

WHITEPAPER ECM

So digitalisieren Sie Ihre
Geschäftsprozesse

Einleitung

„Nichts auf der Welt ist so mächtig wie eine Idee, deren Zeit gekommen ist“, wusste schon der Schriftsteller Victor Hugo. Die Zeit für digitalisierte Geschäftsprozesse ist jetzt gekommen. Mehr als die Hälfte der IT-Budgets wird in diesen Jahren eingesetzt, um interne Prozesse zu beschleunigen, sagt das Beratungsunternehmen IDC. Digitale Workflows „werden immer erfolgskritischer“, heisst es in seinem „Ratgeber Digitales Arbeiten“.

Digitalisieren oder untergehen: Es führt kein Weg an digitalen Geschäftsprozessen vorbei. Weil sie effizienter sind, weil sie Fehler vermeiden und weil die Geschäftspartner darauf umstellen. Wer weiterhin auf Papier setzt, wirkt vorgestrig – aus gutem Grund.

Aus ebenso guten Gründen zögern Unternehmen und Organisationen, bewährte Prozesse aufzugeben. Sie fürchten Widerstand bei den Mitarbeitern und Chaos bei der Umstellung. Vor allem wissen sie nicht, was auf sie zukommt, wenn sie ein Enterprise Content Management-System (kurz ECM) einführen.

Diese Vorbehalte will dieses Whitepaper nehmen. Wir, TA erklären, wie Sie Geschäftsprozesse einfach und effizient digitalisieren können. Sie müssen nur den ersten Schritt wagen, der Rest ergibt sich von selbst. Verstehen Sie dieses Whitepaper daher gern als Mutmacher!

Viel Freude bei der Lektüre.

Inhaltsverzeichnis

1. Warum digitale Prozesse, warum ECM?	Seite 4
2. Was für ein ECM-System brauchen Sie?	Seite 7
3. Worauf müssen Sie im Vorfeld achten?	Seite 9
Individuelle Lösungen	
4. Warum digitale Prozesse, warum ECM?	Seite 12
ECM in 3 Schritten	
5. Konzeptions-Workshop, Implementierung, Schulung	Seite 19
Zum Schluss	
6. Ein Aufbruch	Seite 22
7. Über TA Triumph-Adler	Seite 23

1

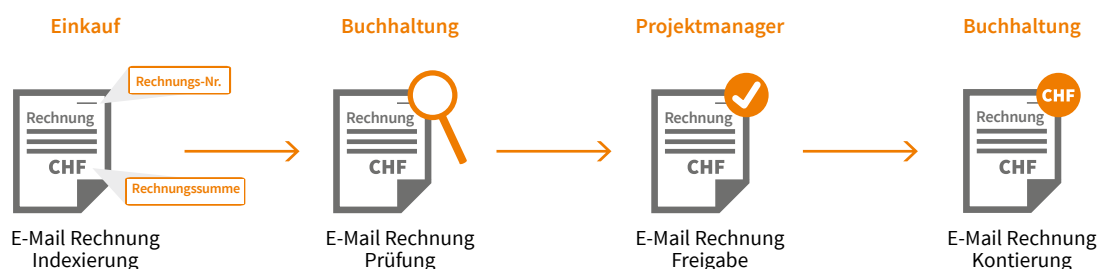
Warum digitale Prozesse, warum ECM?

Digitale Geschäftsprozesse erleichtern den Arbeitsalltag. Sie sorgen dafür, dass Dokumente genau dort zu finden sind, wo sie hingehören. Sie ersetzen Suchen durch Finden – das macht einen gewaltigen Unterschied.

Eine Umfrage von Kyocera und Statista ergab, dass Angestellte bis zu zwei Stunden täglich mit der Suche nach Informationen verbringen. Weil die Rechnung beim Kollegen auf dem Schreibtisch liegt, die Personalakte falsch einsortiert ist oder die Kollegin sich – versprochen! – direkt nach ihren Ferien um die Vertragsaktualisierung kümmern wird. Bis dahin passiert: **nichts**.

Diesen Stillstand vermeiden ECM-Systeme. Das Kürzel steht für „Enterprise Content Management“: Diese Systeme kümmern sich um das digitale Erfassen, Verwalten, Speichern, Bewahren und Bereitstellen von Dokumenten. Zugleich werden in ECM-Systemen elektronische Workflows festgelegt, die etwa eine Rechnung so automatisiert wie gewünscht beim Lauf durchs System leiten. Das kann beispielsweise so aussehen:

1. Eine Rechnung kommt per E-Mail an.
2. Die Rechnung wird automatisch indexiert und der Workflow angestoßen.
3. Die Buchhaltung erhält die Rechnung, prüft die Rechtbarkeit und gibt sie zur Prüfung frei.
4. Automatisch landet die Rechnung beim zuständigen Projektmanager zur Freigabe.
5. Die freigegebene Rechnung geht zurück zur Buchhaltung und wird kontiert.
6. Parallel wird die Rechnung gesetzeskonform archiviert.



Das ECM schiebt die Rechnung also automatisch Schritt für Schritt durch diesen Workflow. Nur wer berechtigt ist, kann die Rechnung beim jeweiligen Prozessschritt einsehen und bearbeiten. Von autorisierten Personen ist zu jeder Zeit ein Controlling des Prozessstatus möglich. Das sorgt für Transparenz.

