

## Effizient kommunizieren - erfolgreich vermitteln

Einführung der Serie M/  
beim Arbeitsmarktservice  
Österreich - AMS



### Ausgangssituation

In großen Organisationen werden Geschäftsdokumente typischerweise mit unterschiedlichen Verfahren auf unterschiedlichen Plattformen generiert. Sachbearbeiter erstellen Dokumente online an ihrem Desktop bzw. Client, während Standardschreiben meist in Dunkel- oder Batchverarbeitung ohne menschliches Zutun auf zentralen Servern produziert werden. Bedingt durch diese technischen und organisatorischen Unterschiede bilden sich häufig heterogene Systemlandschaften für die Dokumentengenerierung und -ausgabe heraus. Dies ist auch die Ausgangssituation des AMS: Die Mitarbeiter arbeiten an ihrem Arbeitsplatz mit MS Word, auf dem Server ist das Textsatzsystem ‚TeX‘ im Einsatz und in Java-Anwendungen ist das Apache Framework „FOP Formatting Objects Processor“ für die Erstellung der Geschäftsdokumente zuständig.

Das bedeutet: Drei Lösungen für unterschiedliche Systemarchitekturen, die eine dreifache Pflege von Dokumentvorlagen, Skripten, Makros etc. erfordern! Der enorme, nicht mehr zeitgemäße Wartungsaufwand war einer der wesentlichen Beweggründe dafür, ein neues, möglichst einheitliches System für die Dokumentenerstellung zu etablieren. Weiterhin war klar, dass mit den alten Systemen die für ein Unternehmen der öffentlichen Hand verbindlichen europäischen Anforderungen an Barrierefreiheit nicht zu erfüllen sind. Als IT-Dienstleister des AMS übernahm die IBM Österreich die Projektleitung von der Planung und Evaluation bis hin zur - derzeit noch ausstehenden - Realisierung.

### Ziele

Erstes Ziel ist es demnach, die bestehenden Systeme durch eine zentrale Plattform für Desktop-, Server- und Web-Anwendungen zu ersetzen. Weiterhin fordert die strategische Planung von der zukünftigen Lösung:

- Einen zentralen Service ‚single-point-of-contact‘ für alle Druck-/ Dokumentenerstellungs-Anforderungen aus bestehenden Anwendungen
- Eine verkürzte Umsetzungsdauer bei der Änderung bestehender und der Gestaltung neuer Geschäftspapiere
- Verbesserung des Corporate Designs der Unternehmensdokumente
- Erfüllung der gesetzlichen Pflicht zur Barrierefreiheit ab 2016
- Verstärkten Einsatz von Standardprodukten gemäß IT-Strategie und Architekturkonzept
- Beteiligung der AMS-Mitarbeiter an Design- und Redaktionsprozessen

### Das Unternehmen

Das Arbeitsmarktservice Österreich - kurz AMS - ist das führende Dienstleistungsunternehmen am Arbeitsmarkt in Österreich. Aufgabe der ca. 5500 Mitarbeiter des AMS ist es, Arbeitskräfte auf offene Stellen zu vermitteln und die Eigeninitiative von Arbeitssuchenden und Unternehmen durch Beratung, Information, Qualifizierung und finanzielle Förderung zu unterstützen.

Das AMS trägt im Auftrag des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz und unter maßgeblicher Beteiligung der Sozialpartner zur Verhütung und Beseitigung von Arbeitslosigkeit in Österreich bei.

# Evaluation und Entscheidung

Anhand eines durch den IT-Dienstleister IBM Österreich ausgearbeiteten Kriterienkatalogs startete der Auswahlprozess mit einer intensiven Marktanalyse in der Kategorie Standardsoftware Output Management Systeme (OMS). Neben der funktionalen Eignung der Produkte spielten auch Fragen der Implementierung, Migration und Architektur eine wichtige Rolle. Ein österreichischer Anbieter sowie kühn & weyh schafften es in die Endauswahl und die Freiburger konnten den Wettbewerb schließlich für sich entscheiden, weil die Serie M/

- die funktionalen und organisatorischen Anforderungen in einem besonders hohen Ausmaß abdeckt
- technologisch mit Java EE, Eclipse, WebSphere, XML etc. perfekt zum Architekturkonzept des AMS passt und so den Einarbeitungsaufwand reduziert
- für eine Entkoppelung der fachlichen Prozesse von der Dokumentaufbereitung sorgt
- die Erstellung barrierefreier Dokumente nach dem internationalen Standard PDF/UA ermöglicht
- die Einführung eines neuen HTML 5 Clients in Aussicht stellt
- Preisvorteile bei Anschaffungs- und Betriebskosten bietet

Neben den herausragenden Produkteigenschaften überzeugten aber auch die beteiligten kühn & weyh Mitarbeiter während des gesamten Evaluierungs- und Angebotsprozesses durch professionelles Auftreten und persönliches Engagement.

