

Die nächste Herausforderung für IT-Experten: Drei Schlüssel-Trends bei Dokumentzusammenarbeit und -austausch

Heutige und zukünftige Anforderungen von Wissensspezialisten erfüllen

Inhalt

- 1: Projekte sind zunehmend multinational mit internen und externen Beteiligten
- 2: Die Nachfrage nach dynamischen Dokumenten wächst
- 3: Die IT ist permanent gefordert, eine Kostensenkung zu ermöglichen
- 4: Fazit
- 5: Adobe-Formular zum Anfordern von Informationen

Die heute verfügbare Palette der Formate für die Unternehmenskommunikation hat sich erweitert: Sie reicht von Instant-Messaging bis hin zu Blogs und Wikis, umfasst aber auch traditionellere Mittel wie E-Mail und Intranets. Aber die primäre „Währung“ des Geschäftslebens sind weiterhin Dokumente, etwa Angebote, Anforderungen, Pläne, Verträge und Berichte, und die Dokumentzusammenarbeit ist weiterhin die Hauptaktivität von Wissensspezialisten. Deshalb stellen Wissensspezialisten hohe Anforderungen und benötigen effiziente und effektive Werkzeuge für Dokumentzusammenarbeit und -austausch. Wenn IT-Verantwortliche nach Möglichkeiten zur Entwicklung der organisationsweiten Zusammenarbeit suchen, müssen drei wichtige Trends und deren Implikationen in Betracht gezogen werden:

- Projektteams, in die externe Dienstleister einbezogen sind, werden zur Regel, und der Sicherheitsbedarf außerhalb der Firewall steigt.
- Der Bedarf an dynamischen Dokumenten für effektivere und ansprechendere Kommunikation wächst.
- Kostenreduktion durch größere Effizienz steht in der Prioritätenliste der Geschäftsleitung weiterhin ganz oben.

Projekte sind zunehmend multinational mit internen und externen Beteiligten

Sehr oft arbeiten Teams weltweit an verschiedenen Standorten. Basierend auf einer von Adobe beauftragten und 2009 von Forrester Consulting durchgeführten Studie, „Die Zukunft der Zusammenarbeit prägen“, arbeiten 73 % der Wissensspezialisten mindestens einmal im Monat mit Personen in unterschiedlichen Zeitzonen und Regionen. Aber diese verstreuten Teams arbeiten nicht nur intern: 67 % der Mitarbeiter berichten, dass sie mindestens einmal im Monat mit Personen in anderen Unternehmen zusammenarbeiten. „Bei zunehmender Bedeutung der Informationsarbeit müssen die eingesetzten Werkzeuge die vertrauten Arbeitsabläufe abbilden und gleichzeitig den Umstieg auf effizientere und effektivere Kommunikation und Zusammenarbeit ermöglichen,“ unterstreicht Forrester.

Verstreute Teams sind ohne Zweifel ein wesentlicher Motor für den Einsatz besserer Werkzeuge für die Zusammenarbeit, insbesondere wenn es um den Austausch von Dokumenten geht. Die Mitarbeiter arbeiten häufig mit externen Personen zusammen und tauschen Dokumente mit ihnen aus, etwa mit Zulieferern, Partnern, Agenturen und Kunden. Dies ist immer häufiger zu beobachten, kann aber ineffizient sein und die Datensicherheit beeinträchtigen. Die meisten Unternehmen müssen mit direkten finanziellen Konsequenzen rechnen, wenn vertrauliche Informationen ungeschützt zirkulieren. Deshalb steht die IT in der Verantwortung, Werkzeuge für die Zusammenarbeit im Dokumentverkehr zu liefern, mit deren Hilfe Unternehmensdaten geschützt werden, auch wenn Dokumente außerhalb des Dokumentverwaltungssystems und der Unternehmens-Firewall im Umlauf sind.

Ein treffendes Beispiel liefert *Bombardier*, der weltweit größte Hersteller von Zivilflugzeugen. Das Unternehmen muss Piloten und Techniker außerhalb des Unternehmens mit kompletten Schulungshandbüchern ausstatten. „Wir wollen zwar, dass diese Dokumente für berechnete Betrachter leicht zugänglich sind, wissen jedoch, dass die Unterlagen geistiges Eigentum enthalten, das geschützt werden muss,“ sagt Ken Knitter, Verantwortlicher für Web-basierte Schulung im Unternehmen.

