AUSGABE MÄRZ 2017

DiALOG magazin

SCHWERPUNKT DIGITALISIERUNG

Smart – mITtendrin, statt nur DIGITAL

Die Säulen des neuen Arbeitens

Erste Schritte zur digitalen Transformation: Mit einem Pilotprojekt Erfahrungen sammeln

Ohne kulturellen Wandel keine digitale Transformation

Social Media, schön und gut – doch wo bleibt der Mensch?

Digitale Transformation im Gesundheitswesen

ENTERPRISE INFORMATION MANAGEMENT

WERTE STATT FUNKTIONEN

Interview mit **Marie-Alix Freifrau Ebner von Eschenbach**, Geschäftsführerin des BUJ, zu den Chancen der Digitalisierung, den Möglichkeiten von LegalTech Produkten und der Rolle des BUJ

Digitale Ausgabe:

issuu

www.issuu.com/dialog-magazin

ISSN-Nr. 2198-6819: 8,90€
www.dialog-magazin.de

Der Jahreskongress für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Rechtsabteilungen

unternehmensjuristen 2018 kongress

Das Original des BUJ

In Kooperation mit:
BUJ Bundesverband der Unternehmensjuristen
unternehmensjurist

31. Januar bis 2. Februar 2018 · Berlin · www.unternehmensjuristen-kongress.net

Top-Thema:

Arbeitsplatz Rechtsabteilung:

- Rechtliche Herausforderungen der digitalen Transformation
- Auswirkungen der Digitalisierung auf die Rechtsabteilung
- Aktuelle Entwicklungen und Problemstellungen im Berufsrecht

Jetzt schon vormerken:

Treffpunkt Berlin

31. Januar bis 2. Februar 2018

10 Jahre digitale Revolution!

Ein modernes historisches Datum?

Liebe Leserin, lieber Leser,

…schwarze Box, großer Bildschirm, keine Tasten – so fing es an! Anfang 2017 überschlug sich die Presse förmlich und feierte das 10 jährige Erscheinungsdatum des iPhone in historischem Ausmaß. Ist das nicht maßlos übertrieben? Wenn man bedenkt, dass IT und Informationstechnologie doch schon gut 4-5 Dekaden auf dem Buckel haben. Was war 2007 so anders?

Vielleicht, rückblickend, begann mit diesem Datum der digitale Wandel wirklich, nur keiner hat es wahrgenommen. Was war damals so anders, als bei den anderen IT-Innovationen/Generationen zuvor? Ich, mit 30 Jahren IT-Erfahrung, würde sagen: „Überzeugung, Leidenschaft, Mut und Vision! Und die Erkenntnis, dass Daten und Informationen zu einem der wertvollsten Rohstoffe der Zukunft gehören könnten."
Alles andere ist schnelllebige (IT-) Geschichte. Wie ein Virus, im wahrsten Sinne der IT, übertrug sich diese Idee aus „Technik & Identifikation" auf (fast) alle, wir wurden mobil, sind agil, sind digital, sind schneller, effektiver, zufriedener?! Der bekannte Spruch zur gesellschaftlichen Revolution aus dem Anfang der 90er Jahre wurde nun auch zur IT-Maxime: „…wer zu spät kommt, den bestraft das (IT)-Leben". Ein neues Denken (Netzwerk) entstand. Und dabei sein ist alles. Oder doch nicht?

Der Digitalisierungs-Wandel ist nicht mehr aufzuhalten, ja längst Normalität. Seit längerem schon warnen Fachleute jedoch auch vor unerwarteten Nebenwirkungen. Leider spürt man, dass die Wertekultur, der Umgang mit Normen, Gebräuchen, Sprache und Anstand in diesem „digitalen Hochgeschwindigkeitszug unter die Räder zu geraten scheint". „M2M", Industrie4.0, IoT, Welt5.0, … – der neue Sprach-Slapstick kennt keine Grenzen! „Klartext" ist out – „Network" ist in. Wer nicht dabei ist, selber schuld!?

Da möchte ich Ihnen gern zurufen: „Menschenskinder!" – wir wollen doch nur verstehen, mitmachen, mitdenken, handeln, davon profitieren, modern, agil und erfolgreich sein. Meine Mission (Vision?) heißt dabei: „Klartext" - reden wie zu Oma's Zeiten, für die Zukunft aber digital denken" – verständlich und kompetent sein, aber überzeugend und begeisternd handeln. Die digitale Transformation des Alltags gestalten immer noch die Menschen. Das „digitale Netzwerk" (über)lebt nur durch oder mit der steigenden Wertschätzung von unendlichen Daten und Informationen. Unser menschlicher und gesellschaftlicher Anspruch an die Nachhaltigkeit von Normen und Regeln, aber auch an unsere Wertekultur wird die Erlebnisreise „Digitalisierung" steuern und verändern. Wir haben es in der Hand!

Das DiALOG Magazin versteht sich als Informations- und Netzplattform sowie als Ratgeber für die Ansätze, Erfolge und Trends von Themen der digitalen Transformation in den Unternehmen und vor allem mit den Menschen. Experten, Wissenschaftler, Anwender, Projektleiter und Trendsetter beschreiben ihre praktischen Erfahrungen und Lösungen, wie man die agilen Herausforderungen in den Unternehmen meistern kann. Besonders stolz dürfen wir auch in dieser Ausgabe von den DiALOG-Award-Preisträgern 2016 berichten, die mit ihren Projekten zur Nachahmung und Vernetzung einladen. Der Magazin-Name „DiALOG" ist

dabei weiterhin stets Programm und Anspruch, kompetent und möglichst umfassend zu informieren, zu motivieren und vor allem Netzwerke zu bauen, damit auch Sie morgen erfolgreich sagen können: „…die digitale Strategie unseres Unternehmens hat jeden Mitarbeiter erreicht – von 18-65" (Zitat: Projektleiter Stadt Würzburg - Gewinner des DiALOG-Award 2016)

In diesem Sinne – von Mensch zu Mensch, oder M2M – gehen Sie auch heuer wieder auf Entdeckungsreise beim digitalen Lesen, emotionalen Inspirieren, stillen Nachdenken oder auch nur smarten (intelligenten) Schmunzeln. Und als aktive Gestalter oder Macher, schicken Sie mir (uns) gern Ihr Feedback oder Ihre Geschichte. Wir freuen uns über jede Anregung, denn Digital2.0 braucht uns alle!

Viel Spaß beim Lesen
Ihr Steffen Schaar

DIALOG-AWARD

29 Gewinner und Preisträger

30 PRiME
Prof. Ulrik Schroeder, RWTH Aachen, Prof. Michael Mielke und Gerd Schumacher, DB Training

32 Die elektronische Akte in der weltweiten Legal-Organisation
Dr. Michael J. Schmitt, Henkel AG & Co. KGaA

34 SCHOTTnet: Virtuelle Drehscheibe für globales Teamwork
Thilo Horvatitsch, Thilo Horvatitsch textkommunikation

36 Von der Behörde zum Servicebetrieb
Claus Erlenbach, Stadt Würzburg

38 Digitale Transformation im Gesundheitswesen
Julia Fuhrmann, StratOz GmbH

40 Impressionen DiALOG-Award 2016 und Ausblick

LÖSUNGEN IM FOKUS

42 Der Integrationsspezialist mit ergänzenden Lösungen für ELO
Ulrich Schmidt, id-netsolutions GmbH

44 Dokumente wollen gemanagt werden
Laura Raasch, List Gruppe

70 Mit Enterprise Information Management zur smarten Verwaltung
Thomas Kuckelkorn, BCT Deutschland GmbH

76 Anwender mitnehmen, ohne sie zu überfordern
Björn Hofmann, Versorgungswerk der Rechtsanwälte im Lande Hessen

DAS NETZWERK SPRICHT

16 Erfolg heißt nicht Projektabschluss, sondern Nutzung
Jörg Mecke und Nils Schmidt, Axians IT Solutions GmbH

18 Erste Schritte zur digitalen Transformation
Michael Thron, objective partner AG

20 Die Säulen des neuen Arbeitens
Jos Bischoff, BCT Deutschland GmbH

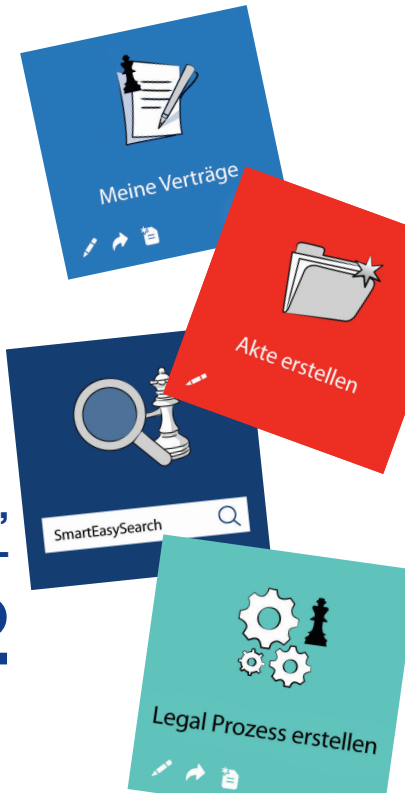
58 Verfahrensdokumentation für ihr Dokumentenmanagement
Dr. Stefan Spitz, TÜV Informationstechnik GmbH und Dr. Klaus-Peter Elpel, Consultec Dr. Ernst GmbH

