



Whitepaper
Digitalisierung im Büro
Grundlagen und Empfehlungen
für eine erfolgreiche
Umsetzung

Die Digitalisierung hat längst Einzug in unseren Arbeits- und Büroalltag gehalten – nicht zuletzt der Corona bedingte Lockdown hat gezeigt wie wichtig flexible und digitalisierte Arbeitsumgebungen auch im klassischen Büroumfeld sind. Ob E-Mail, Dokumentenmanagement, Clouddienste oder eine übergeordnete Vernetzung mit Lieferanten und Kunden – all die Themen gehören zu den gängigsten Ausprägungen des digitalen Wandels in der Arbeitswelt, dessen Dynamik im Jahre 2020 exponentiell zugenommen hat.

Neben den vielen Vorteilen, die Digitalisierung mit sich bringt gibt es auch wichtige Prämissen und Grenzen, die beachtet werden müssen, damit die Umsetzung in der eigenen Organisation erfolgreich realisiert werden kann. Diese werden in den nachfolgenden Absätzen ebenso betrachtet wie auch die vielen Vorteile und Mehrwerte, die das Thema mit sich bringt.

Moderne Prozesse sind digitale Prozesse

Papierlose Prozesse sparen nicht nur Zeit und Geld. Sie ermöglichen auch einen wesentlich einfacheren Zugang zu Informationen für Mitarbeiter aus verschiedenen Zuständigkeitsbereichen.

Die Digitalisierung verändert Prozesse und die Art, wie wir miteinander kommunizieren und arbeiten. Der digitalisierte Arbeitsplatz und das papierlose Büro machen Abläufe effizienter, sie können schneller ablaufen mit teilweiser Automatisierung und vereinfachen die Zusammenarbeit.



Bildquelle: Adobe Stock pixtural

Das papierlose Büro – die Rolle von DMS im Kontext der Digitalisierung im Büro



Bildquelle: Adobe Stock mnirat

Eines der Hauptthemen, das im Kontext Digitalisierung im Büroumfeld häufig zuerst genannt wird ist der Überbegriff „papierloses Büro“, der meist gleichbedeutend assoziiert wird mit Dokumentenmanagement. Der Begriff Dokumentenmanagement bezeichnet die Verwaltung digitalisierter, ursprünglich papiergebundener Schriftstücke in elektronischen Systemen.

Am Markt werden dafür viele, scheinbar ähnliche Dokumentenmanagement-Systeme (DMS) angeboten. Ein Großteil der Anforderungen an solche Systeme ist ebenfalls vergleichbar, da Unternehmen im Bereich des Dokumentenmanagements größtenteils vor den gleichen Herausforderungen gestellt sind: Die Daten- und Dokumentenmenge steigt unaufhörlich, die darin enthaltene Information muss hochverfügbar sein und die elektronische Archivierung muss sowohl rechtliche als auch Sicherheitsaspekte erfüllen.

Der Einsatz passender Systeme unterstützt bei der Optimierung fehleranfälliger Prozesse, konkurrierende Versionsstände werden vermieden und die systembasierte Lösung erlaubt eine strukturierte Überwachung der Abläufe.

Ein leistungsfähiges DMS sollte zumindest folgende Aufgaben erfüllen:

- Sicherstellen, dass Aufbewahrungsfristen eingehalten werden
- Zugriffsberechtigungen regeln
- Schnelle Auffindbarkeit benötigter Informationen ermöglichen, auch von unterwegs
- Dokumente vor Verlust
- Dokumente vor Veränderung und Verfälschung schützen
- Dokumente zuverlässig, systematisch und nachvollziehbar ablegen

Warum brauchen Unternehmen ein DMS System?

Es gibt zahlreiche Studien, die belegen, dass immer noch zu viel Zeit auf die Dokumentensuche aufgewendet wird und dass die Dokumente nicht ausreichend vor Zugriff und Veränderung geschützt sind. Einer Studie von statista* zufolge finden 62% der Befragten, dass an ihren Arbeitsplätzen zu stark mit Dokumenten in Papierform gearbeitet wird. Eine weitere Studie von statista aus dem Jahre 2018 kommt zu dem Ergebnis, dass Büroangestellte täglich im Schnitt 2 Stunden mit administrativen Tätigkeiten verbringen, also mit Dokumentensuche und –ablage. Dazu waren 49% der Befragten der Meinung, dass die Ablage nicht vollständig erfolgt und Fristen nicht eingehalten werden.

51% der Befragten verbringen täglich mehr als eine Stunde mit dokumentenbasierten administrativen Tätigkeiten, z.B. Suchen und Ablage.