## Projektplanung

Im Kern wird es darum gehen, schrittweise die gesamte Formularlandschaft aller bestehenden (und zukünftigen) Anwendungen inklusive Drucklösungen auf die neue Plattform zu migrieren und damit die alten Systeme zu ersetzen. Das betrifft beispielsweise

- die bestehenden Fachanwendungen, die mit möglichst geringfügigen Eingriffen an das neue OMS der Serie M/ angebunden werden sollen
- die Einführung des Elektronischen Akts (eAkte) zur Verbesserung der Arbeitsabläufe und des Dokumentenmanagements
- die Entwicklung einer Jobplattform/Jobbörse mit ‚Skill-Matching‘ im Rahmen von ‚Cúram‘ als Standardlösung für das Management sozialer Leistungen
- die Pflege und Erweiterung der Formulare, die künftig auch AMS-Mitarbeiter mithilfe des kühn & weyh Formularframeworks übernehmen sollen.

Letztlich werden die rund 5.500 AMS Berater in knapp 140 regionalen Geschäftsstellen, 9 Landesgeschäftsstellen und 63 Berufsinformationszentren das neue System nutzen. Auf den 120 Office-Servern erwartet man in der Kern-Betriebszeit etwa jede Sekunde einen Druckauftrag.

## Systemumgebung

Betriebssystem IBM AIX  
Datenbank IBM DB2  
Server Software IBM Websphere Appl.Server (Java 1.7)

Skalierbarkeit und Lastverteilung waren und sind wesentliche Anforderungen an die Standardlösung. Derzeit befindet sich das Projekt in der Bereitstellungsstufe, in der u.a. der Styleguide und das Dokument-Framework entwickelt werden, die die Basis für alle weiteren Ausbaustufen der Gesamtlösung bilden. In der anschließenden Umsetzungsphase geht es darum, die bestehende Dokumentlandschaft schrittweise zu migrieren, bestehende Fachanwendungen über Schnittstellen anzubinden und die Integration weiterer (aus Transformationsprojekten) vorzubereiten.

## Vorteile auf einen Blick

Das neue Customer Communication Management System Serie M/ wird unternehmensweit in allen Geschäfts- und Beratungsprozessen eingesetzt und hat somit geschäftsstrategische Bedeutung für das AMS in punkto:

### Zukunftssicherheit und Interoperabilität

durch die Umstellung der gesamten Applikationslandschaft auf Standard-Software.

### Flexibilität und Performance

beim Abfangen von Lastspitzen durch Skalierbarkeit und Load Balancing. Schnelle Anbindung neuer Ausgabekanäle wie z.B. mobile devices. Verbesserung von Antwortzeit und Performance bei Druckjobs.

### Verbesserte Usability

durch moderne, benutzerfreundliche Bedienoberflächen, die eine höhere Beteiligung der AMS Mitarbeiter bei Nutzung und Administration des Systems erlauben.

## Kontakt

Sie wollen mehr Informationen? Wir vermitteln gern einen Termin mit unserem Partner.

Exordium Media & Consult GmbH, Partner der kühn & weyh Software GmbH

Ansprechpartner in Österreich  
Jochen Ditterich  
Tel: +43 676 4372712  
E-Mail: Jochen.Ditterich@kwsoft.at  
Internet: <http://www.kwsoft.at>

Sales Austria - Geschäftsstelle  
Wien, Ringofenstraße 2 Haus 19  
AT-2333 Leopoldsdorf bei Wien

kühn & weyh Software GmbH  
Linnéstr. 1 – 3  
79110 Freiburg  
[www.kwsoft.de](http://www.kwsoft.de)

E-Mail: [info@kwsoft.de](mailto:info@kwsoft.de)  
Tel.: 0049 761 8852 – 0  
Fax: 0049 761 8852 – 666