58

Verfahrensdokumentation für Dokumentenmanagement

Spitzenleistung durch Stress-Steuerung

64



Smart - mITtendrin, statt nur DIGITAL

52

Säulen des neuen Arbeitens 20

Ohne Kultur keine Transformation 62

Integration der Anwender 76

AUF DEM WEG IN DIE ZUKUNFT

8 Die Digitalisierung krempelt gerade alles um
Interview mit Marie-Alix Freifrau Ebner von Eschenbach, BUJ – Bundesverband der Unternehmensjuristen e.V.

48 Social Media, schön und gut – doch wo bleibt der Mensch?
Joachim Rumohr, Xing-Experte Nr. 1

52 Smart - mITtendrin, statt nur DIGITAL
Steffen Schaar, The Quality Group Gmbh

56 Best-Zeit im Business
Michael von Kunhardt, Business & Sport | Coaching | Speaking

62 Ohne kulturellen Wandel keine digitale Transformation
Frank Schabel, Hays AG

72 Wandel beginnt in den Köpfen
Interview mit Steffen Schaar, The Quality Group GmbH

DIREKT AUS DER PRAXIS

26 Frühwarnsystem für Unternehmensrisiken
Ralf Werner Barth, CONAV Consulting GmbH & Co. KG

46 Alles auf einen Blick
Sinah Gervink, Heyden-Securit GmbH

64 Spitzenleistung durch Stress-Steuerung
Volker Ziegler, Deutscher Behindertensportverband e.V. und sportspartner

68 Spielen für den guten Zweck
Steven Walker, STV Group Plc., Karsten Hagemeister und Claudia Köhler, The Quality Group Lottery Technology Systems GmbH

STANDARDS

3 Editorial

5 Impressum

6 Informationsmanagement mal anders
Tägliche Digitalisierung

7 Aufschlag

60 Nachgefragt
Sechs Fragen an... Felix Stäblein, Fex Audioproductions

78 Return
Verzahnung der digitalen Welt, Dr. Alexander Deicke, K11 Consulting GmbH

Spielen für den guten Zweck

68

Impressum
DiALOG - Das Magazin für Enterprise Information Management Ausgabe März 2017.
Haben Sie Anregungen, Fragen oder Kritik? Über Ihr Feedback freuen wir uns.

Herausgeber:
The Quality Group GmbH
Konrad-Zuse-Platz 1, 71034 Böblingen
Telefon: +49 7031 306974-100
Internet: www.tqg.de

Verantwortlicher Redakteur:
Steffen Schaar
Telefon: +49 7031 306974-201
E-Mail: steffen.schaar@tqg.de

Redaktion:
Cornelia Geiselhart
Telefon: +49 7031 306974-204
E-Mail: cornelia.geiselhart@tqg.de
Claudia Köhler
Telefon: +49 40 689468-41
E-Mail: claudia.koehler@tqg.de
Simon Feess
Telefon: +49 7031 306974-202
E-Mail: simon.feess@tqg.de

Bildnachweis:
BCT Deutschland GmbH, Beatrice Hermann, CONAV Consulting GmbH, Felix Stäblein, Fotolia, Gemeinde Zuidplas, Henkel AG & Co. KGaA, iStock by GettyImages, Michael von Kunhardt, Schott AG, Stadt Würzburg, StratOz GmbH, STV (Scottish TV) Group Plc., The Quality Group GmbH, Verena Walter

Haftungsausschluss:
Alle Angaben wurden sorgfältig recherchiert und zusammengestellt. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts übernehmen Herausgeber und Redaktion keine Gewähr.

Tägliche Digitalisierung

Was in einer Minute im Netz geschieht...

Veröffentlicht im Juni 2016,
https://www.domo.com/blog/data-never-sleeps-4-0/

Lieber Herr Deicke,

ich schreibe Ihnen diesen Brief, weil ich Sie als (Voll)Juristen, Interims-Fachmann, Experten und kreativen Anbieter von Legal, Compliance und Datenschutzlösungen schon mehrfach erlebt, verfolgt und zu schätzen gelernt habe.

In Zeiten von Governance, Risk & Compliance (GRC) und der wachsenden Bedeutung von digitalen Transformationsanforderungen und der Veränderungsbereitschaft in unseren Arbeits-und Organisationsabläufen (oder besser Büro4.0?) sind Fachleute wie Sie, gefragt wie nie. Als Fan von Enterprise Information Management – „der Mensch im Mittelpunkt von Kommunikation und digitalem Wandel“ - begeistert mich Ihre Initiative und Kreativität, die Sie auch in vielen Artikeln, Zeitschriften und Ihren eigenen Blogs immer wieder positionieren. Sie stellen sich erfrischend offen zu Themen rund um Legal Advice, Legal Process Management, Compliance u.v.m. und scheuen sich nicht, in Diskussionen oder Foren die Herausforderungen der Menschen im Digitalisierungswandel direkt anzusprechen. Ich frage mich, woher nehmen Sie Ihre Überzeugung und Sicherheit? Mit aller Wertschätzung: „Ist das möglich – ein digital Native spricht wie ein alter Hase?“

In den Organisationen der Unternehmen sind die Juristen und Compliance-Organisationen die jüngsten „Pflänzchen“. Sie werden immer mehr in die organisatorischen Aufgaben von Unternehmen bewusst integriert. Der Anspruch dabei ist hoch gesteckt. „Schafft die rechtlichen Grundlagen“ gilt schon heute, nach wenigen Jahren, nicht mehr als Herausforderung, sondern vielmehr gilt das Motto: „Berater zu sein, um Organisationen zu schaffen, die compliant handeln, die bewusst Geschäftsbeziehungen durch Regeln erfolgreich und transparent sichern. Nicht mehr nur im Legal Advice, sondern im Business Advice.“ Dies gelingt nicht immer und bedarf teilweise eines langen Atems. Die in Presse und Rundfunk bekannten Fälle zeigen, dass es aber in Sekunden wieder zerstört werden kann. Sie haben dabei, als gefragter Fachmann, Stratege und Berater, viele erfolgreiche Projekte und Umsetzungsstrategien in den Unternehmen begleiten dürfen.
Was machen Sie anders als diejenigen, die Prof. Susskind in seiner bekannten drei Phasen Theorie „denial – re-sourcing – disruption“ motiviert, nun endlich mal in die „change your mind, so change your way“ (deutsch-bayrisch: „hört’s auf zu jammern, packt’s an“) – Methodik einzusteigen?
Hat Ihr Tag 30 (!) Stunden? Was gibt Ihnen die Kraft und die Beharrlichkeit nie müde zu werden, zu organisieren, zu überzeugen, zu beraten und so zu handeln?

Herr Deicke, Ihr Return! Lassen Sie uns teilhaben an Ihrer Strategie zur Antwort auf die Fragen des digitalen Zeitalters, im Klartext bitte. So ganz einfach „von Mensch zu Mensch“.
In diesem (DiALOG)-Sinne bin ich Ihnen kommunikativ verbunden.

Ihr Fan Steffen Schaar

Herrn Deickes „Return“ finden Sie auf Seite 78.