Und für Effizienz: Eine Studie des deutschen Digitalverbands Bitkom hat ergeben, dass 94 Prozent* der deutschen KMU, die eine ECM-Lösung für ihre Büro- und Verwaltungsprozesse einsetzen, eine relevante Effizienzsteigerung beim Zugriff auf Informationen bestätigen.

*Sämtliche Prozent- und Kostenangaben sowie Studienbeispiele in diesem Whitepaper beziehen sich auf den deutschen Markt.

„Ein ECM-System bietet die ideale Plattform für die Zusammenarbeit aller Mitarbeiter auf dem optimalen Informationsstand.“

Thomas Neubecker, Produktmanager ECM bei TA Triumph-Adler

ECM: die Vorteile im Überblick

- Interne Prozesse werden standardisiert und organisiert – das sorgt für deutlich kürzere Bearbeitungszeiten und mehr **Effizienz**.
- Unternehmenswissen wird strukturiert. Das erlaubt eine **transparente Kommunikation**, sowohl intern als auch mit Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartnern.
- Der Einsatz von ECM steigert die **Wettbewerbsfähigkeit** und sichert die **Zukunftsfähigkeit** eines Unternehmens.
- ECM-Systeme werden **individuell konfiguriert** – nach Vorgaben, Wünschen und Anforderungen des jeweiligen Unternehmens.
- Die **gesetzeskonforme Bearbeitung und Aufbewahrung** von Dokumenten – Stichwort: DSGVO – wird gewährleistet.

Ein Hinweis zum letzten Punkt: Die eingerichteten Workflows müssen die gesetzlichen Vorgaben (z.B. der DSGVO oder GeBüV) und die Compliance Richtlinien eines Unternehmens einhalten.

2.

Was für ein ECM-System brauchen Sie?

Es gibt mit Absicht kein ECM-System von der Stange. Jedes ECM wird passgenau auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens oder Ihrer Organisation zugeschnitten. Ein gutes ECM-System sitzt wie ein Massanzug.

Den Einstieg in elektronische Geschäftsprozesse gibt es allerdings von der Stange. Dokumenten-Management-Systeme (DMS) sind ideal zum Schnuppern und Ausprobieren – und um Vorbehalte abzubauen.

Was kann Dokumenten-Management?

Alle Dokumente werden elektronisch erfasst und gespeichert. Unternehmen und Organisationen müssen beim Archivieren eine Reihe gesetzlicher Bestimmungen (etwa Unveränderbarkeit, Vollständigkeit oder Nachvollziehbarkeit) einhalten. Ein DMS ist vor allem dafür zuständig, Dokumente revisionssicher zu archivieren. Berechtigte Mitarbeiter haben den Zugriff und können die Dokumente weiterbearbeiten. Es werden standardisierte Workflows und Prozesse zum Bearbeiten dieser Dokumente festgelegt.

Was kann Enterprise Content Management?

Auf die Inhalte der Dokumenten-Verwaltung ist jedes ECM-System angewiesen. ECM-Lösungen gehen zwei entscheidende Schritte weiter, indem sie die Workflows automatisieren – und zwar massgeschneidert auf individuelle Wünsche und Bedürfnisse.

Es gibt zwei Arten von ECM-Systemen: Einige Lösungen basieren auf standardisierten Modulen, die auf die Bedürfnisse des jeweiligen Auftraggebers hin optimiert werden. Als Faustregel gilt: 80 Prozent standardisiert, 20 Prozent individualisiert. Aufwendiger (und entsprechend teurer) ist die Alternative: Das ECM-System wird 100-prozentig individualisiert konfiguriert.

Viele kleinere und mittelgrosse Unternehmen entscheiden sich dauerhaft für eine DMS-Lösung. Für sie ist die revisionssichere Archivierung entscheidend, die standardisierten Workflows nehmen sie als Bonus wahr.

Grössere Unternehmen greifen meist direkt zu einer ECM-Lösung, die mitsamt den Workflows nach ihren eigenen Vorgaben für ihre Bedürfnisse, Anforderungen und Wünsche passgenau konfiguriert wird.

ECM-Lösungen können auch auf Inhalte bereits installierter ERP-Systeme zugreifen. ERP steht für „Enterprise Resource Planning“. Damit werden betriebsinterne Abläufe und Geschäftsprozesse etwa in Produktion, Vertrieb, Beschaffung, Personalwesen und Controlling gesteuert. ERP-Systeme, etwa von SAP, sind in grösseren Betrieben heute weitgehend Standard. Umso besser, dass ERP-Datensätze problemlos in ECM-Systeme integriert werden können.

78%

der deutschen Unternehmen, die eine ECM-Software nutzen, haben laut der Bitkom-Studie „Digital Office im Mittelstand 2019“ ihre Datenqualität und Informationssicherheit beim Umgang mit Dokumenten verbessert.

3.

Worauf müssen Sie im Vorfeld achten?

Theoretisch ist es möglich, alle Geschäftsprozesse auf einen Schlag komplett auf ECM-Workflows umzustellen. In der Praxis wird Schritt für Schritt vorgegangen, eine Abteilung nach der anderen. Dafür gibt es gute Gründe.

