

## Informationsmanagement- News

# Bedenken bei der Digitalisierung? Keine Angst vor ECM!

## Der Mittelstand wird immer digitaler

**Schon seit Jahren zeigt die Digitalisierungs-Kurve steil nach oben – und spätestens im Jahr 2020 hat sie noch einmal Fahrt aufgenommen. Gibt es überhaupt noch Unternehmen in der Schweiz, bei denen papierlose und intelligente Lösungen noch nicht Alltag sind? Ja, die gibt es. Denn tatsächlich haben einige Branchen und Betriebe Vorurteile gegenüber Technologien wie ECM. Höchste Zeit, damit aufzuräumen!**

### Ein Trend namens ECM

Der IT-Branchenverband bitkom stellt in seiner Studie „Digital Office Index 2020“ fest: 86% der mehr als 1000 befragten Unternehmen aus allen Branchen planen, ihre Briefpost zu digitalisieren. Im Jahr 2016 hatten das erst 39% vor. Ob Post, Rechnungsbearbeitung oder Personalakten: Wer sich mit der Digitalisierung beschäftigt, kommt an ECM-Lösungen nicht vorbei. Die Abkürzung steht für „Enterprise Content Management“ und umfasst Methoden, Techniken und Werkzeuge zur Erfassung, Verwaltung, Speicherung, Bewahrung und Bereitstellung von Inhalten. Rund zwei Drittel der befragten Unternehmen nutzen bereits mindestens eine ECM-Anwendung. Ein zweiter Blick verrät aber: Der Anteil ist bei kleineren Unternehmen geringer als bei grossen – und in manchen Branchen liegt er gerade mal bei der Hälfte. Was hält also kleine und mittelständische Unternehmen davon ab, den nächsten Schritt bei der Digitalisierung zu gehen?

### Enterprise Content Management – grosse Chancen, grosse Ängste?

Ein Enterprise Content Management-System vereinfacht viele der Tätigkeiten, die den Büroalltag ausmachen – und bringt diese in die digitale Welt.

Dazu gehören:

- **Capture:** Erstellen, Beschaffen und Organisieren von Informationen.
- **Manage:** Verarbeiten, Modifizieren und Nutzen von Informationen.
- **Store:** Temporäres Speichern von Informationen.
- **Preserve:** Sicheres und rechtskonformes Aufbewahren und Archivieren von Informationen.
- **Deliver:** Bereitstellung der Informationen für Mitarbeiter, Kunden und Endanwender.

Mit Informationen sind dabei fast alle denkbaren Inhalte gemeint: sowohl strukturierte Inhalte wie Rechnungen, Verträge, Akten und Briefverkehr als auch weniger strukturierte Inhalte wie E-Mails oder Gesprächsnotizen. Das wichtigste Ziel eines ECM ist es, Routineaufgaben effizienter abzubilden und Dokumente und Informationen besser zugänglich zu machen – jederzeit, überall und zuverlässig. Das klingt gut, aber gerade für ECM-Neulinge auch etwas unkonkret, kompliziert oder sogar verwirrend. Vielleicht ist das der Grund, warum viele Betriebe und Unternehmen immer noch Bedenken haben.

### **Bedenken 1: Im digitalen Büro sind wichtige Dokumente nicht mehr greifbar**

Nichts ist beständiger als ein Blatt Papier: Verträge, Akten und unterschriebene Dokumente aller Art spielen auch heute noch in vielen Unternehmensprozessen die Hauptrolle. Und oftmals ist es entscheidend, dass Vorgänge sauber und nachvollziehbar dokumentiert sind. Schliesslich hat das jahrzehntelang funktioniert! Klappt es also auch dann noch, wenn wichtige Dokumente „nur noch digital“ vorliegen? Nach der Einführung eines ECM-Systems stellt sich die Frage, an welchem Ort ein bestimmtes Dokument abgelegt wurde, einfach nicht mehr. Die Informationen sind jederzeit dort abrufbar, wo sie benötigt werden. Da zeigt sich: Die Dokumente sind viel „verfügbarer“ als vorher!