Trendsetter im Gespräch

Die Digitalisierung krempelt gerade alles um

Interview mit Marie-Alix Freifrau Ebner von Eschenbach, Geschäftsführerin des BUJ – Bundesverband der Unternehmensjuristen e.V., zu den Chancen der Digitalisierung, den Möglichkeiten von LegalTech Produkten und der Rolle des BUJ in diesem Zusammenhang.

Steffen Schaar: Die Erfolgsgeschichte des BUJ würde ich heute in einer Formel beschreiben: (5 + x) & (2000 + y) = erfolgreiche Verbandsarbeit im BUJ. Frau Ebner bitte verraten Sie uns mehr über die Entstehungsgeschichte, die Ziele und das rasante Wachstum.

Frau Ebner: Über den BUJ spreche ich ganz besonders gerne. Ich bin Geschäftsführerin des Verbandes und arbeite sehr eng mit dem Präsidium zusammen, um die Ziele des BUJ voranzutreiben. Ein Schwerpunkt meiner Tätigkeit ist es, die rechtlichen Angelegenheiten des Verbandes zu beraten. Zudem bin ich in Berlin für die rechtspolitischen und berufspolitischen Angelegenheiten verantwortlich.Wir kümmern uns sehr stark um all die Themen, die Unternehmensjuristen bewegen, insbesondere das Berufsrecht, die Digitalisierung und LegalTech.
Die Entwicklung des BUJ ist extrem rasant voran gegangen, um dieses Berufsbild zu prägen und das Syndikusrechtsanwaltsgesetz ins Leben zu rufen. Wir sind inzwischen im Verband rund 2.300 Mitglieder, aus knapp 1.200 Unternehmen mit 28 von 30 DAX Unternehmen, Hidden Champions bis zur ganz kleinen Rechtsabteilung, ein ganz breites Spektrum.
Der Verband wurde am 11.03.2011 gegründet, um die Berufsrechtssituation, die Gleichstellung der Unternehmensjuristen, der Syndizi mit den selbstständigen und bei anwaltlichen Arbeitgebern angestellten Rechtsanwälten voranzutreiben und mitzugestalten.
Bis zu dem Zeitpunkt war es nämlich so,

BUJ Bundesverband der Unternehmensjuristen

Der **Bundesverband der Unternehmensjuristen e.V. (BUJ)** ist die eigenständige berufsständische Vereinigung für Juristen in Rechtsabteilungen von Unternehmen sowie Institutionen, Verbänden und Körperschaften.

Der BUJ versteht sich als das Sprachrohr der Unternehmensjuristen in Deutschland. Sein Ziel ist es, die Interessen der Verbandsmitglieder optimal zu bündeln. Daher engagiert der BUJ sich aktiv in gesellschaftlichen und politischen Debatten, um für die Belange seiner Mitglieder einzutreten, die Stellung des Unternehmensjuristen und Syndikusrechtsanwalts im Unternehmen, in der Wirtschaft und in der Politik zu stärken sowie das Berufsbild des Rechtsanwalts weiterzuentwickeln. Dazu greift der BUJ auch brisante Themen auf, die alle Unternehmensjuristen interessieren, formuliert konkrete Forderungen und vertritt diese aktiv gegenüber Politik, Wirtschaft, Medien und Gesellschaft. Des Weiteren nimmt er auch die alltäglichen Themen seiner Mitglieder in den Fokus, wie zum Beispiel die Problemfelder rund um die Organisation der Rechtsabteilung.
www.buj.net

dass der BGH von der Doppelberufstheorie ausgegangen ist. Danach arbeiteten wir Unternehmensjuristen auf der einen Seite als niedergelassene Anwälte und auf der anderen Seite im Unternehmen. Die Diskussion gab es schon sehr lange und es ging nicht voran. Frau Leutheusser-Schnarrenberger sagte damals: Wenn sich der BUJ, die BRAK und der DAV einig sind, wie das Berufsbild des Unternehmensjuristen aussehen kann, dann können sie wieder kommen, dann mache ich was für sie.
Es passierte aber nichts. Es waren immer noch zu große Differenzen da. Dann kamen die Urteile des Bundessozialgerichtes, die als richtiger Katalysator gewirkt haben. Die Dynamik, die sich entwickelte, verhalf uns – gemeinsam mit anderen Verbänden – das Gesetz mit auf den Weg zu bringen. Vor allem, weil wir als Experten viele Gespräche mit der Politik geführt haben, um die berufsrechtliche Gleichstellung zu erreichen. Am Ende hat der BUJ eine weitgehend berufsrechtliche Gleichstellung durch das Gesetz erreicht.

Steffen Schaar: Das Berufsrecht ist, wie wir alle lesen konnten, geklärt – also Haken dran und weiter?

Frau Ebner: Nein, einen Haken kann man noch nicht dranmachen. Es ist nun ganz besonders interessant. Wir haben eine weitgehende Gleichstellung mit dem Gesetz erreicht. Die Arbeit in der Umsetzung und Zulassungen kommt erst jetzt richtig in Fahrt. Da gibt es einige Rechtsanwaltskammern, die das sehr progressiv angehen, andere nicht. Daneben haben wir die Berufspflichten, die in das Unternehmen einziehen. Hier gibt es viel zu tun und wir bringen weiterhin unsere Expertise aus der Praxis ein. Und … (lächelt)… besonders wichtig sind uns die großen Strategiethemen. Wir greifen Themen auf, die die Unternehmensjuristen, unsere Mitglieder, besonders bewegen.

Steffen Schaar: Zum Beispiel?

Frau Ebner: Die Digitalisierung und damit einhergehend LegalTech. Die Digitalisierung krempelt im Moment alles um. Man sieht es in sämtlichen Bereichen, nehmen Sie den Bereich Fintech (Anm. der Redaktion: financial services & technology), vor ein paar Jahren kam PayPal. Alle waren erstaunt, wie das funktionieren kann. Jetzt reden wir über Blockchains und Bitcoins. Dabei geht es vor allem um die Ausschaltung von Intermediären. Im Bereich der Rechtsabteilungen kommen jetzt verstärkt die LegalTech-Lösungen auf den Markt.

Steffen Schaar: Die Rechtsabteilungen wachsen und gewinnen an Bedeutung in den Organisationsformen agiler und erfolgreicher Unternehmen. Wie spüren Sie denn, als Verbandsvertreterin, in der Praxis die Akzeptanz und Wertschätzung Ihrer Mitglieder oder auch der Compliance im Unternehmen?

Frau Ebner: Ich glaube das Image des Syndikusrechtsanwaltes im Unternehmen hat sich sehr geändert. Aber Sie haben Recht: auch die Aufgaben in den Unternehmensabläufen haben sich sehr gewandelt. Nehmen wir das Beispiel Compliance, die Skandale sind bekannt. Die Erkenntnis wuchs, nicht nur das Recht ins Unternehmen zu tragen,

Was uns am meisten bewegt, das ist die Digitalisierung, das ist LegalTech.

sondern noch mehr darauf zu achten, dass die Compliance die Unternehmenskultur durchdringt und bestimmt. Wenn wir jetzt diese Entwicklung weitersehen, dann ist es so, dass durch Compliance-Bewußtsein, durch erhöhte Regulierungsmaßnahmen, durch Gesetze aus der EU und Deutschland der rechtliche Bereich immer wichtiger wird. Während es noch in vielen Rechtsabteilungen so ist, dass der Unternehmensjurist als Beratungsfunktion im Unternehmen wahrgenommen wird, eben als Legal-Support-Funktion, so rückt er jetzt immer mehr als Mitgestalter im Unternehmen vor. Interdisziplinarität ist das Stichwort, das auch die Digitalisierung so stark begleitet.

Steffen Schaar: Die Digitalisierung braucht Trendsetter, Vorreiter, überzeugende Beispiele. Liebe Frau Ebner, als solches habe ich Sie in vielen Publikationen und Vorträgen erlebt. Und doch …die leidige Praxis: Professor Susskind hat diese in seinem drei Phasen-Modell „denial – resourcing – disruption" beschrieben. Die „denial-Phase" - jammern wir zu viel? Oder haben Sie andere Erfahrungen?