Durch die Umstellung auf PDF und eine Adobe-Lösung hat Bombardier bei der Verteilung von Unterlagen, wie etwa Schulungshandbüchern, hunderttausende Dollar eingespart und gleichzeitig eine bessere Kontrolle über den Zugriff auf vertrauliche Informationen weltweit erzielt.

„Adobe-Software hat Hunderttausende Dollar bei der Weiterverteilung von Schulungshandbüchern eingespart und gleichzeitig die Kontrolle über den Dokumentzugriff ermöglicht.“

Ken Knitter
Supervisor für
Web-basierte Schulung

Nächster Schritt für die IT

Führen Sie eine Bestandsaufnahme darüber durch, wie in Ihrer Organisation die Dokumentzusammenarbeit abläuft. Wie arbeiten Wissensspezialisten derzeit zusammen? Wie tauschen sie Dokumente aus? Welche Werkzeuge verwenden sie? Wie kosteneffektiv ist das aktuelle Verfahren? An welcher Stelle im Ablauf kann die IT-Abteilung die Dokumentzusammenarbeit in verstreuten Teams verbessern? Besteht in Ihrem Unternehmen die Gefahr, dass vertrauliche Daten offengelegt werden, wenn Dokumente außerhalb der Firewall nicht geschützt sind?

Die Nachfrage nach dynamischen Dokumenten wächst

Die Erwartungen im Zusammenhang mit Dokumenten verändern sich. Da immer mehr Geräte und Anwendungen verfügbar sind, die das Erstellen von Multimedia-Inhalten vereinfachen, wollen Wissensspezialisten solche Medien einsetzen, um Informationen zu veranschaulichen und ansprechendere Inhalte anzubieten. Damit wird der Wechsel von statischen Dokumenten zu dynamischen Dokumenten beschleunigt.

Im Gegensatz zu traditionellen statischen Dokumenten sind dynamische Dokumente interaktiv. Sie können Links, Schaltflächen, eingebettete Berechnungen und Multimedia-Inhalte umfassen, etwa Zeichnungen, Bilder, Videos, eingebettete Web-Seiten und Formulare. Dynamische Dokumente werden auf allen Plattformen konsistent angezeigt. Sie sind auch einfach zu erstellen, können mit vorhandenen Mitteln für andere freigegeben, gesichert und schnell in vorhandene Dokument-basierte Prozesse oder Dokumentverwaltungssysteme integriert werden.

Laut der Umfrage von Forrester Consulting aus dem Jahr 2009 müssen die meisten Wissensspezialisten im Unternehmen mindestens einmal im Monat hochwertige Kommunikationsträger erstellen, wobei 76 % mehrere Dateitypen, wie etwa Text, Bilder, Videos und Formulare, kombinieren müssen. Mithilfe dynamischer Dokumente können Wissensspezialisten ihre Arbeit einfacher und effizienter erledigen:

- **Komplexe Prozesse oder Konzepte anschaulich darstellen** – Dynamische Dokumente vereinfachen und optimieren die Vermittlung komplexer Ideen. Wenn Mitarbeiter mit der Möglichkeit ausgestattet werden, im Handumdrehen Zeichnungen, Bilder und Videos mit Textdokumenten zu kombinieren – zum Beispiel bei der Entwicklung eines neuen Produkts, in der Schulung oder bei der Suche nach neuen Zulieferern – werden Projekteinsicht und Entscheidungsfindung beschleunigt.

Beispiel: *Sundt Construction*, eine große Baufirma in den USA mit Übersee-Bauprojekten im Wert von vielen Millionen Dollar, mit Hunderten Subunternehmern und Zulieferern. Durch den Einsatz interaktiver Pläne in PDF können Bauleiter und andere auf einen bestimmten Bereich des Plans klicken und so die betreffende Seite beziehungsweise die Detailangaben aufrufen. Verknüpfungen mit spezifischen Seiten und Detailansichten machen es leichter, Fragen zu klären.

