

Machen Sie Ihren Dokumenten Beine

Es ist heute selbstverständlich, Nachrichten weltweit elektronisch zu verteilen. Dennoch gehört es im Arbeitsalltag immer noch zur Regel, sich an den Ort eines Dokumentes zu begeben, anstatt dass man die relevanten Inhalte zu sich gelangen lässt. Man wird mit vielerlei Informationen überhäuft, obwohl meistens nur ein sehr kleiner Teil davon relevant ist – und es kostet zusätzliche Zeit, diesen Teil zu finden. Laut einer Studie von IDC werden durchschnittlich 40% der Arbeitszeit mit der Bearbeitung von Informationen verbracht. Gar 22% des Tages verschwenden Mitarbeiter mit der Suche nach und der Wiederherstellung von Informationen.

Von Philipp Konietzny, Product Manager Software bei der RICOH SCHWEIZ AG

Das bleibt natürlich nicht ohne Folgen: Das Suchen und Austauschen von Informationen auf Papier verlangsamt die Arbeitsprozesse erheblich. Oft sind Dokumente temporär nicht verfügbar oder gehen sogar unwiderruflich verloren. Dann ist z.B. eine Kundenanfrage nicht mehr zu beantworten oder es müssen erst Ressourcen zur Neuerstellung eingesetzt werden. Darüber hinaus sind mit einem Dokumentenverlust immer Sicherheitsrisiken verbunden. Neben den direkten Kosten für die Arbeitszeit entstehen noch weitere Nachteile: Das Unternehmen hätte die aufgewendete Zeit nämlich für eine produktive Tätigkeit einsetzen und so mehr Geld verdienen können. Längere Bearbeitungszeiten bedingen ein späteres Liefern von Ergebnissen. Die Qualität kann zudem leiden, wenn wichtige Inhalte für eine Aufgabe nicht zur Verfügung stehen oder wenn veraltete Versionen von Dokumenten als Datenquelle verwendet werden. Offline-Dokumentenprozesse sind oft von einzelnen Personen abhängig. Ist die betreffende Person stark ausgelastet oder abwesend, stockt der gesamte Prozess oder kommt gar zum Erliegen. Insgesamt kön-

nen diese Auswirkungen die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens gefährden. Es setzt sich leicht eine Negativspirale aus sich gegenseitig verstärkenden Problemen wie Kundenunzufriedenheit, Mitarbeiterfluktuation, Qualitätsmängel und Umsatzeinbussen in Gang. Um zu vermeiden, dass der Erfolg

des Unternehmens ausgebremst wird, ist ein effizienterer Umgang mit Ressourcen und Informationen zwingend notwendig.

Erleben Sie die Vorteile von elektronischen Daten

Das Internet bringt uns diesbezüglich ein grosses Stück an Flexibilität und Unabhängigkeit. Per VPN-Zugang kann



weltweit von jedem Anschluss aufs Unternehmensnetzwerk zugegriffen werden. Man kann also auch heute schon einen Teil der Arbeit ausserhalb des Büros erledigen. Doch für viele geistige Tätigkeiten existiert immer noch «Präsenzpflicht», da nur so der Zugang zu wichtigen Informationen besteht. Das Problem ist so verbreitet, weil immer noch ein erheblicher Teil an Arbeitsunterlagen nicht elektronisch, sondern nur physisch in Papierform abgelegt wird – nämlich in europäischen Unternehmen durchschnittlich 42,5 Prozent aller geschäftskritischen Informationen (Quelle: Coleman Parkes Research). Der Raumbedarf dieser Papierberge erzeugt weitere Kosten. Dabei lässt sich mit intelligenten Lösungen die Abhängigkeit von papierbasierenden Informationen und Prozessen auf ein Minimum reduzieren. Voraussetzung dafür ist jedoch die konsequente Digitalisierung von Offline-Dokumenten und Prozessen.