Frau Ebner: Nein, Sie haben völlig Recht. Ich erlebe auch in den Gesprächen sehr stark, dass gewisse Ängste da sind. Ich glaube, es hängt damit zusammen, dass noch zuviel unbekannt ist. Für manche Kollegen besteht der Einsatz von LegalTech aus Outlook und Excel. Man liest im Moment häufig in der Zeitung von digitaler Transformation, Industrie 4.0. Dass es 50 % der Stellen in 20 Jahren gar nicht mehr gibt. Angst? Panik? Stimmungsmache? Ich bin der Meinung, dass LegalTech die Rechtsberatung effektiv steigern kann und auf der anderen Seite zu einer Verlagerung unserer Aufgaben führt. Man muss bereit sein, diese Verlagerung, diesen Wandel mitzumachen. Der Rechtsanwalt 4.0 ist jetzt gefragt.

Steffen Schaar: Die Agilität, die Beweglichkeit, der digitale Wandel fängt bei jedem Einzelnen an. Sie nennen es LegalTech, bilden Fachgruppen um die Themen aufzugreifen und in der Praxis strukturiert in den Organisationen zu verankern. Wie können sie als BUJ diese Visionen an die Unternehmensjuristen in deren täglicher Arbeit vermitteln?

Frau Ebner: Das Herzstück unseres Verbandes sind die Fachgruppen und Regionalgruppen: Dieses starke verlässliche Netzwerk, dieser Austausch von Know-how, den wir schaffen. Deswegen haben wir auch z. B. die Fachgruppe Digitalisierung und die Fachgruppe LegalTech ins Leben gerufen, die diese Themen praxisnah greifbar machen.
Unsere Stärke liegt darin, dass wir so unglaublich breit und branchenübergreifend aufgestellt sind. Wir haben General Counsels, Legal Counsels und Compliance Officer, u.v.a. bei uns als Mitglieder;

jüngere als auch erfahrene Kollegen, die ihr Know-how entsprechend einbringen. Sie arbeiten mit Begeisterung in unseren Fach- und Regionalgruppen und vernetzen sich - neben dem fachlichen Austausch - auf unseren Summits. Durch diesen Dialog und Erfahrungsaustausch haben wir auf der einen Seite dieses Gespür am Puls der Zeit zu sein und auf der anderen Seite bekommen wir Feedback, was unsere Mitglieder eigentlich im Moment interessiert. Man kann sagen: Kommunikation ist unser Herzstück! Der kompetente fachliche Gedankenaustausch in den Fachgruppen ist die Wurzel der Begeisterung und der Grund für viele im BUJ zu sein. Ich selber bin Mitglied der Fachgruppe Berufsrecht, der Fachgruppe LegalTech und der Fachgruppe Digitalisierung, um entsprechend auch an diesem Puls dran zu bleiben und zu erfassen wie wir mitgestalten können. Das Besondere an unserem Verband ist es, dass wir dadurch als Experten und Anwälte aus der Praxis wahrgenommen werden. Wer kann besser als wir der Politik sagen, was die Praxis braucht. Wir sind das ideale Bindeglied zwischen Praxis und Politik. Das haben wir unter Beweis gestellt, in dem wir das Syndikusrechtsanwaltsgesetz auf den Weg gebracht haben und das werden wir wieder bei der Digitalisierung und bei LegalTech mit Überzeugung tun.

Steffen Schaar: Jetzt verstehe ich auch den Grund Ihrer neuesten Studie, die sie als BUJ auf den Weg gebracht haben: „Digital, Economy und Recht". Sie waren dabei von der positiven Einstellung und Aufgeschlossenheit der Befragten überrascht. Subjektiv erleben wir ja eigentlich etwas anderes. Glauben Sie Ihrem Bauchgefühl oder Ihrer eigenen Studie?

Frau Ebner: Selbstverständlich glaube ich unserer Studie. Natürlich erleben wir gewisse Ängste, was die Digitalisierung angeht: Wird mein Arbeitsplatz wegfallen, wie werden sich diese Änderungen auf mich persönlich auswirken? Aufgrund der vorher zitierten „denial-Phase" war ich auch ein bisschen unsicher, ob die Rechtsabteilungen schon so weit sind, dass sie sagen, wir begreifen es als Chance, als Herausforderung, wir wollen es mitgestalten. Aber Wandel kommt auch durch Erkenntnisse. Das Tolle ist nun mit der Studie zu erkennen, dass man über unseren Verband eben diesen Wandel mitgestalten kann. Das haben wir uns auch als Aufgabe gesetzt, zu sagen, wir wollen den Wandel mitgestalten, helft uns, gebt uns euren Input. Dann können wir das entsprechend umsetzen.

Steffen Schaar: Im Dialog die Digitalisierung in den Unternehmen strukturübergreifend bei den Mitarbeitern zu verankern, transparent, compliant und interdisziplinär – das ist eine Kernthese von Enterprise Information Management. In der Praxis heißt dies, in der administrativen Verantwortung der Bereiche gemeinsam digitale, transparente, sichere und integrierte Abläufe zu schaffen. Kein Tunnelblick mehr! Wie nehmen das die Mitglieder an?

Frau Ebner: Das kommt immer auf den einzelnen Menschen an. Derjenige, der gewohnt ist im Team und interdisziplinär zu arbeiten, der offen umgeht, der offen für neue Themen ist, der wird auch im Unternehmen Erfolg haben. Er wird entsprechend diese Offenheit widerspiegeln und interdisziplinär arbeiten. Es gibt aber auch noch die Kollegen, die sich in ihrem eigenen Büro vergraben und sagen: "Ich mache jetzt nur meine rechtliche Beratung." Mein Modell vom Rechtsanwalt 4.0 sieht anders aus und anders wird es nicht mehr funktionieren. Nur durch eine enge interdisziplinäre Verzahnung mit dem Business von Anfang an, mit allen Bereichen insbesondere mit der IT kann man entsprechend bestehen. Andererseits muss genauso vom Business gesehen werden, wie wichtig die rechtliche Beratung, die Mitgestaltung ist. Denn aufgrund der immer höher werdenden Regulierung wird es auch an den Stellen ohne den rechtlichen Bereich schwierig werden, die neuen Geschäftsmodelle und Produkte zu implementieren.

Steffen Schaar: Sie sprechen mir aus der Seele. Als Initiator und Jurymitglied motivieren und prämieren wir Organisationen mit dem DiALOG-Award „Excellence with EIM" für nachhaltige Informations- und Wissensmanagementlösungen. Im letzten Jahr war erstmalig ein Projekt aus dem Legal Bereich einer der Preisträger: „Einführung einer weltweiten eAkte in der Vertragsorganisation bei Henkel". Das bestätigt Ihre Ansätze. Und trotzdem, diesem Trend schließen sich noch zu wenige an. Ich habe das Gefühl, da fehlt noch eine Initialzündung. Vielleicht diese: der Wirtschaftsnobelpreis 2016 ging an zwei

Unsere Fachgruppen

Digitalisierung und LegalTech

Unsere Fachgruppe Digitalisierung beschäftigt sich vor allem mit den rechtlichen Folgen der Digitalisierung, d. h. welche Rechtsgebiete sich durch die Digitalisierung verändern, welche neu hinzukommen und wie damit rechtlich umgegangen werden kann, z. B. wie ist mit der Frage des Dateneigentums umzugehen, wie kann in sinnvoller Weise die Haftung von autonomen Systemen geregelt werden, welche Problemstellungen ergeben sich bei Vertragsschluss per App.

Unsere Fachgruppe LegalTech beschäftigt sich insbesondere mit den Fragen rund um den Einsatz von LegalTech in den Rechtsabteilungen und den damit einhergehenden rechtlichen Herausforderungen. Wir wollen für unsere Mitglieder klären, was eigentlich LegalTech ist, welche LegalTech-Lösungen wir in deutschen Unternehmen sinnvollerweise einsetzen können und wie sich LegalTech auf die Organisation unserer Rechtsabteilung und unserer Rechtsberatung auswirkt, z. B. wer haftet beim Einsatz von LegalTech-Lösungen für Fehler in der Rechtsberatung.

Vertragstheoretiker, Bengt Holmström und Oliver Hart!?

Frau Ebner: Vertragstheoretiker, und das finde ich jetzt das Wichtige an dieser Stelle, haben diesen Nobelpreis für Wirtschaft gewonnen. Das zeigt in welche Richtung es geht.