Die Abläufe sollen so effizient und einfach wie möglich sein. Das gilt es im Vorfeld mit den Usern abzustimmen – also den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die später mit dem System arbeiten werden. Diese Abstimmung sollte ernst genommen werden, schon weil sie später die Akzeptanz des neuen Systems immens steigert. Zudem zeigt sich in dieser frühen Phase, inwieweit sich die ECM-Lösung tatsächlich als die versprochene „Wünsch dir was“-Lösung erweist, die wirklich passgenau auf die Bedürfnisse zugeschnitten werden kann.

Um ein Gefühl dafür zu bekommen, was ein ECM-System kann, beginnen Unternehmen in der Regel mit einem **Pilotprojekt** innerhalb einer Abteilung. Dadurch werden in überschaubarem Rahmen valide und tragfähige Ergebnisse erzielt; ausserdem wird so zu einem frühen Zeitpunkt evaluiert, welche Verfahrensschritte sich bewähren. Darauf lässt sich später aufbauen, denn ECM-Systeme sind modular strukturiert.

Unternehmen und Organisationen können sich zum Start einzelne **Module** herausuchen und anschliessend peu à peu weitere Module – sprich: Bereiche oder Abteilungen – integrieren.

Meist wird im Finanz- und **Rechnungswesen** gestartet. Dafür gibt es zwei Gründe: Die Offenheit gegenüber den neuen Abläufen ist erfahrungsgemäss gross und die Abläufe selbst unterscheiden sich von Unternehmen zu Unternehmen nicht allzu stark. Entsprechend überschaubar ist der Aufwand.

Andere Abteilungen, die sich zum Auftakt anbieten, sind Vertrieb, Einkauf und die **Personalabteilung**. Die in Pilotprojekten gesammelten Erfahrungen sind ausgesprochen hilfreich, wenn Prozesse in anderen Abteilungen digitalisiert werden sollen. Ein weiterer Vorteil: Die Erkenntnisse aus den Pilotprojekten sorgen dafür, dass kaum mehr skeptische Stimmen zu hören sind. Die Vorteile haben sich bereits herumgesprochen.

Gleichwohl sollten allfällige **Vorbehalte** niemals auf die leichte Schulter genommen werden: Je offener die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das ECM sind, desto schneller funktionieren die neuen Prozesse. Deshalb sollten sie so früh und so intensiv wie möglich eingebunden werden. Die Kolleginnen und Kollegen werden täglich mit dem System arbeiten. Wenn sie die Prozesse als schlüssig und praktikabel empfinden, steht dem Erfolg nichts mehr im Wege.

Die Akzeptanz bei der Belegschaft muss bedacht werden, wenn über **Investitionen in ECM** entschieden werden soll. Die Kosten für Anschaffung und Betrieb dürfen nicht das einzige Argument sein. Ebenso wenig reicht es nicht, über technische Aspekte wie die Integrierbarkeit in die bestehende Software-Landschaft oder die Anpassbarkeit der Software zu diskutieren. Die Funktionalität des ECM ist für die Anwender mindestens ebenso wichtig. Mit anderen Worten: Ist es mühelos zu handhaben und bauen die Abläufe prozesslogisch aufeinander auf?

Die **Höhe der Kosten** für ein laufendes ECM-System hängt vom Betriebsmodell ab. 46 Prozent betreiben das System im eigenen Unternehmen („on premises“), fast ebenso viele lagern Teile ihrer ECM-Infrastruktur in ein externes Rechenzentrum aus („Private Cloud“). Die „Public Cloud“ spielt dagegen mit einem durchschnittlichen Einsatz von 11 Prozent laut Bitkom-Studie „Digital Office im Mittelstand 2019“ eine noch untergeordnete Rolle. Bei Cloud-Lösungen ist eine nutzungsabhängige Bezahlung möglich, es dominiert jedoch nach wie vor der klassische Lizenzkauf.

Weitere Kosten entstehen bei der **Anschaffung** (Lizenzkosten), bei der **Implementierung** (Beratung, Installation, Programmierung, Schulung etc.) und beim **Betrieb** der ECM-Infrastruktur (z. B. Administration, Support, Updates). Die **Lizenz- und Wartungskosten** sind meist eng verknüpft mit der Anzahl der Nutzer eines ECM-Systems. Für das klassische Modell des Lizenzkaufs weist die Studie „Digital Office im Mittelstand 2019“ des Digitalverbands Bitkom einen durchschnittlichen Preis von 683 Euro je ECM-Arbeitsplatz aus (siehe Tabelle). Die Kosten für Dienstleistungen zur Implementierung betragen pro ECM-Arbeitsplatz 720 Euro, wobei die Bandbreite von 150 Euro bis 1.565 Euro reicht.