- **Multimedia-Inhalte effizient empfangen und verarbeiten** – Durch die rasante Zunahme von Multimedia-Inhalten müssen die Mitarbeiter mehr und mehr in die Lage versetzt werden, Inhalte mit Fotos, Audio- oder Videoaufzeichnungen zu empfangen, abzustimmen und zu genehmigen. Und dieser Austausch muss auch für technisch weniger Versierte effizient sein.

Die *Ontario Homicide Investigator's Association* (OHIA) in Kanada stand dieser Herausforderung im Hinblick auf die Untersuchungsakten gegenüber, die Tatortfotos, Aufnahmen von Zeugenbefragungen, Polizeiberichte und Papierdokumente umfassen können. Die Zusammenstellung dieser Unterlagen für die Vorlage bei Gericht wurde manuell durchgeführt und war zeitaufwendig. Außerdem war das Durchsuchen dieser Unterlagen sehr schwierig. Die OHIA löste dieses Problem mithilfe der elektronischen Offenlegung (e-Disclosure) unter Nutzung von PDF und PDF-Portfolios. Dieses elektronische Offenlegungsverfahren wird gerade von Strafverfolgungsbehörden in der kanadischen Provinz Ontario eingeführt. Untersuchungsbeamte und Sachbearbeiter können jetzt innerhalb von Tagen anstelle von Monaten, die vorher zur Datenvorbereitung erforderlich waren, eine e-Disclosure anlegen. Untersuchungsbeamte haben jetzt mehr Zeit für Ermittlungen. Außerdem haben sich Qualität und Verfügbarkeit der Inhalte verbessert, die den Gerichten, Verteidigern und Staatsanwälten übergeben werden. Strafverfolgungsabteilungen erreichen auf diese Weise erhebliche Einsparungen bei Papier und Zustellungskosten, die sich bei umfangreichen Prozessen auf viele Tausend Dollar belaufen können.

„Mithilfe von Adobe Acrobat Video, Audio und andere digitale Medien zu kombinieren, erhöht die Gesamtwirkung der Unternehmenskommunikation und macht unsere Arbeit überzeugender.“

Harry Hemus
Unternehmensgründer,
Dividi Projects

„Adobe-Software ist fest in unsere täglichen Arbeitsabläufe integriert. Ohne sie wäre es schon fast unmöglich, die Aufgaben zu erledigen.“

Bill Rue
CIO, Hassell

- **Überzeugender kommunizieren** – Mithilfe von dynamischen Dokumenten können Wissensspezialisten ansprechendere Präsentationen und Angebote unterbreiten. Dynamische Dokumente helfen beispielsweise Vertriebsmitarbeitern, Verkaufs- und Marketing-Unterlagen flexibel zu kombinieren oder Videos mit Kundenreferenzen und automatisch ablaufenden Produktdemos einzufügen, damit die Kunden effektiver von den Vorteilen der Lösungen überzeugt werden.

Dividi Projects ist ein Marketing-Unternehmen in Großbritannien, das interaktive Multimedia-Präsentationen für Unternehmen und Organisationen entwickelt. Mithilfe von PDF-Dokumenten sorgt Dividi dafür, dass die Unterlagen seiner Kunden die höchsten Standards an Marken- und Grafik-Design erfüllen, um effektiver mit Zielgruppen zu kommunizieren und sie zu binden. Die breite Akzeptanz des kostenlosen Adobe Reader® bedeutet, dass die Inhalte plattformunabhängig angezeigt werden können.

Nächster Schritt für die IT

Bewerten Sie den aktuellen und zukünftigen Bedarf an dynamischen Dokumenten in Ihrer Organisation. Wie kann die IT-Infrastruktur den Anstieg von Multimedia-Elementen in Dokumenten besser und effizient unterstützen? Kann die weit verbreitete Nutzung von PDF-Dokumenten die dynamische Kommunikation verbessern und die IT-Kosten in Ihrem Unternehmen reduzieren?