Steffen Schaar: Der richtige Zeitpunkt mit Ihnen den EIM Kompass zu gestalten. Vielen Dank schon jetzt für Ihre klaren Botschaften. Es ist eine Aufgabe der Zeit, mit Weitblick, Kompetenz und Kommunikation die Herausforderungen anzunehmen. Welche sehen Sie dabei in Ihrem Fokus?

Frau Ebner: Das wissen Sie, wenn man jetzt unsere Studie zur Hand nimmt und sich anschaut, welche Rechtsgebiete wichtig werden: Das ist neben Datenschutz, die IT- Sicherheit, Haftungsfragen, Know-how-Schutz u.s.w. Das sind jetzt nicht die typischen Themen, die wir vor 20 Jahren beraten haben, sondern es sind die neuen Themen der Digitalisierung, der strukturellen und vor allem so agilen Veränderungen, die mit reinkommen. Wo finden diese Rechtsbereiche Anwendung? Am Produkt selber, am Geschäftsmodell selber. Deswegen müssen wir uns an diesen Stellen, diesen Bereichen operativ breit aufstellen und entsprechend das Unternehmen mitnehmen.

Steffen Schaar: Gibt es vom BUJ präferierte Instrumente oder anders gefragt ist die „Grundausbildung" der Juristen auf die digitalen Fragestellungen ausgerichtet? Ist das Thema IT überhaupt verankert, ist das Thema Wissensmanagement positioniert?

Frau Ebner: Das ist eine sehr wichtige Frage. Was sind die zukünftigen Skills, die Juristen haben müssen? Das fängt in der Uni an. Ich denke an meine Schwester, die Architektur studiert hat. Sie musste gleich an der Uni den Umgang mit CAD-Programmen lernen. Das war auch Einstellungsvoraussetzung für sie. Ich glaube genauso brauchen wir digitale Juristen, die digital denken. Das muss in der Uni anfangen.

Mit der LegalTech Fachgruppe wollen wir uns jetzt positionieren, Lösungen anschauen und einen Überblick schaffen. Was gibt es für Möglichkeiten, wie können wir den Austausch zwischen den LegalTech Herstellern und den Unternehmen so optimieren, dass da auch Produkte dabei rauskommen, die für uns als Unternehmensjuristen einsetzbar sind. Aber wie gesagt, wir müssen bei den entsprechenden Skills der Juristen ansetzen. Wir müssen vielleicht auch Universitäten noch stärker darauf fokussieren, die Digitalisierung in alle Bereiche ihrer Lehre aufzunehmen. Dazu gehört auch die Rechtswissenschaft. Wichtig ist außerdem der Charakter des einzelnen Mitarbeiters. Als ich anfing, habe ich einen sehr guten Vortrag gehört, worum es geht: People – People – People. Das hat sich ganz stark bei mir eingeprägt. Das ist nach wie vor ein Thema, selbst wenn wir von "m-to-m" (Anm. der Redaktion: machine-to-machine) reden, reden wir noch von "Mensch zu Mensch".

Steffen Schaar: Sehr gut. Sie haben auch in Ihrem Beitrag gesagt, wir müssen uns neu erfinden. Sie meinen damit schon sich, uns…?

Frau Ebner: Jeder muss sich neu erfinden und das gilt auch für den Unternehmensjuristen. Aber ich glaube auch, dass es im Wesentlichen auf den Faktor Mensch und die Kommunikation zwischen den Menschen ankommt und dass man offen für Neues ist. Ich denke da an die Weberaufstände. Man darf nicht Altes bewahren, man muss mitgestalten und vorangehen. Deswegen haben wir als Verband dieses Thema gewählt. Denn das ist etwas, das jeden im Moment in verschiedenen Konstellationen bewegt. Den einen Älteren vielleicht ein bisschen weniger, der noch nicht mal E-Mail nutzt, aber die Generation, die die Wirtschaft voranbringt.

Steffen Schaar: Nochmal zurück zu den beiden Wirtschaftsnobelpreisträgern. Die Presse, die diese Ehrung beschrieben hat, spricht von einer Verhaltensrevolution, die notwendig ist. Mehr Motivation in den Vertrag, macht nicht Verträge zu Knebeln nach dem Motto

"noch günstiger, noch billiger, noch schneller", sondern formuliert Ziele: InTime – in Quality – inBudget. Eine Verhaltensrevolution, also aufwecken, denn es geht auch anders. Gehen Sie mit?

Frau Ebner: Ja, eine Verhaltensrevolution brauchen wir bestimmt. Wir müssen umdenken. Wir müssen uns von den wiederkehrenden Aufgaben, im Bereich Standardverträge lösen und sagen, das können wir sehr gut an entsprechende LegalTech Produkte abgeben: Vertragsanalyse, Kommentierung und Ähnliches. Wir müssen uns neu orientieren und unser Verhalten entsprechend ändern. Bei den schwierigen Themen, wo es auf unsere Erfahrung ankommt, wo es vielleicht auf Verhandlungsgeschick ankommt, da müssen wir uns entsprechend fokussieren und unserem Business helfen.
Für den einen ist LegalTech Outlook und Excel, die anderen begreifen es als E-Discovery, Daten- oder Informationsmanagement. Für mich ist das schon fast wieder LegalTech von gestern. LegalTech von morgen, das ist das, was ich künstliche Intelligenz nenne. Software, die in der Lage ist, maßgeschneiderte Verträge, Abläufe, das Vertragswerk selber, den Inhalt, die Klauseln zu bearbeiten.
Man gibt zum Beispiel ein: Man möchte einen Einkaufsvertrag haben, mit den Konditionen, über den und den Gegenstand, mit dem und dem Land. Und am Ende kommt ein fertiger Vertrag heraus. Am Anfang meiner Karriere war es so, dass ich mit dicken Verträgen arbeiten musste und ich vom Business hörte: Sagen Sie mal Frau Ebner, können Sie das nicht auf drei Seiten machen? Ja, aber man hat immer alles mit abgewogen, jede Eventualität mit reingenommen.
Aber ich glaube, dass es in Zukunft wesentlich einfacher gehen wird. Wir können uns dann auf die wirklich wichtigen Themen konzentrieren. Dafür muss aber die Bereitschaft da sein. Das ist die Verlagerung der Aufgaben, von der ich gesprochen habe.

Steffen Schaar: Einkaufsexperten sagen den ehrbaren Kaufmann gibt es nicht mehr. Das ist betrüblich, weil man früher gesagt hat, „auf Augenhöhe die Hand geben und dann steht man zu seinem Wort".

Frau Ebner: Sie sprechen da ganz stark das Thema Vertrauen an. Das ist das Vertrauen, was man an der Stelle hat und braucht, um Verträge zu schließen und um Verträge zu leben. Um diesen Zusammenhang geht es ja auch bei Banken - dass die Bank das Vertrauenssubjekt in der Vertragsbeziehung ist und noch einmal Geldflüsse überprüft.
Wenn ich jetzt nochmal zu dem Rechtlichen an dieser Stelle zurückkommen darf, denke ich an Blockchain und Smart-Contract. Wie entwickelt sich das weiter? SmartContract kennen Sie wahrscheinlich: Verträge, die sich selbst ausführen. Ich glaube, das beste Beispiel für einen SmartContract ist folgendes: ein Smart-Contract löst die Zahlung von alleine aus, wenn das Produkt, das man gekauft hat, beim Käufer angekommen ist. Der Postzusteller macht ein Häkchen, das Produkt ist angekommen. In dem Moment wird die Zahlung angewiesen. Dieses Vertrauen, was man braucht, wird auch gezahlt, wenn ich mein Produkt liefere. Leistung und Gegenleistung.

Steffen Schaar: Die Kompetenz, die Bereitschaft zum Wandel, die Kommunikation, die IT und Werte wie Vertrauen und Verbindlichkeit. Das alles von einem Unternehmensjuristen einzufordern, wäre auf einen Schlag vermessen. Sie haben dafür den Begriff zur Transformation zum Rechtsanwalt 4.0 geprägt. Erklären Sie uns bitte ihren Ansatz?