Kosten für Anschaffung und Betrieb eines ECM-Arbeitsplatzes

Angaben in CHF (um Extremwerte bereinigt) in 2019	Gesamt	20 bis 499 Mitarbeiter	500 Mitarbeiter oder mehr
Einführungskosten	864	952	535
Anpassung & Systempflege pro Jahr	144	148	132
Lizenzkosten	820	857	664
Nutzungsgebühr pro Jahr	*	*	*
Wartungskosten pro Jahr	139	139	142

* Keine Angaben aufgrund zu geringer Fallzahlen
Quelle: Bitkom Research (Bitkom-Studie „Digital Office im Mittelstand 2019“, S. 34)

Die durchschnittlichen jährlichen Wartungsgebühren je ECM-Arbeitsplatz liegen bei 116 Euro. Hinzu kommen durchschnittlich weitere 120 Euro je ECM-Arbeitsplatz für Anpassungen der ECM-Anwendung im laufenden Betrieb oder Supportleistungen, die nicht durch den Wartungsvertrag der Software abgedeckt sind.

4

Individuelle Lösungen

Warum digitale Prozesse, warum ECM?

ECM-Systeme sind bewusst modular aufgebaut. Unternehmen und Organisationen können sich zum Start einzelne Module herausuchen und anschliessend peu à peu weitere Module – sprich: Bereiche oder Abteilungen – integrieren.

In diesem Abschnitt stellen wir verschiedene modulare Einsatzmöglichkeiten für ECM-Systeme vor. Es steht Ihnen frei, mit einer Option zu beginnen oder sie je nach Ihren Bedürfnissen zu kombinieren.

4.1 Digitale Rechnungsprüfung und -bearbeitung

Der ideale Einstieg in ein ECM-System ist die Rechnungsprüfung und -bearbeitung. Das ECM weiss um Zahlungsfristen und Skonti – und erinnert rechtzeitig an beides. Werden Rechnungen digital mit einem festgelegten Workflow durchs Unternehmen geleitet, werden Prozesse für Prüfung, Freigabe und Bezahlung spürbar beschleunigt und Kosten gesenkt. Die Spezialisten von Optimal Systems haben in einer Tabelle zusammengestellt, was die manuelle Bearbeitung von Rechnungen sowohl die Versender als auch die Empfänger kostet:

Kosten manueller Rechnungsverarbeitung für Versender und Empfänger

Kosten für Versender	Kostentreiber	Kosten für Empfänger
0,80 – 4,60 CHF/Sendung	1. Sendungseingang Poststelle	2,30 – 34,20 CHF/Sendung
	2. Postvorsortierung	
	3. Transport zur Abteilung	
	4. Sortierung der Sendungen	
	5. Manuelle Dateneingabe	
	6. Weiterleitung Sachbearbeiter	
Brief erstellen	7. Zeitaufwendige Klärung	Post klären & ablegen
Brief drucken	8. Manuelle Vermerke	Post zustellen & verteilen
Brief kuvertieren	9. Händische Ablage	Posteingang & vorsortieren
Brief versenden		

Beim Umstieg auf elektronische Rechnungsbearbeitung können bis zu 80 Prozent dieser Kosten eingespart werden, haben die Experten von Optimal Systems intern ermittelt. Diese Einsparungen können sogar noch höher ausfallen, denn digitale Prozesse senken zugleich die Fehlerquote. Hier sämtliche Vorteile auf einen Blick:

- **Mehr Transparenz und Tempo** im gesamten Rechnungsprozess
- **Schnellere, da automatisierte Wege** für Prüfung, Freigabe und Bezahlung der Rechnungen
- **Einhalten gesetzlicher und wirtschaftlicher Vorgaben** nach den Grundsätzen ordnungsmässiger Buchhaltung (GoBD, OR, GeBüV)
- **Revisions sichere Archivierung** sorgt für Übersichtlichkeit und vermeidet laufende Meter an Aktenordnern mit Rechnungen. Sämtliche Änderungen an den Dokumenten bleiben nachvollziehbar und sind vollständig protokolliert.

„An digitalisierten
Rechnungsprozessen
kommt kein
Unternehmen mehr
vorbei.“

Stefan Halupka, National Sales Director – Content Services bei TA Triumph-Adler

4.2 Digitale Personalakte

Im Personalmanagement sollte der Mensch im Fokus stehen, für alles Administrative gibt es elektronische Lösungen. So übernimmt die digitale Personalakte die Stammdaten aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und bündelt alle Informationen an einem zentralen digitalen Ablageort.

Die digitale Personalakte gewährt autorisierten Anwendern per Mausklick den direkten Zugriff auf Zeugnisse, Zertifikate oder Zielvereinbarungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Zudem erlaubt das Tool die Übersicht über Arbeitsverträge und Ferienregelungen, Kündigungsfristen und Löhne. Ebenso schnell erhalten Sie den Überblick über den Stand von Bewerbungsgesprächen, Elternzeiten oder auch die Anforderungen bei Stellenausschreibungen.

Aufgaben und Fähigkeiten der digitalen Personalakte



Die digitale Personalakte von TA Triumph-Adler ermöglicht beispielsweise:

- Zentrale Dokumenten-Verwaltung mit individueller Registerstruktur
- Vorlagen- und Fristenverwaltung, flexibles Reporting und integrierte Volltextsuche
- Abonnements, Wiedervorlagen und Favoriten
- Pflichtdokumenten-Monitoring (z. B. Arbeitsvertrag)
- Auswertungen und Recherchen (Trefferlisten) und/oder Export (z. B. Excel)

Das schnelle Finden steigert bereits die Effizienz, doch die digitale Personalakte kann noch mehr. Sie ist jederzeit individuell erweiterbar und kann flexibel mit anderen Lösungen kombiniert werden – etwa mit dem digitalen Bewerbermanagement.