Die IT ist permanent gefordert, eine Kostensenkung zu ermöglichen

Die Verbesserung von Geschäftsprozessen und die Produktivität der Mitarbeiter stehen bei vielen Führungskräften ganz oben auf der Prioritätenliste. Wenn die IT eine konsequente Standardisierung auf die richtigen Produktivitätsanwendungen umsetzt, kann sie die Produktivität steigern und die Wissensspezialisten in den folgenden Bereichen effizienter machen:

- **Abstimmung von Inhalten beschleunigen** – Die meisten Wissensspezialisten bestätigen, dass inhaltliche Abstimmungen zu ihren wöchentlichen, wenn nicht täglichen Aufgaben gehören. Gleichzeitig können die Abstimmungszyklen für Dokumente zwischen einem Unternehmen und seinen Zulieferern, Subunternehmern und Kunden die Projektdauer um Tage, wenn nicht Monate hinauszögern. Zum Beispiel möchten Mitarbeiter nicht länger gezwungen sein, Kommentare von mehreren Prüfern manuell zu exportieren, per E-Mail zu versenden und am Ende wieder zu importieren. Mitarbeiter in der gesamten Organisation benötigen ein Werkzeug, mit dessen Hilfe sie interne und externe Prüfungsergebnisse besser verwalten und weitergeben können, damit Produkte schneller auf den Markt kommen und Anfragen von Kunden schneller abgewickelt werden.
- **Genehmigungen beschleunigen** – Zur Einhaltung interner Unternehmensrichtlinien oder gesetzlicher Vorschriften wird häufig die Nachvollziehbarkeit der Genehmigungen für ein Dokument als Teil des Verfahrens gefordert. Die mit dem Originaldokument gespeicherten elektronischen Genehmigungen sind eine effiziente Methode zur Verminderung von Risiken, wenn Fragen oder Streitfälle auftreten. Eine Genehmigungslösung muss so flexibel sein, dass eine einfache elektronische Genehmigung, etwa ein Stempel oder eine elektronische Unterschrift, ebenso möglich ist wie eine sicherere und überprüfte Methode, etwa eine digitale Signatur.
- **Inhalte einfacher wiederverwenden** – Das Neuformatieren und Umorganisieren von Daten und Medien zur Erstellung eines neuen Dokuments oder einer Präsentation ist extrem aufwendig. Laut einer Adobe-Umfrage wünschen sich 40 % der Wissensspezialisten Funktionen zum Wiederverwenden von PDF-Inhalten, damit sie nicht auf die Ausgangsdatei zurückgreifen müssen. Außerdem möchten sie in der Lage sein, Inhalte aus einer PDF-Datei in anderen Formaten wiederzuverwenden.
- **Informationen schneller finden** – Unabhängig von der Archivierung von Inhalten auf Papier oder digital verschwenden die Mitarbeiter sehr viel Zeit mit der Suche nach Informationen. Gemäß einem IDC-Bericht aus dem Jahr 2009 „Hidden Costs of Information Work (Dok. 217936)“ beläuft sich die Zeit, die mit der Suche nach Informationen verbracht wird, auf durchschnittlich 8,8 Stunden pro Woche. Das entspricht jährlichen Kosten in Höhe von 14.209 Dollar pro Mitarbeiter und Jahr. Eine Verringerung dieses Zeitaufwands kann die Produktivität signifikant steigern.

- **Formulare besser erstellen und verwalten** – Obwohl viele Formulare in elektronischer Form vorliegen, etwa in Microsoft Word oder Excel oder in statischen PDF-Dateien, werden sie häufig manuell verarbeitet. Aufgrund der für diesen Vorgang erforderlichen Zeit und Ressourcen der IT-Abteilung ist die Automatisierung dieser Formulare häufig nicht prioritär. Eine benutzerfreundliche Self-Service-Formularlösung, die Wissensspezialisten in die Lage versetzt, ihre Formulare zu automatisieren, kann aber insgesamt den Aufwand für die IT verringern. Diese Lösung muss von der Formularerstellung bis zur Verteilung und Datenerfassung intuitiv gestaltet sein. Produktivitäts-Software für Wissensspezialisten, die diese Funktionen bereits einschließt, kann dazu beitragen, die Kosten zu optimieren und die IT in puncto Support für Anwendungen zu entlasten.
- **Gängige Aufgaben automatisieren** – Als Teil interner Prozesse oder zur Einhaltung von Unternehmensrichtlinien sind Mitarbeiter häufig gefordert, bestimmte Aufgaben an und mit Dokumenten auszuführen. Zum Beispiel erwartet das Unternehmen, dass ein Dokument auf der Unternehmens-Website veröffentlicht wird, die Richtlinien zur Dokumentsicherung eingehalten werden und darauf geachtet wird, welche Metadaten einzubeziehen sind und wie die Dateigröße zu optimieren ist. Durch die Automatisierung dieser Aufgaben erhöht sich nicht nur die Produktivität der Mitarbeiter, auch Konsistenz und Compliance sind gewährleistet.