Frau Ebner: Wir haben ja schon viel über das Berufsbild des Rechtsanwaltes gesprochen und wie ein Rechtsanwalt früher war: mit seiner Kammer, mit seiner Schreibkraft und dann vor Gericht mit seiner Robe. Ich glaube, dass er sich entsprechend gewandelt hat, dass er genauso ein Teil der Industrie 4.0 ist, wie andere auch. Wir müssen uns entsprechend wandeln. Das hängt mit den Skills zusammen, über die wir gesprochen haben. Wir brauchen Anwälte, die sich dem Bereich IT öffnen, die digital werden, die die rechtlichen Kerngebiete der Digitalisierung aufgreifen und auf der anderen Seite auch offen, werteorientiert sind mit und gegenüber dem Einsatz von LegalTech.
Das ist das Thema Vertrauen. Ich finde es ganz spannend, wenn man über den Teich nach Amerika schaut. Da ist dieses Vertrauen viel stärker geprägt als bei uns. Ich habe in einer Runde einen Amerikaner erlebt, der mit einer Deutschen verheiratet ist.
Er hat alles hier in seinem Handy, über die Cloud, über die Dropbox. Sein gesamtes Büro hat er im Handy. Seine Frau hat alles schön in Papier in Ordnern in ihrem Büro zu Hause stehen. Das ist der Unterschied, natürlich ein bisschen überspitzt von beiden Seiten. Der Amerikaner hat das volle Vertrauen in die IT, während es hier in Deutschland noch nicht gegeben ist, z. B. in die Clouds. Da könnte ja reingehackt werden.
Ich glaube, da müssen wir tatsächlich noch diesen gesellschaftlichen Wandel vollziehen. Das kann man nur machen, in dem man sich täglich erlebt und dann irgendwann merkt, ja so viele Sicherheitslücken gibt es nicht. Ich meine, wir regen uns darüber auf, dass die Telekom gehackt worden ist. Früher hat man irgendwelche sensitiven Daten geklaut. Industriespionage gab es schon immer. Ich finde nicht, dass man das jetzt so hoch halten darf. Natürlich ist es wichtig, dass wir IT Sicherheit haben. Ganz klar.

Steffen Schaar: „Hand aufs Herz" – stellen Sie Ihre wichtigen Unternehmensdaten, mit den Vorstandsverträgen, Ihre Top-Verträge in die Cloud?

Frau Ebner: Ich bin an der Stelle auch ein bisschen deutsch, da ich auch etwas skeptisch bin, was das angeht. Ich würde nicht in jede Cloud gehen, sondern bin der Meinung, dass da schon ausreichende Sicherheitsvorkehrungen stattfinden müssen. Wenn die gegeben sind, dann denke ich auch, dass man da entsprechend hingehen kann.

Steffen Schaar: Ich schließe mich Ihnen an. Wir müssen genau hinschauen, mit IT-Sicherheit auch Vertrauen entwickeln. Rückschläge und Erfahrungen sind die Triebfeder der KVP - kontinuierlichen Verbesserungsprozesse. Wollen Sie mit der Fachgruppe LegalTech und Ihrer Studie diesen Weg beschleunigen? Haben Sie mit beiden Maßnahmen Protagonisten gefunden, die sagen „Ich mache mit", und war es einfach?

Frau Ebner: Also es war sehr einfach. Wir haben mit CMS Hasche Sigle einen hervorragenden Partner. Die sind ja gerade im Bereich IT sehr stark als Kanzlei unterwegs. Eine wirklich richtig repräsentative Studie, die sich mit der Digitalisierung in der Rechtsabteilung beschäftigt, gab es noch nicht. Wir wollten uns anschauen, wie es sich auf die Arbeitsabläufe auswirkt, auf die Rechtsgebiete und auf die Rechtsberatung.
Wir haben über 1.000 Unternehmen befragt und eine Rücklaufquote von knapp 30 %, was in dem Bereich Studien wirklich gut ist.
Wir haben Fragen entwickelt, was uns als Rechtsabteilung wichtig ist, welche Themen und Rechtsgebiete: Für über 90 % der Befragten ist es die Datensicherheit, dann kommt die IT-Sicherheit als nächstes und dann der Know-how-Schutz. Wir haben auch dieses wunderbare Ergebnis, dass über 70 % die Digitalisierung als Herausforderung begreifen, sogar 2/3 als Chance.
Dies war für uns auch ganz wichtig, um zu sehen, wie tatsächlich der Trend ist. Das hat mich begeistert. Dies war für uns der erste Schritt des Digitalisierungsprozesses. Der zweite Schritt war die Fachgruppe LegalTech und die Fachgruppe Digitalisierung aufzusetzen und mit den Ergebnissen zu arbeiten.

5 Fragen Antworten Meinungen

„Frau Ebner, ..."

„... wie nehmen Sie es mit Ihrer eigenen Digitalisierung? Was wünschen Sie sich?"
„Ich wünsche mir, dass ich in diese ganzen Bereiche tief miteinsteigen kann und sie mitgestalten kann."

„... wohin wird sich der BUJ hin entwickeln?"
„Er wird sich weiter erfolgreich entwickeln, weil er nah an der Praxis ist. Wir müssen für die Praxis arbeiten. Die Experten aus der Praxis können auch entsprechend mitgestalten."

„... die Unternehmensjuristen müssen sich entwickeln von Legal Advice zu Business Advice. Bei welcher Prozentzahl stehen wir heute? Wo stehen Sie?"
„Es kommt wahrscheinlich auf die Unternehmen an. Ich stehe bei 90% Business Advice."

„... wenn Sie dieses Jahr eine IT Lösung einführen dürften, würden Sie es tun? Wenn ja, welche?"
„Ich würde es sofort machen. Aber für welche, da muss ich mir noch viele anschauen."

„... wann haben Sie die letzte E-Mail ausgedruckt?"
„Das ist schon etwas länger her."

In der Fachgruppe Digitalisierung packen wir jetzt die Themen Datenschutz, IT Sicherheit, Vertragsrecht und Haftung an und versuchen diese als Experten umzusetzen. Danach werden wir politische Positionspapiere entwickeln z. B. zur Frage Dateneigentum.
Wenn wir uns nochmal die Vertragstheoretiker vornehmen - Hobbes, Locke oder Rousseau - die das Eigentum ins Zentrum gestellt haben, um daraus eine wirtschaftliche Verwertung zu bedienen. Deswegen denken wir die ganze Zeit über Dateneigentum nach. Wichtig ist jedoch die wirtschaftliche Nutzbarkeit der Daten. Das ist jetzt der Wandel, den wir vollziehen müssen. Denn, gibt es ein Eigentum, dann hat man auch nur noch einen beschränkten Zugang und beschränkte Möglichkeiten. Ist es das, was wir in der heutigen Zeit brauchen, oder sind es weitere Nutzungsrechte dieser Daten, um entsprechend daraus das Wissen generieren zu können?

Steffen Schaar: „Daten als virtuelles Gut", „Wissensmanagement als Wettbewerbsfaktor Nr.1", „Daten sind das Gold des 21. Jahrhunderts" – da spürt man schon, irgendetwas ist anders. Die Unternehmenskultur schreit nach den guten alten Werten. Klar und verständlich – welche Hilfestellung können wir dabei von den Unternehmensjuristen erwarten?

Frau Ebner: Wie war das bei meinem Beginn in der Rechtsabteilung bei Siemens: Bitte Frau Ebner, für Hausfrauen und Vorstände. Wir mussten immer zuerst ein Executive Summary machen. Im Anschluss konnten wir ausführliche Erläuterungen schreiben. Als ich bei Siemens angefangen habe, stand ich als junge Frau mit Bauhelm und Stahlkappenschuhen vor einer Reihe von Ingenieuren und habe denen erklärt, wie sie ihren Vertrag zu leben haben. Das ist eine Besonderheit, da kann man nicht irgendwie aus dem Elfenbeinturm berichten. Man muss denen ganz klar sagen, wo es lang geht. Die enge Verzahnung mit dem operativen Geschäft, das ist das Asset, was sie als Unternehmensjuristen haben. Deswegen verstehen wir auch viel besser die Geschäftsmodelle.

Steffen Schaar: Ein Plädoyer für die Rechtsabteilungen als starkes Bindeglied der administrativen Steuerung und der Organisation erfolgreicher Abläufe? Der Unternehmensjurist als Business Advisor?