Die Vorteile für Ihr Unternehmen liegen auf der Hand: Die Suche nach Informationen und Wartezeiten im Dokumentenprozess verkürzen sich drastisch. Wertvolle Arbeitszeit steht wieder für produktive Aufgaben zur Verfügung, so dass Gesamtaufgaben schneller erledigt werden können. Mit der Güte der Informationsbasis steigt auch die Qualität der Arbeitsergebnisse. Das Unternehmen wird insgesamt schneller und leistungsfähiger, ist damit für Kunden attraktiver



Philipp Konietzny ist Product Manager Software bei der RICOH SCHWEIZ AG.

und gewinnt dadurch Wettbewerbsvorteile. In Online-Prozessen können Aufgaben leichter delegiert werden. Der Workflow wird über automatisierte Stellvertreter- und Eskalationsregeln bei Abwesenheit einzelner Personen aufrechterhalten. Ein ortsunabhängiger Zugriff auf alle relevanten Geschäftsunterlagen ermöglicht nicht nur, Mitarbeitern mehr Gestaltungsfreiheit bei der Ausübung ihrer Tätigkeit einzuräumen (Zufriedenheits- und Motivationsgewinn), sondern erleichtert auch die Einbindung externer oder länderübergreifender Ressourcen. Teams aus Spezialisten können flexibler für Projekte zusammengeführt werden, um besonders schwierige Aufgaben effizient zu lösen. Die Attraktivität des Unternehmens für hochqualifizierte Arbeitskräfte steigt.

Nutzen Sie Ihr Optimierungspotenzial

Wie schaffen Sie in Ihrem Unternehmen Klarheit über die Situation? Probleme bei Dokumentenprozessen sind auf den ersten Blick nicht immer offensichtlich. Zeichnen Sie daher durch eine genaue Analyse ein detailliertes Bild der Prozesslandschaft, um zu klären, wie schnell Dokumente durch das Unternehmen laufen und an welcher Stelle regelmässig Reibungsverluste auftreten. Danach lassen sich konkrete Massnahmen zur Optimierung entwickeln. Alle Dokumentenprozesse sollten im Detail beleuchtet, bewertet und angepasst werden. Versäumnisse an dieser Stelle erzeugen später einen höheren Korrekturaufwand. Die neuen Prozesse sollen keine Medienbrüche aufweisen, nicht von Einzelpersonen abhängig sein und müssen die geschäftlichen Anforderungen sicher erfüllen. Es ist sinnvoll, im Unternehmen einen allgemeinen Konsens für das Projekt zu finden, um Widerstände bei der Umsetzung zu vermeiden. Planen Sie genug Zeit und Ressourcen für Aufklärungsarbeit und Schulungen ein und trainieren Sie gezielt die gewünschten Verhaltensweisen, um alte Muster effektiv abzulösen. Klare Vorgaben verhindern, dass neue Freiheiten ausgenutzt oder durch willkürliche Einzelentscheide wieder eingeschränkt werden. Alle sensiblen Informa-

tionen müssen stets über wirkungsvolle Mechanismen gesichert werden, damit sie bei der Übertragung über private und öffentliche Netze ausreichend gegen unberechtigte Nutzung abgesichert sind. Auch der sichere Umgang mit Papierdokumenten bedarf einer Regelung. Daher darf ein umfassendes Sicherheitskonzept generell in Ihrer Dokumentenstrategie nicht fehlen. Für das Verhältnis zwischen elektronischen und papierbasierten Dokumenten gilt eine einfache Grundregel: Der digitale Prozess führt, und folglich ist das medienbruchlose Beibehalten eines digitalen Dokumentenformates für alle Inhalte notwendig, die einen Prozess durchlaufen und von mehreren Mitarbeitern bearbeitet und zentral archiviert werden. Bis zur finalen Ablage muss das Dokument in einem Format vorliegen, das alle Beteiligten verarbeiten können. Prozessbeteiligte können für die persönliche Nutzung eine lokale Kopie auf Papier ausdrucken. Der Unterschied zur herkömmlichen Arbeitsweise besteht allerdings darin, dass dieser Ausdruck das elektronische Dokument im Prozess nicht ablöst und nach Verwendung entsorgt wird. Anpassungen erfolgen direkt in der digitalen Version oder werden – sollte dies im Einzelfall nicht möglich sein – zumindest digitalisiert und dem Original hinzugefügt.

Der technische Fortschritt wird noch viele neue Potenziale schaffen, um Unternehmen flexibler und effizienter zu machen. Die Möglichkeiten allein bringen allerdings noch keine Verbesserungen. Um aus der Technologie eigene Vorteile zu ziehen, braucht es eine klare Strategie und einen starken Umsetzungswillen. Sind diese Bedingungen erfüllt und durchgängig elektronische Prozesse mit ortsungebundener Verfügbarkeit von Informationen realisiert, dann macht das Unternehmen einen grossen Schritt nach vorn und stärkt seine Basis für eine nachhaltig positive Entwicklung.

KONTAKT: RICOH SCHWEIZ AG
Hertistrasse 2
8304 Wallisellen
Tel. 0844 360 360
Fax 0844 360 361
www.ricoh.ch