



ACCELIO™

CASE STUDY

INDUSTRIE:
Luftfahrt

ANWENDUNG:
Formular
Management



Fraport AG

Formular Management mit Accelio™

Firmenprofil

Der Flughafen Frankfurt ist Europas Fracht-Airport Nummer Eins und steht mit knapp 50 Millionen Reisenden an zweiter Stelle der europäischen Passagierflughäfen. Als Drehkreuz-Flughafen verknüpft Frankfurt Kurz- und Langstreckenflüge und ist Heimathafen der Star Alliance rund um die Lufthansa. Eigentümerin und Betreiberin ist die Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide deren Aktie seit Juni 2001 an den Börsen notiert wird. Mehrheitseigner sind die Städte Frankfurt, das Land Hessen und der Bund, die zusammen knapp 70 Prozent der Anteile halten. Mit seinen über 62 000 Beschäftigten, etwa 13 000 davon allein bei Fraport, ist der Flughafen Frankfurt die größte lokale Arbeitsstätte Deutschlands und ein Wirtschaftsmotor für die gesamte Rhein-Main-Region.

Herausforderung

Mit einem Betriebsgelände von 15,6 Quadratkilometern ist der Flughafen wie eine eigene Stadt, die neben umfangreichen Service-Einrichtungen für den Reisenden auch Konferenz- und Unterhaltungsmöglichkeiten sowie Shopping auf mehreren Ebenen bietet. Voraussetzung für das Funktionieren einer solchen Organisation ist eine effektive Verwaltung. Vom Urlaubsantrag über Passierscheine bis hin zu Bauanträgen sind daher in allen Bereichen Formulare eine absolute Notwendigkeit. Kein Wunder also, dass insgesamt knapp 850 verschiedene davon existieren. Mit wachsender Bedeutung, denn mit dem Wachstum des Flughafens steigt auch die Anzahl und Komplexität der Aufgaben. Formulare, die reibungslose Geschäftsprozesse garantieren, werden dabei immer wichtiger.

Fast alle Mitarbeiter der Fraport AG sind gewohnt, mit dem PC zu arbeiten. Da lag es nahe, künftig auch Formulare am PC auszufüllen. Die alte Vorgehensweise mit Papierformularen barg in vielen Bereichen einfach zu viel Risiko bei zu hohen Kosten. Digitale Formulare garantieren, dass immer die aktuelle Fassung bearbeitet wird, leere Formulare schnell zur Hand sind und nie ausgehen.

Nachdem man sich bei Fraport für den Einsatz von digitalen Formularen entschieden hatte, ging man die Suche nach einem möglichen Anbieter sehr systematisch an, um eine Lösung zu finden, die zukunftssicher, stabil und vor allem offen für neue Entwicklungen ist. Daher entwarfen die IT-Verantwortlichen ein Pflichtenheft, in dem die wichtigsten Anforderungen aufgelistet wurden. Formulare sollten sich schnell und problemlos auf den aktuellen Stand der Dinge bringen lassen. Schließlich ist bei Fraport nur ein Mitarbeiter für über 150 digitalisierte Formulare zuständig. Einfaches Design und Unterstützung von Standards waren wichtige Komponenten des umfangreichen Pflichtenheftes. Insgesamt kamen 15 verschiedene Software-Anbieter in die Wahl, von denen jedoch nur wenige das erste Screening überstanden.

Erfolgsstrategie

Außer Accelio konnte bei eingehender Prüfung kein anderer Anbieter die Anforderungen erfüllen, so dass man sich schließlich für das Produkt Accelio Capture Classic Filler entschied. Ein wichtiger Aspekt in den Augen der Entscheider war, wie die digitalen Formulare beim Anwender ankommen. Damit das neue System angenommen wird, sollte die Software leicht zu bedienen sein. Speziell hier konnte Accelio punkten, denn mit der Formularlösung Classic Filler können Anwender sehr leicht ein Formular ausfüllen, da dieses auf dem Bildschirm genauso wie auf dem Papier erscheint. Hat ein Anwender dennoch einmal Probleme, so hilft die integrierte kontextsensitive Hilfe weiter.

Zu Beginn wollte man erst einmal sehen, wie die Praxis sich von der Theorie unterscheidet und setzte versuchsweise vier Formulare einer kleinen Abteilung um. Nachdem die Testphase erfolgreich abgelaufen war, begann man intern mit der neuen Lösung zu werben und nach und nach weitere 150 Formulare in das System zu integrieren. Alles in allem ging die Umsetzung sehr schnell. „Nach einem dreiviertel Jahr hatten wir alle Basisformulare digitalisiert, erinnert sich Gerd-Uwe Kuley, Leiter Vordruckmanagement bei der Abteilung IUK-AE2 der Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide. Waren die Mitarbeiter am Anfang noch etwas skeptisch, so ist Classic Filler inzwischen ein Standardprogramm, das keiner mehr missen möchte. „Es hat sich wirklich durchgesetzt, und wer es einmal benutzt hat und es häufiger braucht, der schätzt es auch, weil es die Arbeit stark erleichtert.“

Jeder Mitarbeiter hat heute auf seinem PC im lokalen Verzeichnis einen Ordner, in dem sich Hilfsdateien sowie seine persönlichen Profile befinden. Diese Einträge nutzt Classic Filler, um bestimmte Felder automatisch korrekt auszufüllen und dem Mitarbeiter die Formularbearbeitung noch einfacher zu machen. Neue Formulare oder Änderungen, die immer wieder vorkommen, werden komplett intern entwickelt. Die meisten Anforderungen werden binnen ein bis zwei Tagen abgewickelt, ebenso wie der Support, der die meisten Problemfälle intern abfangen kann und nur selten auf die Accelio Experten in Ratingen zurückgreifen muss.