### **Bedenken 2: Ein ECM macht den Geschäftsalltag nur noch komplizierter**

In den meisten Unternehmen sind die Prozesse mit der Zeit gewachsen und komplexer geworden. Neben neuen Mitarbeitern können auch neue Märkte mit neuen Anforderungen hinzukommen. Gerade im internationalen Umfeld, wo Kundenkontakte in vielen Ländern auf allen Kontinenten vorliegen ist eine Vereinfachung der Prozesse ein Segen. In dieser Konstellation eine neue IT-Lösung einzuführen, mit der alle arbeiten müssen, klingt erstmal nach einer zusätzlichen Herausforderung. Doch tatsächlich ist es auch eine enorme Chance, bestehende Abläufe zu vereinfachen – insbesondere dann, wenn an verschiedenen Orten gearbeitet wird. Durch eine schrittweise Einführung eines ECM-Systems können sich Mitarbeiter nach und nach an die neuen Arbeitstechniken gewöhnen.

### **Bedenken 3: Die Einführung eines ECM-Systems verursacht in erster Linie hohe Kosten**

Ein ECM-System kostet Geld – denn wie heisst es so schön: Was nichts kostet, ist nichts wert. Doch was

steht den Ausgaben gegenüber? Die Koordination reduziert sich merklich was eine grosse Zeitersparnis mit sich bringt. Weniger Zeit, die von Routineaufgaben in Anspruch genommen wird, bedeutet mehr Freiraum für Ideen der Mitarbeiter – und mehr Fokus auf die eigentliche Arbeit. Ein ECM bedeutet gleichermaßen Arbeitserleichterung und bringt gleichzeitig Sicherheit und Stabilität. Damit trägt es nicht nur zu mehr Effizienz und Qualität bei, sondern auch zu mehr Zufriedenheit im Arbeitsalltag. Diese Effekte können die Kosten eines ECM schnell vergessen machen.

### **Bedenken 4: Die Einführung eines Enterprise Content Management-Systems ist mühsam und langwierig**

„Das“ Enterprise Content Management System gibt es nicht – eine Vielzahl von Anbietern und Lösungen haben sich auf unterschiedlichste Branchen, Anwendungen und Unternehmenstypen spezialisiert. Das macht allein die Auswahl des passenden ECM für manche zu einer fast unlösbaren Aufgabe. Im nächsten Schritt eine Lösung in allen Geschäftsbereichen zu implementieren, droht sich als langwieriges Mammut-Projekt an. Es ist deshalb ratsam, einen erfahrenen Partner an Bord zu holen.

### **Bedenken 5: Geschäftsprozesse müssen sich plötzlich einem neuen System anpassen**

Die grösste Befürchtung in vielen Unternehmen ist, dass mit einem neuen ECM alle Prozesse komplett „auf links gedreht“ werden müssen, damit sie zum neuen System passen. Wir von Graphax finden: Das System muss sich in den Arbeitsalltag integrieren, nicht umgekehrt. Nach diesem Prinzip wird bei uns ein Enterprise Content Management-System geplant und implementiert. Die Anpassungs-Programmierung gehört ebenso zu einer erfolgreichen Implementierung dazu.

#### **Graphax AG**

Riedstrasse 10  
8953 Dietikon

058 551 11 11  
info@graphax.ch  
www.graphax.ch

Graphax AG mit Hauptsitz in Dietikon bei Zürich und acht Filialen in der Deutsch- und Westschweiz beschäftigt rund 190 Mitarbeiter. Aufgrund des breiten Leistungsspektrums gehört die Firma zu den führenden Anbietern für innovative Technologien in den Bereichen Informationsmanagement, Printerpark-Bewirtschaftung und Komplettlösungen für den digitalen sowie papiergebundenen Dokumentenworkflow im B2B-Umfeld in der Schweiz.