49% Ablagedefizite und Fristversäumnisse



62% Dokumente in Papierform sind noch zu häufig im Einsatz



Auch wenn wir davon ausgehen können, dass sich die Zahlen 2020 verbessert haben, gibt es noch Aufholbedarf in Sachen Dokumentenmanagement.

Soviel zu den Basics. Bei der Digitalisierung im Büro geht es nicht nur um das papierlose Handling von Dokumenten, sondern ganzheitlich darum, wie die Zusammenarbeit und die Abläufe im Büro optimiert werden können.

Die Beispiele für den Nutzen von Digitalisierung im Büro sind vielfältig:

- Ökologische Nutzenfaktoren (Schonung von Umwelt und Natur)
- Ressourcenaufwand (Reduktion von Such- und Rechercheaufwänden)
- Verbesserung von Arbeitsabläufen / Kollaboration
- Bessere Entscheidungsgrundlagen / vollständigere Informationsbasis
- Reduzierung menschlicher Fehler
- Kostenreduktion (Druckkosten, Lagerungs- & Entsorgungskosten für Dokumente...)
- Vermeidung von Medienbrüchen

*Quelle: Statista Online Befragung, November 2018 mit 1650 Befragten aus Deutschland und Österreich.

DMS versus ECM – Der Versuch einer Abgrenzung

Ein umfassendes Informationsmanagement reicht weit über die Verwaltung elektronischer Dokumente hinaus. Die Aufgaben eines Enterprise-Content-Management-Systems (ECM) umfassen die zentrale Speicherung, Bereitstellung, Verteilung und Sicherung von jeder Art von Information im Unternehmen. Darüber hinaus werden moderne Formen der Zusammenarbeit unterstützt und Prozesse effizienter gestaltet und teilweise oder ganz automatisiert werden.

Workflows machen den Unterschied

Die Gestaltung von Workflows einschließlich Freigabeprozesse und Vertretungsregelungen ist ein wichtiges Element, weil diese Funktionalität eingesetzt werden kann, um Prozesse in vielen Unternehmensbereichen effizienter zu gestalten.

Beispiele hierfür sind das elektronische Rechnungsmanagement (automatische Erfassung und Bearbeitung eingehender Rechnungen), die elektronische Verwaltung von Verträgen (Überblick über Termine, Laufzeiten und Fristen incl. Wiedervorlagen) und auch das Personal- und Bewerbermanagement (Digitale Personalakte, On - / Offboardingprozesse, Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten, Abwicklung des kompletten Recruiting-Prozesses).

Denkt man an die hohen Anforderungen, die an die Verarbeitung personenbezogener Daten gestellt werden, sind die Vorteile und der Nutzen des Einsatzes entsprechender Lösungen offensichtlich. Die Daten aus den eingehenden Dokumenten müssen vor unberechtigtem Zugriff geschützt werden, Fristen und Termine müssen eingehalten werden und nicht zuletzt gibt es Löschauflagen von Seiten des Gesetzgebers bezüglich gespeicherter Daten. Die Nichteinhaltung dieser gesetzlichen Auflagen kann empfindliche Strafen nach sich ziehen.

The screenshot displays the ELO Business Solutions interface for contract management. The main window shows details for contract 'C000005 Versandhandel Premium-Mitgliedschaft'. A circular callout highlights the 'Vertragslaufzeit' (Contract Term) section, which includes:

- Vertragsbeginn:** 22.08.2016
- Laufzeit:** 1 y - Jahr(e)
- Vertragsende:** 22.08.2017
- Kündigung:** Section with a dropdown for 'Kündigungsdauer' set to 1 y - Jahr(e) and a checked 'automatisch verlängern' option.
- Kündigungsfrist:** 1 M - Monat(e)
- Nächste Kündigungsfrist:** 22.07.2017

Below the contract details, there is a 'Nächste Erinnerung' (Next Reminder) section with a date of 24.06.2017. On the right side, a communication feed shows updates from users like Bodo Kraft, Gerd Baum, and Felix Unger, including status changes and remarks.

Bei all diesen Aufgaben kann ein DMS/ECM zielgerichtet unterstützen, Mitarbeiter entlasten und Fehler minimieren. Einige der angebotenen Lösungen bieten hierfür bereits vorgefertigte Pakete und Module mit abgestimmten Lösungen für die einzelnen Aufgabenstellungen an. Diese können häufig ohne großen Implementierungsaufwand „out of the box“ eingesetzt werden. Eines der führenden ECM-Systeme ist ELOprofessional, das vom Stuttgarter Unternehmen ELO Digital Office GmbH entwickelt wird.