4.3 Digitales Bewerbermanagement

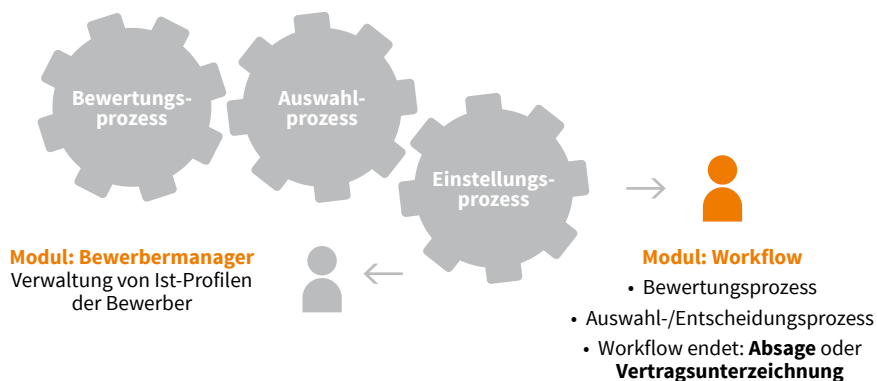
Qualifizierte Mitarbeiter zu finden und zu halten, ist eine der grössten Herausforderungen für alle Arbeitgeber. Es ist ein oft weiter und anstrengender Weg, bis eine Stelle erfolgreich besetzt werden kann. Anforderungen müssen definiert und eingehende Bewerbungen ausgewertet und die Vorauswahl muss anschliessend intern abgestimmt werden. Dabei hilft das Modul Bewerbermanagement als Erweiterung der digitalen Personalakte.

Und: Mit einer Erweiterung des Bewerbermanagement-Moduls für das E-Recruiting können Sie vakante Stellen entweder direkt über Ihre eigene Website kommunizieren oder kommerzielle Karriereportale nutzen.

Aufgaben und Fähigkeiten des digitalen Bewerbermanagements

Modul: Stellenmanager
Verwaltung von Soll-Profilen vakanter Stellen

Modul: Matching
Abgleich von Soll-/Ist-Profilen
(Vakanzenzuordnung)



Das digitale Bewerbermanagement begleitet den gesamten Prozess von der Ausschreibung bis zum unterschriebenen Vertrag. Das Modul für digitales Bewerbermanagement von TA Triumph-Adler umfasst diese praxisnahen Funktionen:

- **Qualifikationskatalog:** Individuelle, strukturierte Definition benötigter Hard und Soft Skills
- **Stellenmanager:** Einfache Erstellung von Soll-Profilen auf Basis des Qualifikationskatalogs
- **Bewerbermanager:** Strukturiertes Ablegen der Kandidatenprofile (Ist-Profile)
- **Matching:** Automatisierter Abgleich von Soll- und Ist-Profilen
- **Workflow-Unterstützung,** z. B. mit Vorlagenverwaltung und Serienbrief-Funktion
- **Workflow-Funktionalität,** z. B. mit Fristüberwachung und Vertreterregelung
- **Bewerber-Cockpit:** Auswertung aller Daten und Exportmöglichkeiten
- **Integration diverser Eingangskanäle** (z. B. Mail, Post oder Portale)

Und wenn Bewerber nicht zur ausgeschriebenen Stelle passen, ihr Profil aber interessant klingt? Dann wird automatisch eine Nachricht an die Bewerber generiert: ob er oder sie wohl gern in den internen Talentpool aufgenommen werden möchte. Die Übersicht über diesen Pool wiederum garantiert das digitale Bewerbermanagement.

4.4 Digitale Projektakte

„Business as usual“ gibt es nicht mehr. Zu schnell ändern sich Märkte, ändern sich Technologien, ändern sich die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden. Darauf müssen Unternehmen sich vorbereiten – deshalb wächst die Zahl der Projekte. Sie drehen an Dutzenden, Hunderten oder Tausenden von Stellschrauben, um das Unternehmen zukunftsfähig zu machen. Manche dieser Projekte sind überschaubar, bei anderen sind mehrere Abteilungen involviert. Das macht es schwierig, sie zu managen – und zu dokumentieren. Dabei helfen digitale Projektakten. Ihre Vorteile:

- **Dokumentation und Kontrolle** umfangreicher Projekte
- **Prozessoptimierungen** und unternehmensweiter Zugriff bringen mehr Tempo in die Projekte, was zu erheblichen **Kosteneinsparungen** führt
- **Mehr Transparenz** bei Projektverläufen sowie eine höhere Rechtssicherheit
- **Entlastung der IT-Systeme** durch Auslagerung

4.5 Digitales Vertragsmanagement

In Unternehmen, Behörden und Organisationen im Allgemeinen werden täglich Verträge erstellt, verwaltet und aktualisiert. Der direkte Zugriff ist wichtig, denn sonst ist der Termin für den Widerruf oder das Zeitfenster einer Kündigung abgelaufen. Wenn Verträge digital verwaltet werden, meldet sich das ECM-System, sobald eine Frist abzulaufen droht oder ein wichtiger Termin ansteht. So vermeidet digitales Vertragsmanagement wirtschaftliche Schäden. Die Vorteile des digitalen Vertragsmanagements auf einen Blick:

- **Enorme Zeitersparnis** bei der Erstellung, Verwaltung, Aktualisierung und Suche von Verträgen
- **Mehr Überblick** über Vertragsprozesse (z. B. bei Kunden-, Wartungs- oder Mietverträgen)
- **Kostenvorteile** durch optimale Ausnutzung von Kontingenten und Konditionen
- **Planungssicherheit** durch rechtzeitigen Beginn von Neuverhandlungen bei fristgerechter Kündigung
- **Weniger Fehler** durch standardisierte Vertragsvorlagen
- **Einhaltung** interner und gesetzlicher Regularien

4.6 Digitale Lieferantenakte

Im Einkauf laufen viele wichtige Informationen zusammen. Mit der digitalen Lieferantenakte haben Sie alle Lieferanten- und Bestellvorgänge auf einen Blick verfügbar und können Ihre gesamten Einkaufsprozesse wesentlich effizienter gestalten. Hier sämtliche Vorteile auf einen Blick:

- **Direkte Verfügbarkeit** von allen Informationen an einem zentralen Ort
- **Archivierte Korrespondenzen** mit Lieferanten
- **Bessere Konditionen** durch die eigene tadellose Zahlungsmoral
- **Keine Lieferengpässe mehr** durch schnellere Reaktionen auf Markterfordernisse

4.7 Digitale Fahrzeugakte

Mit digitalen Fahrzeugakten können Unternehmen und andere Organisationen ihren Fuhrpark leichter managen. Dabei geht es um mehr, als den eigenen Fahrzeugbestand und -zustand im Blick zu behalten. Zu einem umfassenden Fuhrpark-Management zählt auch die Pflege von Geschäftsbeziehungen zu Lieferanten und Partnern. Mit digitalen Fahrzeugakten sind sämtliche Informationen rund um Reparaturen, Leasingfristen oder Versicherungskonditionen jederzeit in der aktuellsten Version verfügbar. Digitale Fahrzeugakten sorgen für:

- **Überblick:** Alle Informationen zu jedem Fahrzeug liegen zentral vor.
- **Verknüpfungen:** Schnittstellen ermöglichen die direkte Anbindung an führende ERP Systeme.
- **Elektronische Disposition und Auftragsabwicklung:** Alle Abläufe sind transparent und damit einsehbar und nachvollziehbar.

4.8 Weitere digitale Prozesse

Die sieben hier vorgestellten Felder decken bei Weitem nicht sämtliche Optionen von ECM-Systemen ab. Drei weitere wollen wir hier kurz vorstellen:

- **Einkauf und Beschaffung (Procurement):** Jede Bestellung erhält einen Status: bezahlt, geliefert, erledigt oder Reklamation. Der Überblick etwa über alle offenen oder reklamierten Bestellungen ist selbstverständlich. Ähnliche Lösungen gibt es auch für Verkauf und Vertrieb.
- **Pflegeakte:** Um die Pflegekräfte vor allem in der Langzeitpflege zu entlasten, hat TA Triumph-Adler eine digitale Pflegeakte entwickelt. Sie erlaubt als DMS-Lösung mit standardisierten Workflows den Anwendern bei hoher Datensicherheit den Blick auf alle relevanten Patientendaten.
- **Digitales E-Mail-Archiv:** Milliarden von Informationen werden täglich per E-Mail um den Globus geschickt. Dieses Wissenskapital muss gemäss Compliance-Richtlinien ordnungsgemäss gespeichert und aufbewahrt werden. Seit 2015 gelten Verstösse dagegen als Straftat. Auch E-Mails müssen als Geschäftsbriefe aufbewahrt und elektronisch archiviert werden.

Gründe:

- **Rechtliche Konformität:** Sie schützen sich vor Datenmanipulation und halten Aufbewahrungsfristen rechtssicher ein.
- **Revisionssicherheit:** Sie können jederzeit genau nachvollziehen, wann und von wem die E-Mail versandt bzw. empfangen wurde.

5.

ECM in 3 Schritten

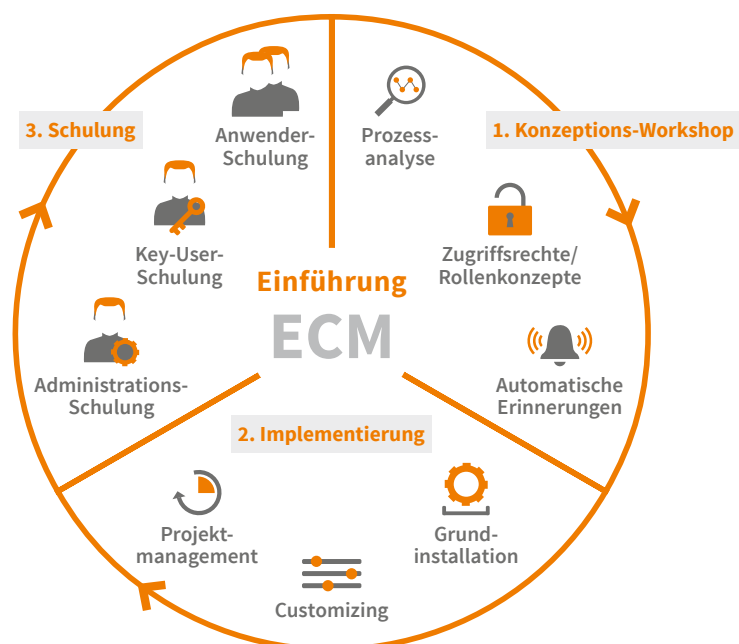
Konzeptions-Workshop, Implementierung, Schulung

Das Tagesgeschäft darf nicht darunter leiden, dass ein ECM-System eingeführt wird. Ist das überhaupt möglich? Die erfreuliche Antwort: kein Problem, wenn Sie sich an diese drei Schritte halten.



