zeichnungen. Und zuletzt musste auch das vorhandene Warenwirtschaftssystem in die Anwendung integriert werden.

Dabei gelangen die Dokumente auf verschiedene Weise in MIRA :

- Die Emails werden direkt aus dem Journaling des Email-Servers abgeholt.
- Ein Hochleistungsscanner schickt die gescannten Dokumente direkt an MIRA.
- Veränderte CAD-Zeichnungen werden nach vorgegebenen Intervallen abgeholt und zum Archivserver gesandt.
- Office-Dokumente werden über eine Explorer-Struktur direkt auf dem Server abgelegt.
- Aus dem Warenwirtschaftssystem werden die Stammdaten zur automatischen Indexierung genutzt. Direkt aus dem System werden auch die Rechnungen extrahiert und als PDF/A Dokument archiviert. Das PDF/A-Dokument entspricht der an den Kunden gesandten Rechnung.
- Einzelne Dokumente können direkt über das Webinterface angebunden und die Metadaten erfasst werden
- Weitere Informations-, Dokumenten- oder Kommunikationssysteme können problemlos angebunden werden.

Dort durchlaufen die Dokumente einen vorgegebenen Workflow durch die einzelnen MIRA-Module. Zuerst erfolgt die automatische Text- und Inhaltserkennung vieler Dokumententypen. Die anschließende automatische Indexierung erfolgt anhand der Kundeninformation und Stichwortlisten. Auch werden die am häufigsten vorkommenden Worte berechnet und zusätzlich frei wählbare Ladeparameter hinzugefügt. Gleichzeitig werden die Dokumente im Original und in verschiedenen, vorab festgelegten Formaten gespeichert : PDF-Version, PDF/A-Version für die Langzeitarchivierung, Preview-Funktionalität für die 1.-Seite-Vorschau etc.

Die Emails und ihre angebundenen elektronischen Dokumente werden als Einzelmedien bearbeitet und gespeichert, verbunden durch einen Link, welcher zwischen den logisch zusammengehörenden Dokumenten mitgeführt wird.

Über ein Webportal kann jeder Benutzer nach erfolgreicher Authentifizierung die MIRA-Anwendung aufrufen und auf die Dokumente zugreifen, für die er die Berechtigung hat. Dokumente, die nicht im Zugriff des Benutzers liegen, werden vom Suchergebnis vor der Anzeige ausgeschlossen. Grundlage hierfür sind die im Active Directory festgelegten Rechte der einzelnen Benutzer und Benutzergruppen.

Neben einer Google-artigen einfachen Suche bietet die erweiterte Suche die Möglichkeit, feldspezifisch in den Meta-Daten und Volltexten der archivierten Medien zu suchen. Die Felder wurden bei der Implementierung festgelegt, können aber auch jederzeit an veränderte Anforderungen angepasst werden.

Die Suchergebnisse werden in der Kurzanzeige mit Links zu den angebundenen Dokumenten angezeigt, während die Detailanzeige alle Meta-Daten anzeigt, die aus der Bearbeitung gespeichert wurden.

- Resümee

In der Praxis hat sich die Lösung sehr schnell bewährt und trägt zu einem erheblich schnelleren und effizienteren Informations- und Wissenstransfer bei. Alle Mitarbeiter greifen jetzt auf einen einheitlichen zentralen Wissenspool zu, kostenintensive Suchzeiten entfallen. Auch ein aufwendiger Abgleich doppelt vorgehaltener Daten entfällt. Zudem konnte der Platzbedarf für ein Papierarchiv am neuen Firmenstandort auf ein Minimum reduziert werden.

Die web-basierte Struktur macht die neu eingeführte Wissensbank für autorisierte Personen von jedem Internet-Anschluss der Welt aus verfügbar. „Dabei ist vor allem der direkte Zugriff auf die Originaldaten der Emails und Zeichnungen ein enormer Zeitgewinn. Früher waren Dokumente immer über verschiedene Medien verteilt, in Papierform im Aktenordner, in digitaler Form auf dem File- und Mailserver. Heute muss man nur noch an einer Stelle suchen: im MIRA-Archiv.“, berichtet Stefan Krämer, seit 16 Jahren Geschäftsführer der Krämer GmbH.

Dabei stellt das ASP-Modell kaum Anforderungen an die vorhandene IT-Infrastruktur, der Aufbau einer Serverstruktur bei der Krämer GmbH war nicht notwendig und auch ältere Rechner konnten weiter verwendet werden. Die Wartung des Systems erfolgt über Fernzugriff, ohne den Tagesablauf zu beeinträchtigen. Ausgereifte Sicherheitsmaßnahmen auf logischer und physikalischer Ebene garantieren absolute Sicherheit bei der Übertragung und Archivierung der Daten zum Hochsicherheitsrechenzentrum. Alle Systemkomponenten und Daten werden redundant gehalten. Zudem werden alle rechtlichen Anforderungen an gesetzeskonforme Archivierung erfüllt.

„Wir würden heute wieder genauso entscheiden. Das System erfüllt unsere Anforderungen so, wie wir uns das vorstellen, und bietet darüber hinaus genügend Potenzial für zukünftige Anwendungsmöglichkeiten. Auch der Support stimmt, die Wege sind kurz und schnell. Wenn wir etwas benötigen, haben wir innerhalb kürzester Zeit eine passende Lösung. Das ist bei einer unternehmenskritischen Software wichtig und passt sehr gut zu unserer eigenen Unternehmensphilosophie.“, betont Stefan Krämer weiter.

Balingen, Dezember 2009