Die Spezialisten der 3E Datentechnik GmbH aus Oberkochen sind zertifizierte ELO Business Partner mit extensiver Erfahrung und abgestimmten Konzepten für schnelle und sichere Implementierung für den regionalen Mittelstand.

Was bringt das papierlose Büro?

- Effizienzsteigerungen durch Automatisierung
- Sofortige Auskunftsfähigkeit /Reduktion von Such- und Bearbeitungszeiten
- Individuelle Berechtigungen / Zugriffssteuerung
- Verbessertes Controlling, Analysen und Auswertungen
- Zentrale Datenablage mit durchgängig digitaler Prozesskette
- Nachvollziehbarkeit / Transparenz
- Erfüllung von gesetzlichen Auflagen (z.B. GOBD, DSGVO)
- Mobile Arbeitsmethoden – jederzeit und überall via App

Expertentipp: Worauf muss ich bei der Einführung eines DMS Systems achten?

- ✓ Integration in (vorhandene) Drittsysteme
- ✓ Kompatibilität mit eingesetztem ERP / WWS System
- ✓ Abgestimmte Gerätelandschaft (mobile Scanner, zentrale Erfassungsstellen)
- ✓ Entscheidung über Struktur und Ort der Datenablage (Cloud / lokal)
- ✓ Daraus abgeleitete Aufgaben für IT-Landschaft und Sicherheit
- ✓ Mobile Nutzung über unterschiedliche Gerätetypen hinweg
- ✓ Skalierbarkeit / Eignung für Unternehmensgröße

Kollaboration – die Basis für den Modern Workplace

Die Pandemie hat jetzt schon unsere Arbeitswelt nachhaltig verändert und wird Sie wird sie auch weiterhin beeinflussen. Für alle Unternehmen, die ihren Betrieb noch aufrechterhalten konnten, wurde das Thema Home-Office von jetzt auf nachher zu einer strategischen Entscheidung. Abneigungen und Bedenken wurden bedeutungslos. Unternehmen mit modernen Arbeitsmethoden waren klar im Vorteil. Aber auch sie hatten oft mit Kapazitätsproblemen zu kämpfen, da mehr Mitarbeiter gleichzeitig im Home-Office waren als ursprünglich geplant. Die Problemstellen wurden schnell deutlich und für eine nachhaltige Korrektur der Arbeitsweisen sind sicher an der ein oder anderen Stelle noch Nacharbeiten notwendig.

Stark im Fokus der aktuellen Debatten steht neben dem Bereich IT-Sicherheit, auf den wir später noch detaillierter eingehen, vor allem das Thema Kollaboration am Arbeitsplatz. Laut Wikipedia bezeichnet Kollaboration den „Prozess, bei dem zwei oder mehr Personen oder Organisationen zusammenarbeiten, um eine Aufgabe zu erfüllen oder ein Ziel zu erreichen.“. Bekannte Tools hierzu sind von Microsoft (Teams) und Google (Zoom), wobei um manchen dieser Tools in den vergangenen Monaten ein gigantischer Hype entstanden ist.

Tatsächlich beeinflussen diese Werkzeuge in den meisten Firmen die Arbeitsabläufe sehr stark und sorgen für neue Strukturen und eine neue Art der Zusammenarbeit. Mit Microsoft Teams erhält ein Unternehmen nicht nur ein Werkzeug um die mittlerweile schon zum Standard gewordenen Webmeetings zu koordinieren und durchzuführen – mit Teams hält ein komplettes Bundle an Funktionen Einzug in den Unternehmensalltag mit Lösungen für unterschiedlichste Use Cases von der Projektkoordination (Microsoft Planner) bis hin zur Digitalisierung von Serviceberichten für Außendienstler und / oder Techniker (Microsoft Forms).



Bildquelle: Adobe Stock halfpoint

Nicht nur Prozesse, auch die Arbeitsmittel ändern sich

Im Rahmen der Digitalisierung im Büro ändern sich aber nicht nur die Softwaresysteme, mit denen wir zu tun haben, sondern auch die Arbeitsmittel, mit denen wir täglich arbeiten. Der Trend geht massiv hin zu mobilen Lösungen bei den Hardwaregeräten und selbst das klassische Telefon wird nach und nach abgeschafft durch moderne Lösungen wie UC Clients oder über die Integration in die vorhandenen Kollaborationsplattformen (Stichwort: Teams Telefonie).