5.1 Schritt 1: der Konzeptions-Workshop

Was brauchen wir? Und wie brauchen wir es? Viele Unternehmen formulieren ihr Ziel eher wolkig: effiziente Prozesse. In einem zwei- bis dreitägigen Workshop analysieren Unternehmen mit ihrem Anbieter, was ihr ECM-System leisten soll, um den spezifischen Anforderungen gerecht zu werden. Die Workshops haben sowohl eine technische als auch eine menschliche Seite. Zur Technik zählt, sich die bestehenden Prozesse detailliert anzuschauen. Dabei kristallisieren sich meist Ansatzpunkte für schlankere Abläufe heraus. Parallel dazu erzählen Anwender – also Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter –, was an den derzeitigen Prozessen gut und was weniger gut funktioniert. Sie werden ausserdem gefragt, wie sie sich optimale Abläufe vorstellen.



Je genauer die Analyse, desto besser die individuellen Lösungen. Deshalb spielen die Geschäftsführung und die IT-Spezialisten im Konzeptions-Workshop eine wichtige Rolle. Mit ihnen wird etwa über die Rahmenbedingungen (Kosten und Timing) und über Zugriffsrechte (Wer darf wann worauf zugreifen?) diskutiert. Anhand der Erkenntnisse aus dem Workshop arbeitet der ECM-Anbieter ein detailliertes und massgeschneidertes Konzept aus, auf dem die Implementierung aufbaut. Nach Freigabe des Konzepts wird die ECM-Lösung im nächsten Schritt installiert.

Darum bringt der Konzeptions-Workshop Ihr ECM-Projekt weiter:

- Sie können Ihre ECM-Lösung nach Ihren Bedürfnissen aktiv gestalten.
- Konkrete Anforderungen und Ziele werden definiert und in einem „Pflichtenheft“ transparent festgehalten.
- Ein Projektplan zeigt im Detail, wann welche Funktionsblöcke umgesetzt werden und was Sie über Ihre IT-Umgebung bereitstellen müssen, damit die ECM-Lösung installiert werden kann.
- Mock-ups (Visualisierungen) zeigen, wie die ECM-Lösung aussehen wird – so bekommen Sie eine gute Vorstellung von der Anwender-Oberfläche.

5.2 Schritt 2: die Implementierung

Zum Start werden Datenbanken vom ECM-Anbieter angelegt. Sobald das System nach der Grundinstallation läuft, wird die Software angepasst („Customizing“). Dabei werden zuvor definierte Software-Strukturen und individualisierte Masken (zum Beispiel für das Erfassen von Rechnungen) umgesetzt. Das Customizing nimmt am meisten Zeit in Anspruch, da passende Workflows für die einzelnen Arbeitsprozesse konfiguriert werden müssen.

Damit die Integration der ECM-Lösung in andere Systeme gelingt, spricht der ECM-Anbieter bereits während der Analyse mit den entsprechenden Drittanbietern – etwa wenn Ihr Unternehmen ein ERP-System (Enterprise Resource Planning) nutzt, das nun mit dem ECM-System harmonisieren soll.

Je nach Aufwand dauert die Implementierung wenige Tagen oder mehrere Wochen. In dieser Phase laufen die gewohnten Prozesse unverändert weiter, sodass das Tagesgeschäft nicht beeinträchtigt wird. Die neue ECM-Lösung läuft im Hintergrund an und wird dabei ausführlich getestet. Erst wenn sie alltagstauglich ist, wird sie Schritt für Schritt im Alltagsgeschäft übernommen – natürlich erst, wenn alle Anwender so geschult sind, dass sie die neuen Abläufe beherrschen. Genau dafür sorgt **Schritt 3**.

5.3 Schritt 3: die Schulung

Spätestens wenn das ECM implementiert ist und alle Prozesse laufen, werden die Anwender geschult. Diese Schulungen gehen unterschiedlich tief ins Detail.

Bei der **Administrations-Schulung** lernen Administratoren, wie das System arbeitet und aufgebaut ist. Administratoren sind für die Verwaltung und Pflege der IT-Infrastruktur zuständig und vergeben beispielsweise die Nutzerrechte.

Bei der **Key-User-Schulung** werden die Teamleiter im Unternehmen mit dem ECM vertraut gemacht. Diese Schulungen sind ebenfalls ziemlich umfassend, denn in der Praxis hat es sich bei grösseren Unternehmen als sinnvoll herausgestellt, wenn Key User im nächsten Schritt die Anwender schulen.