Nutzen

„Sie glauben ja gar nicht, wie mir die digitalen Formulare die Arbeit erleichtern.“ So oder ähnlich melden sich Anwender gelegentlich beim Team der Abteilung IUK-AE2. Aufgrund der hohen Akzeptanz des Programms werden neue, von IUK ausgelieferte Rechner heute standardmäßig mit Classic Filler versehen. Pro Arbeitsplatz erstatten die einzelnen Abteilungen IUK jeden Monat eine Kostenpauschale in Höhe von 26 Mark, die Betriebskosten, Designaufwand und auch die Lizenzkosten abdeckt. Die Investition lohnt sich, denn die eingesparte Zeit beim Ausfüllen und Suchen des aktuellen Formulars wiegt die Kosten mehr als auf.

Ein weiteres Plus ist die größere Arbeitszufriedenheit, weil ungeliebte administrative Aufgaben am PC einfach schneller und leichter von der Hand gehen als über manuell ausgefüllte Papierformulare. Weitere positive Effekte lassen sich erzielen, wenn auch Funktionen wie Datenbankanbindung und E-Mail genutzt werden. Aktuell sind knapp 1.200 verkaufte Lizenzen im Einsatz, die Zahl der Anwender liegt aber erheblich höher, da in einigen Abteilungen nicht jeder Mitarbeiter einen eigenen PC nutzt.

In Frankfurt ist man von der verwendeten Lösung so angetan, dass man sie gerne auch anderen Unternehmen empfiehlt. „Ich sehe große Chancen unsere Erfahrung auch extern zu verkaufen, denn digitale Formulare sind ein absoluter Wachstumsbereich“, prognostiziert Kuley. So steht man beispielsweise mit den Kollegen der Flughäfen Schiphol/Amsterdam, Hahn, Hannover und Saarbrücken in Kontakt, damit diese von den Erfahrungen profitieren können. Einen Schritt weiter ist man beim Nordwest-Krankenhaus in Frankfurt, denen man bereits als Dienstleister das gesamte Formularwesen auf Basis von Accelio Produkten erstellt hat. „Wir können uns gar nicht mehr vorstellen, Formulare ohne Classic Filler zu entwerfen“, zieht Kuley Bilanz. „Der nächste Schritt wird sein, Formulare auch digital weiterzuleiten, also Prozessmanagement auf Basis von Outlook zu ermöglichen.“



ACCELIO™

ACCELIO (Deutschland) GmbH

Europaring 60
40878 Ratingen
Deutschland
Tel: +49 2102 202 0

HAUPTSITZ

+1 (613) 233-2256

FÜR WEITERE INFORMATIONEN

www.accelio.com

Über Accelio

Accelio Corporation (vormals JetForm Corporation) ist ein führender globaler Lieferant von Geschäftsprozesslösungen. Accelio hilft Unternehmen durch die Erweiterung und Beschleunigung ihrer zentralen Geschäftsprozesse, einen nachhaltigen Vorteil zu erzielen. Mit Hilfe der Accelio Familie von integrierten Softwarelösungen können Unternehmen strategisch wichtige Informationen für Mitarbeiter, Partner und Kunden erfassen, integrieren und präsentieren, so dass diese rationeller und produktiver arbeiten können.

Das seit 1982 bestehende globale Vertriebsnetz von Accelio (NASDAQ: ACLO, TSE: LIO) erstreckt sich über alle Kontinente und betreut weltweit mehr als 8,5 Mio. Benutzer. Zu den Kunden von Accelio gehören Global-2000-Unternehmen in den Sektoren Finanzdienstleistungen, Bankwesen, Fertigung und Versorgung und im öffentlichen Sektor. Besuchen Sie www.accelio.com, um mehr über Accelio zu erfahren.

VEREINIGTE STAATEN: Atlanta - Chicago - Dallas - Detroit - New York - San Francisco - Washington KANADA: Ottawa - Toronto • GROSSBRITANNIEN +44 1753 410600 • IRLAND +353 1 211 2256 • FRANKREICH +33 1 4110 0141 • DEUTSCHLAND +49 2102 202 0 • NIEDERLANDE +31 495 451368 SCHWEDEN +46 8 442 4800 • AUSTRALIEN: Sydney +61 2 9966 5002 - Melbourne +61 3 9854 6306 • SINGAPUR +65 223 3676 • CHINA +86 10 6846 7118 JAPAN +81 3 3340 3775

© 2001. Accelio Corporation. All rights reserved. Accelio, Accelio Integrate, Accelio Present and Accelio Capture are trademarks of Accelio Corporation. All other names referenced are registered or unregistered trademarks of their respective trademark holders.