Mit dem Modern Workplace werden ganz neue Lösungsansätze geschaffen, die uns zum Beispiel ein organisationsübergreifendes Arbeiten über weite Entfernungen ermöglicht. Die Vorteile sind auch hier mannigfaltig und viele der Detailfunktionen wie z.B. die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten oder aber die Gewährung von Zugriff auf definierte Dokumente für externe Parteien gehören mittlerweile fast schon zum gewohnten Standard.

Scheinbar sind den Möglichkeiten keine Grenzen gesetzt. In der Praxis präsentiert sich oft die Umsetzung im Detail als Herausforderung, denn bei der Integration von Systemen ist Expertenwissen gefragt. Fakt ist: Die Digitalisierung im Büro ist ein anhaltender Prozess, der Disziplin und Mut zu Veränderung bei allen Beteiligten erfordert.

Wichtige Prämissen auf dem Weg zum digitalisierten Büro

Planung ist alles, heißt es auch hier. Damit das Projekt gelingt braucht es eine gute Vorbereitung und ein Projektteam mit klaren Aufgaben und Zielen.

Wünsche und Anforderungen werden vor der Realisierung mit Expertenteams erarbeitet. Eine Analyse im Vorfeld trägt wesentlich zum Erfolg bei und kann entweder intern oder mit externer Expertise erfolgen. Sie kann im Rahmen eines Workshops stattfinden, es gibt aber auch Alternativen. Mit dieser Vorarbeit kann eine realistische Einschätzung des erforderlichen Projektumfangs erfolgen.



Damit die Umsetzung tatsächlich auch zum gewünschten Erfolg führt sollten einige wichtige Prämissen beachtet werden. **Nachfolgend eine kurze Zusammenstellung von Empfehlungen basierend auf unseren Erfahrungen aus vergangenen IT-Projekten:**

- ✓ Nehmen Sie sich Zeit für eine Bestandsaufnahme im Vorfeld (Wie sehen meine Prozesse heute aus?)
- ✓ Definieren Sie den erwünschten Soll Zustand / das Zielbild (Wie möchte ich meine Prozesse in Zukunft haben?)
- ✓ Setzen Sie abgestimmte Workflows incl. Vertretungsregeln durch
- ✓ Prüfen Sie die Möglichkeit der Integration von Umsystemen zur Vermeidung von Medienbrüchen
- ✓ Definieren Sie die Rahmenbedingungen für die Sicherung von Daten und Erarbeiten Sie Offline- und Wiederherstellungskonzepte für den K-Fall
- ✓ Und vor allem: bleiben Sie konsequent digital nach der Umstellung!

Unter der Beachtung der genannten Rahmenbedingungen steigt die Chance für ein erfolgreiches Projekt mit hohen Mehrwerten und vielen Verbesserungen für die Abläufe im Büroalltag.

Profitieren Sie doppelt: Digitalisierung wird gefördert

Staat, Land und auch die EU unterstützen Unternehmen bei ihren Digitalisierungsvorhaben. Es gibt besonders günstige Kreditkonditionen, Zuschüsse für Beratungsleistungen, IT-Dienstleistungen und Software und IT-Systeme.

Expertentipp: Fördertöpfe für die Digitalisierung

- ✓ Digital jetzt (Zuschüsse des BMWi auf Bundesebene)
- ✓ Digitalisierungsprämie Plus
- ✓ go-digital
- ✓ Innovationsgutschein Hightech-Digital
- ✓ Innovationsfinanzierung 4.0
- ✓ KfW-Innovationsförderung – Schwerpunkt Digitalisierung
- ✓ KI-Innovationswettbewerb Baden-Württemberg
- ✓ Beratungsprogramm unternehmensWert:Mensch

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass öffentliche Förderprogramme sich jederzeit ändern können oder ausgesetzt werden. Die Experten von 3E und FORNAX unterstützen Sie gerne und helfen auch bei der Antragstellung. Sprechen Sie uns einfach an.

Aktuelle Informationen zu Förderungen erhalten Sie jederzeit auf der Website des Digitalisierungszentrums Ostwürttemberg DigiZ <https://www.digiz-ow.de/produktmarken/foerderung>

Grenzen und Risiken der Digitalisierung

Doch die Digitalisierung hat auch Grenzen und sie bringt Risiken mit, denen man sich bewusst sein muss! Neben technischen Reglementierungen z.B. aufgrund einer fehlenden Breitbandversorgung oder im Hinblick auf die Verfügbarkeit der Systeme spielen hier vor allem auch prozessuale Themen eine große Rolle.