Bei der **Anwender-Schulung** geht es um die sogenannten End User. Das sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die täglich mit dem ECM arbeiten werden. Sie gilt es nicht nur anzulernen, sondern auch für das neue System zu begeistern.

So erreichen Sie, dass Ihre Mitarbeiter gern mit dem neuen ECM arbeiten:

- Kommunizieren Sie den konkreten Nutzen, zum Beispiel einfache und funktionale Abläufe und die resultierende Zeitersparnis daraus.
- Zeigen Sie, wie einfach das ECM zu bedienen ist.
- Leben Sie eine positive Haltung gegenüber dem ECM vor.
- Nehmen Sie sich Zeit für Fragen, Verbesserungsvorschläge und Feedback.

Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wie intensiv geschult werden müssen, hängt von der Grösse des Unternehmens ab: Bei kleineren bis mittleren Betrieben sollte jeder einzelne Mitarbeiter, der mit dem ECM zu tun hat, geschult werden. Bei Unternehmen ab 500 Mitarbeitern werden ausser den Administratoren nur die Key User geschult, die dann die End User einarbeiten.

6.

Zum Schluss

Ein Aufbruch

Digitalisierte Geschäftsprozesse sind der neue Standard. Deshalb führt kein Weg vorbei an digitaler Archivierung, digitalem Dokumenten-Management und Enterprise Content Management (ECM). Elektronische Prozesse sind schneller und bequemer, sparen Kosten und vermeiden Fehler. In diesem Whitepaper haben wir die Gelegenheit genutzt, Ihnen die Vorteile und Einsatzgebiete von ECM-Systemen vorzustellen – und Ihnen dabei hoffentlich allfällige Ängste zu nehmen.

Wie jede Reise beginnt auch diese mit dem ersten Schritt. Starten Sie jetzt durch. Wir wünschen eine gute Reise!

Sie möchten mehr erfahren?

Dann kontaktieren Sie uns gerne unter: talking-future@triumph-adler.ch.



Über TA Triumph-Adler

TA Triumph-Adler ist Ihr Wegbegleiter ins digitale Büro. Bei uns bekommen Sie alles für den Arbeitsplatz der Zukunft, und das aus einer Hand. Wir entwickeln und liefern ganzheitliche Managed Document Services (MDS), die den Bearbeitungsprozess von Dokumenten im vernetzten und mobilen Büro vollständig abdecken.

Die digitale Transformation lässt sich mit einem verlässlichen Partner an der Seite mutiger angehen und erfolgreicher umsetzen. TA Triumph-Adler ist dieser Partner.

Triumph und Adler sind seit dem 19. Jahrhundert vertraute und klangvolle Namen in den Büros. Früher vor allem für Schreibmaschinen bekannt, sind wir heute präsent mit Druckern und Kopierern. Wir reden lieber von MFPs, also Multifunktionsprintern, denn längst sind unsere Geräte mit einer Vielzahl von Zusatzoptionen elektronisch aufgerüstet.

Der Umgang mit Dokumenten ist seit gut 120 Jahren unser Kerngeschäft – diese Expertise übertragen wir jetzt in die digitale Ära. Wir sind Ihr Ansprechpartner, wenn es um das elektronische Archivieren, Verwalten und Bearbeiten von Dokumenten geht. Unsere Angebotspalette reicht von der Einsteigerlösung zum Archivieren bis zum individuell ausgestalteten ECM-System. Wenn Sie mehr wollen – fragen Sie uns. Wir liefern!

Damit Sie sich auf Ihr eigentliches Geschäft konzentrieren können.

Die Angebote von TA Triumph-Adler

Digitales Dokumenten-Management

Schnelle und transparente Prozesse beim Erfassen, Verwalten, Speichern und Bereitstellen sind entscheidend beim Umgang mit digitalen Dokumenten. Einen leichten und problemlosen Einstieg in digitale Geschäftsprozesse erlaubt der TA Business Optimizer. Mit diesem System können alle Daten zentral an einem Ort gespeichert und ortsunabhängig abgerufen werden. Alle Dokumente sind also digital archiviert. Der TA Business Optimizer kann allerdings noch mehr: Er ermöglicht die automatisierte Verarbeitung von Dokumenten in festgelegten Workflows. Der TA Business Optimizer ist eine Server-Software-Lösung, auf die Anwender via Software-Client zugreifen. Das macht den Umgang mit Verträgen sowie Personal-, Kunden- und Lieferantenakten deutlich effizienter.

Enterprise Content Management

ECM-Systeme heben das Dokumenten-Management auf eine neue Stufe, da Prozesse auf individuelle Wünsche und Bedürfnisse ausgerichtet werden. Dabei bietet TA Triumph-Adler zwei Herangehensweisen an:

- Wir implementieren ECM-Systeme, die auf standardisierten Modulen aufbauen. Auf dieser Basis werden Abläufe und Geschäftsprozesse nur dort individualisiert, wo Bedarf besteht.
- Alternativ werden sämtliche Module individuell und massgeschneidert für das ECM-System konfiguriert.

Alle diese ECM-Systeme sind modular aufgebaut, sodass die Zahl der individualisierten Lösungen bei Bedarf jederzeit auf andere Abteilungen (etwa Rechnungs-, Personal- oder Vertragsmanagement) erweitert werden kann.