Frau Ebner: Wenn die Juristen oder die Syndikusrechtsanwälte von Anfang an beim Design von Produkten, von neuen Geschäftsmodellen dabei sind, dann können sie entsprechend helfen, eine schnelle Implementierung zu ermöglichen, indem sie ihr Know-how mit einbringen z. B. zu Themen Datenschutz und IT-Lösungen. Entspricht das Produkt den rechtlichen Anforderungen und den IT-Sicherheitsvorgaben? Die Politik denkt immer noch über eine zusätzliche Produkthaftung für Daten- und IT-Sicherheit nach. Das sind alles Themen, die juristisch geprägt sind und die in diese neuen Geschäftsmodelle, in diese Produkte miteinfließen werden müssen. Wir sind in unsere Business Prozesse, in unser Management direkt eingebunden. Das ist unsere große Stärke als Unternehmensjuristen, dass wir keine außenstehenden Rechtsanwälte sind. Dadurch können wir eine maßgeschneiderte Lösung bieten. Viel besser als ein Jurist, der von außen als Berater drauf schaut.

Steffen Schaar: Und wenn Sie eine IT-Lösung einführen würden, welche wären Ihre zwei bis drei Key Points, auf die Sie absolut nicht verzichten wollen?

Frau Ebner: Es muss einfach und intuitiv sein. Es muss interoperabel sein. Das ist mir ganz wichtig. Es muss kein Selbstzweck sein, sondern es muss Hilfestellung geben, so wie beim Arzt, der das Blut in ein Diagnose Gerät gibt und dann die Werte ankreuzt, die er gerne haben möchte. Mit diesen Daten, die dann sehr konkret und genau sind, kann er dann eine bessere Diagnose machen. Ich möchte gerne eine LegalTech Software haben, die meinen Arbeitsalltag leichter macht. Vielleicht habe ich dann auch mehr Freizeit.

Steffen Schaar: Das wünsche ich Ihnen. Als „Powerfrau" habe ich Sie kennen und schätzen gelernt. Freizeit im digitalen Sinne oder was fangen Sie damit an?

Frau Ebner: Mehr Zeit zu haben für die Themen, die den Menschen als Ganzes ausmachen, nicht den Menschen im Unternehmen, den Unternehmensjuristen, den arbeitenden Menschen, sondern den Familienmenschen, auch den gesellschaftlichen Menschen. Ich bin auch ehrenamtlich im Vorstand der Berliner Kammer. Bei mir fließen immer Beruf und Mutter sein von drei Kindern mit meinem Familienleben zusammen. Man braucht Muße, Freiräume um sich ethisch und die eigenen Werte zu hinterfragen. In der heutigen Managementwelt ist manchmal alles so hintereinander getaktet, dass man überhaupt nicht die Möglichkeit hat, darüber nachzudenken, wo denn der Weg hingehen soll. Welche Werte vertrete ich eigentlich? Ich finde Werte sind unglaublich wichtig. Man braucht Kernwerte und muss gleichzeitig anpassungsfähig bleiben. Man braucht Kernwerte, die sich durch das Leben ziehen und zwar beruflich, gesellschaftlich und in der Familie.

Steffen Schaar: Eine schöne Überleitung zum Ausgangspunkt unseres Gedankens – Werte statt Funktionen. Frau Ebner, ich danke Ihnen für dieses überaus freundliche und interessante Gespräch. Im Namen unserer Leser wünsche ich Ihnen und dem BUJ viel Kraft und Durchhaltevermögen für die spannenden Herausforderungen im digitalen Zeitalter.

Zur Person

Marie-Alix Freifrau Ebner von Eschenbach ist seit dem 01.10.2015 als Geschäftsführerin für den Bundesverband der Unternehmensjuristen e. V. (BUJ) tätig. Daneben ist die Rechtsanwältin und Politologin bereits seit 2003 bei der Siemens AG beschäftigt, u.a. als Senior Director Legal Government Affairs und Syndikusrechtsanwältin. Im März 2015 wurde sie zum Mitglied des Vorstands der Berliner Rechtsanwaltskammer gewählt. Schwerpunktmäßig hat sie die rechtspolitischen Interessen der Siemens AG in Berlin vertreten und hier insbesondere das Gesetz zur Neuordnung des Rechts der Syndikusanwälte begleitet. Nach dem Doppelstudium Rechtswissenschaften und Politikwissenschaften in Passau, Potsdam und Erlangen, absolvierte sie ihr zweites Staatsexamen in Nürnberg.

The Quality Group

Der Erfolg Ihrer digitalen **STRATEGIE** hat einen Namen!

The Quality Group setzt seit 30 Jahren Trends und Standards im Bereich strukturierter und übergreifender Lösungen - Enterprise Information Management (EIM) - und Legal Tech.

Unsere Kernkompetenz bei der Optimierung von Prozessen im Vertragsmanagement, Aktenmanagement sowie Compliance Management und abteilungsübergreifenden strukturierten Informationsabläufen steigert messbar Ihren Erfolg!

Mit unseren Produkten, wie beispielsweise der bewährten Product Suite LCM (LifeCycleManagement für EIM) helfen wir Unternehmen jeder Größenordnung und Branche, ihre Effizienz zu steigern.

Profitieren auch Sie davon: +49 7031 306974-100 | www.tqg.de

Erfolgsfaktor Mensch in IT-Projekten

Erfolg heißt nicht Projekt-abschluss, sondern Nutzung

Ein Gespräch zwischen Jörg Mecke, Division Manager Business Productivity beim IT-Haus Axians IT Solutions und Leiter der Kompetenzgruppe Cloud-Projektmarketing des Branchenverbandes EuroCloud Deutschland eco e.V. ,und Nils Schmidt, Marketing Consultant bei Axians IT Solutions und Expterte im IT-Innovationsmarketing, Projektmarketing für IT-Anbieter und -Anwender sowie im Fachjournalismus.

Woran scheitern IT-Projekte am häufigsten?

Mecke: In einer zunehmend komplexen IT-Welt sind es vor allem zwei Gründe: Unklare Erwartungshaltungen oder Zielstellungen sowie eine Einführung von IT, die an der Zielgruppe, den Nutzern, vorbeigeht. Die Gründe für verfehlte Projekte liegen oft in der Kommunikation und der „Anonymität" der Endanwender, mit denen das Projektteam selten spricht. Allerdings stimmen eben diese „mit den Füßen" ab. Und dann wird aufgrund mangelnder Akzeptanz aus Hard- und Software eine „Schrankware" – ungenutzt und verstaubt.

Welche Rolle spielt der Mensch speziell im Enterprise Information Management?

Mecke: Mit dem Wohlwollen aller Beteiligten steht und fällt ein Projekt. Die zielgerichtete, strukturierte und nachvollziehbare Aufbereitung und Verbreitung von Informationen ist daher elementar wichtig, um alle Beteiligten abzuholen – und das von Projektbeginn an: Mit proaktiv bereitgestellten Informationen zu Funktionen, Nutzen, Zeitplan oder auch Risiken des Vorhabens beugen Verantwortliche Unsicherheiten und Gerüchten vor. Erfolgreiches Enterprise Information Management geht daher weit über rein technische Lösungen hinaus. Es schließt kommunikative Projektmarketing-Maßnahmen ein.

Schmidt: Im EIM sollen Informationen im Unternehmen ganzheitlich verwaltet und organisiert werden. Menschen tendieren aber auch im Berufsalltag dazu, sich in Gruppen zu organisieren, in denen sie ihre eigene Meinung bestätigt finden. Das reicht von der Raucherecke über den Vertriebs-Call bis zur geschlossenen Gruppe der IT-Abteilung im Enterprise Social Network. Je homogener die Gruppen und je linearer die Unternehmensorganisation, desto schwerer haben es neue oder konträre Informationen. Beim Projektmarketing helfen hier Anwendungen wie Microsoft Delve mit dem Office Graph oder IBM Connections – ähnlich wie bei Facebook sehen die Mitarbeiter, was ihre Business-Peergroup empfiehlt.

Wer ist eigentlich für IT-Projektmarketing zuständig?