Nächster Schritt für die IT

Suchen Sie gemeinsam mit den Geschäftsführern nach Produktivitätslücken in Ihrer Organisation. Sind die aktuellen Anwendungen für die Büroproduktivität bedarfsgerecht oder suchen die Mitarbeiter an anderer Stelle nach zusätzlichen Werkzeugen? Wie viel Geld und Zeit kann eingespart werden, wenn Ihr IT-Umfeld auf die richtigen Produktivitätsanwendungen umgestellt wird?

Fazit

Damit eine Organisation ihre Geschäftsziele erreicht, muss die IT-Abteilung proaktiv die Zusammenarbeit an Dokumenten effizienter und dynamischere Kommunikationsmethoden möglich machen. Wissensspezialisten suchen laufend nach solchen Lösungen und führen diese Werkzeuge manchmal selbstständig ein, wodurch sich die Komplexität für die IT-Abteilung erhöht. Zur Maximierung des Erfolgs muss die IT-Abteilung Lösungen für die gemeinsame Arbeit an Dokumenten und ihren Austausch anbieten, die so konzipiert sind, dass sie die breite Bedarfspalette der Wissensspezialisten abdecken. Sie müssen nach innen und außen kosteneffizient skalierbar sein, die erforderlichen Dokumentkontrollen zur Aufrechterhaltung von Sicherheit und Datenschutz bieten und flexibel an Sprachen, Plattformen und Computer-Kenntnisse anpassbar sein.



Adobe

Adobe Systems GmbH
Georg-Brauchle-Ring 58
D-80992 München

Adobe Systems (Schweiz) GmbH
World Trade Center
Leutschenbachstrasse 95
CH-8050 Zürich

www.adobe.de, www.adobe.at,
www.adobe.ch, www.adobe.com

Adobe, the Adobe logo, Acrobat, and Reader are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. Java is a trademark or registered trademark of Sun Microsystems, Inc. in the United States and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Printed in Germany.

91048731 4/11

Adobe-Formular zum Anfordern von Informationen

Wenn Sie mit einem Adobe-Vertreter sprechen und mehr über Adobe-Lösungen für die Zusammenarbeit an und den Austausch von Dokumenten erfahren möchten, füllen Sie bitte das folgende Formular aus.

* Pflichtfelder

Kontaktinformationen

Vorname *	<input type="text"/>
Nachname *	<input type="text"/>
Tätigkeit *	<input type="text"/>
Name des Unternehmens/ der Organisation *	<input type="text"/>
Telefon *	<input type="text"/>
E-Mail *	<input type="text"/>
Land *	<input type="text"/>
Bundesland	<input type="text"/>
PLZ	<input type="text"/>

Informationen zum Unternehmen/zur Organisation

In welcher Branche sind Sie tätig? *

Welche Tätigkeit üben Sie hauptsächlich aus? *

Wie viele Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen/Ihrer Organisation werden das Produkt benutzen? *

Allgemein

Fragen oder Kommentare

Hinweis: Durch die Angabe meiner Kontaktdaten erkläre ich mich einverstanden, dass Adobe und seine Vertreter und/oder Beauftragten („Adobe“) mir per E-Mail, Telefon und/oder Post Informationen zu den Software-Produkten und Dienstleistungen von Adobe zukommen lassen, einschließlich neuer Produkte, Upgrades, Seminaren, Veranstaltungen, Umfragen, Schulungen und Sonderaktionen. Ich habe jederzeit die Möglichkeit, diese Erlaubnis zu widerrufen. Adobe kann meine Angaben gemäß den Adobe-Richtlinien für den Datenschutz verwenden.

Die Adobe-Richtlinien für den Datenschutz finden Sie unter: www.adobe.com/de/misc/privacy.html