Eine sinnvolle Einführung entsprechender softwarebasierter Lösungen bedingt immer eine 100%ige Erfassung aller relevanten Daten. Nach der Umstellung auf einen digitalisierten Prozess / auf digitalisierte Abläufe im Büroumfeld muss unbedingt darauf geachtet werden, dass diese auch konsequent eingehalten werden. Bei einem Mix aus digitalen Informationen/ Dokumenten und nach wie vor parallel geführten händischen Aufzeichnungen drohen Datenlücken und Inkonsistenzen in den Systemen. Deshalb ist es eminent wichtig, dass die Mitarbeiter im Thema abgeholt, ausreichend geschult und „auf die Reise“ mitgenommen werden. Digitalisierung ist ein Prozessthema und ohne entsprechende Onboardingpläne und fortlaufende Schulungen verpuffen oft selbst die besten Maßnahmen.

Nicht zuletzt wollen wir auf mögliche Risiken und die Gefahren einer weitgehenden Digitalisierung in den Organisationen eingehen. Die wichtigste Erkenntnis hierbei lautet:

Ohne ein durchdachtes IT-SICHERHEITSKONZEPT ist eine sinnvolle Digitalisierung im Büro nicht möglich!

Die etablierten Systeme und Prozesse müssen geschützt werden vor allem hinsichtlich eines möglichen Datenverlustes und vor Angriffen von außen. Die notwendigen Maßnahmen gehen hier weit über die klassischen Sicherungsmechanismen hinaus.

Ein einfacher Virenschutz hilft meist nicht um z.B. cloudbasierte Daten zu schützen und auch die Datensicherung muss im Hinblick auf die höhere Kritikalität der Daten und aufgrund der gestiegenen Anforderungen an die Verfügbarkeit meist überarbeitet oder angepasst werden, um vor allem auch schnellere Wiederherstellungszeiten garantieren zu können.

Fehlerhafte Konzepte bringen oft hohe Risiken mit, die es zu bewerten gilt. Hier macht es Sinn auf externe Unterstützung z.B. von den erfahrenen Spezialisten der Fornax EDV GmbH zurück zu greifen.

Regionale Spezialisten bündeln ihre Kompetenzen



Generell ist es wichtig für die Erarbeitung einer individuellen Strategie für die Digitalisierung im Büro und zur Unterstützung bei der Umsetzung die richtige Expertise an der Hand zu haben. Am Markt wird der Ruf nach integrierten und durchgängigen Konzepten aus einer Hand immer lauter. Mit der Fornax EDV Service GmbH aus Lauchheim und der 3E Datentechnik GmbH aus Oberkochen haben sich zwei der führenden IT Unternehmen aus der Region zusammen geschlossen und realisieren ganzheitliche Lösungen, die Hardware, Betriebssysteme und Applikationen beinhalten.

Beide Unternehmen haben sich auf die Entwicklung passgenauer Lösungen für kleine und mittlere Unternehmen spezialisiert. Die familiengeführte 3E Datentechnik GmbH ist seit April 2012 ELO Business Partner und somit der Digitalisierungspartner schlechthin für Unternehmen in der Region Ostwürttemberg. Als langjähriger Partner unterstützt 3E Unternehmen aus allen Branchen auf ihren Weg in die digitale Zukunft.

Fornax dagegen setzt seinen Schwerpunkt auf die Beratung regionaler Kunden in den Themenfeldern IT-Infrastruktur und IT-Sicherheit. FORNAX ist in der Microsoft-Welt zuhause und versteht es, mit seinem Experten-Team Arbeitsumgebungen zu schaffen, die moderne Formen der Zusammenarbeit ermöglichen, einschließlich aller Hardware-Aspekte, Betriebssysteme und der benötigten Cloudtechnologie. Alles in allem also eine Kombination mit vielen Mehrwerten über die eine qualitativ hochwertige Beratung durchgängig über alle relevanten Themenbereiche jederzeit gewährleistet ist. Gerne stehen Ihnen die Experten von beiden Seiten entsprechend auch für Rückfragen und für weiterführende Informationen in den behandelten Themengebieten jederzeit zur Verfügung.



Für die weiteren Schritte in die digitale Zukunft kontaktieren Sie bitte

Robert Weber, FORNAX EDV Service GmbH, Tel. 07363 / 954549-0, RWeber@fornax.biz, www.fornax.biz
Heiko Steffens, 3E Datentechnik GmbH, Tel. 07364 / 9666-0, kontakt@3e-it.com, www.3e-it.com