Mecke: Das ist durchaus schwierig. Denn IT-Projektmarketing geht in das Vakuum zwischen Marketing (manchmal auch Unternehmenskommunikation) und IT-Abteilung. Während jedoch die sprachlich versierten Kollegen das technische Vorhaben nicht erklären können,

Interessierte Leser erhalten den Leitfaden IT-/Cloud-Projektmarketing kostenfrei als PDF zum Download unter:
http://bit.ly/1PC5mLW

fehlen den EDV-Experten die richtigen Worte, um den Laien mit einfachen Sätzen zu erklären, was auf sie zukommt. Um dieses Schweigen zu verhindern, braucht es Projektmarketing-Experten, die den zukünftigen Nutzer begeistern und ihm die Akzeptanz schmackhaft machen. Wenn es die nicht gibt, sollte man sie extern einkaufen.

Erfolgreiches Enterprise Information Management geht daher weit über rein technische Lösungen hinaus. Es schließt kommunikative Projektmarketing-Maßnahmen ein

Welche Tipps können Sie unseren Lesern an die Hand geben? Wo finden sie Orientierung?

Mecke: Zusammen mit Unternehmen wie SAP oder Konica Minolta haben wir für den Branchenverband EuroCloud einen Leitfaden mit Praxistipps und konkreten Projektbeispielen erarbeitet. Der Leitfaden nimmt Bezug auf Cloud-Projekte, lässt sich aber auch exzellent bei allen anderen Vorhaben des EIM einsetzen. Ein neues Corporate Intranet beispielsweise wird umso attraktiver, je stärker man die Methoden des Leitfadens beherzigt und sich aus dem kommunikativen Baukasten bedient.
Schmidt: In diesem Zusammenhang ist auch das sogenannte Voter Targeting im letzten US-Wahlkampf interessant. Dort wurden Wähler mittels Big Data Software mit variablen Botschaften adressiert. Es lässt sich noch nicht absehen, wie stark die digitale Ausrichtung von Kommunikationsbotschaften auf die Psyche von Menschen unser (Wahl-) Verhalten verändert. Aber: Aus Marketing-Sicht ist diese technisch-gestützte Variation von Sprache und Inhalt je nach Zielgruppe ein Erfolgsgarant. Zur Vermittlung von Informationen im Unternehmen ist es hilfreich und aus meiner Sicht auch legitim, die eigenen Mitarbeiter entsprechend ihrer Innovations- und Kommunikationseinstellung anzusprechen. Dies beschreiben wir im oben genannten Cloud-Projektmarketing-Leitfaden mit der Methode der Zielgruppen-Analyse-Matrix, die auf empirischen Forschungsergebnissen der Universität Leipzig zur Innovationskommunikation basiert.

Gibt es bereits Beispiele, wie Unternehmen Projektmarketing erfolgreich für sich einsetzen?

Schmidt: Es gibt tolle Beispiele aus allen Branchen und Segmenten. Der Schmierstoff-Spezialist Bantleon aus Ulm setzt beispielsweise sehr stark auf Storytelling-Videos zur internen und externen Vermarktung seines Kundendienstes auf Basis modernster EIM- und Cloud-Lösungen. Das IT-Projektteam der Firma Contitech Conveyor Belt beendete seine SAP Software as a Service (SaaS)-Einführung mit einer detaillierten Anwenderdokumentation und einer Feier für das Projektteam. Lufthansa City Center machte mit uns eine Referenzstory zum gemeinsamen Hybrid Cloud-Projekt. All das ist Projektmarketing.

axians

Axians IT Solutions mit Hauptsitz in Ulm ist ein herstellerunabhängiges IT-Haus und gehört zu Axians, der globalen Marke für ICT-Lösungen von VINCI Energies. Das Portfolio der Axians IT Solutions beinhaltet alle Komponenten der Core ICT-Anforderungen und bietet Lösungen für die Anforderungen der digitalen Transformation, individuell und bedarfsgerecht auf die Bedürfnisse der Kunden abgestimmt. Nach einer integrativen Methodik unterstützen die Axians IT Solutions-Spezialisten dabei, Technologien und Applikationen genau nach Bedarf zu nutzen und ihre Prozesse zu optimieren. Dies eröffnet unseren Kunden neue Chancen, ihre Geschäftsmodelle schnell und agil auf die digitalen Herausforderungen auszurichten und weitere Marktpotenziale zu erschließen.
www.axians.de

Erste Schritte zur digitalen Transformation

Mit einem Pilotprojekt Erfahrungen sammeln

Michael Thron, Vorstand der objective partner AG

Der Begriff „Digitalisierung“ und die verwandte Formel von der digitalen Transformation haben schon seit längerem mediale Hochkonjunktur. Es vergeht beinahe kein Tag, an dem nicht irgendeines der bekannten Fachmedien und -blogs über digitale Projekte, Produkte und Services berichtet. Viele Mittelständige halten das Thema zwar für sehr wichtig, aber nur wenige planen konkrete Digitalisierungsprojekte - von der Umsetzung ganz zu schweigen.

Drei Ebenen der Digitalisierung

Das liegt sicher auch daran, dass es verschiedene Ebenen der Digitalisierung gibt, die häufig zu stark vermischt werden oder als nicht trennbar betrachtet werden. Aus der Sicht von objective partner gehören zur Digitalisierung drei wichtige und große Themen:

- **Optimierung**: Die Digitalisierung kann Unternehmen dabei helfen, Prozesse durch moderne, digitale Technologien agiler zu machen. Dabei geht es nicht um reine Geschwindigkeit, sondern um Verbesserung der Wertschöpfung oder eine möglichst flexible Reaktionen auf Marktbedingungen und vor allem auf die Wünsche und Präferenzen der Kunden. Beispiele sind hier Apps, die bei Logistik-/ oder Service-Prozessen auf der Seiten der Kunden, Partner und des Unternehmens genutzt werden, um durchgängige Prozesse zu gestalten.

- **Kommunikation**: Digitale Technologien ermöglichen neue Wege Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner in einer zweiseitigen Kommunikation zu erreichen. Der 360 Grad Blick auf den Kunden, die Ableitung der richtigen Ansprache und Angebote, die Nutzung der richtigen Kanäle und das Erzeugen von Mehrwerten für den Kunden sind hier häufig Ziele der Digitalisierung.

- **Geschäftsmodelle**: Die Königsdisziplin der Digitalisierung ist das Einführen innovativer, wertschöpfender Geschäftsmodelle. Sie werden oft überhaupt erst durch digitale Technologien möglich. Ein Beispiel ist das unkomplizierte Car Sharing auf Basis einer App mit Fahrzeugsuche, das ohne feste Parkplätze auskommt oder der Aufbau neuer Vertriebskanäle und Mehrwertdiensten die vorher nicht oder nur schwer möglich waren.

Diese drei Themen sind zugleich die Ansatzpunkte für Digitalisierungsprojekte. Doch keinesfalls sollte sich ein Mittelständler direkt zu Anfang in ein Großprojekt stürzen und dabei ein großes Risiko des Scheiterns eingehen. Ein fokussierter Beginn mit einem kleineren Pilotprojekt ist ein wichtiger Schritt zum Erfolg in der digitalen Transformation. Durch die vergleichsweise schnelle Umsetzung entstehen wertvolle Erfahrungen, die in andere Fachbereiche übertragen werden können.

Responsive / Multi Channel Anwendungen als digitale Pilotprojekte

Bevor ein solches Projekt gestartet werden kann, steht die IT-Leitung vor entscheidenden Fragen wie: welche neuen Technologien, Systeme und Lösungen müssen in das Technologie- und Anwendungsportfolio aufgenommen werden und wie passt dies zu bestehenden Architekturen und Bebauungsplänen? Gerade als SAP Anwender bieten sich eine Vielzahl von Möglichkeiten. Ist eine Cloud Strategie die richtige oder ist ein Start on Premise sinnvoller? Native Entwicklung für ein mobiles Endgerät oder doch lieber SAP UI5? Welche Vorteile bietet Fiori? Brauche ich gleich die SAP HANA oder kann ich erst mal ohne starten? Hilft mir die HCP? Was brauche ich um die Anforderungen des Fachbereichs zu erfüllen und was ist mit dem Thema Sicherheit?
objective partner hat bereits viele Kunden bei Ihren digitalen Pilotprojekten begleitet.

Die Eingliederung in die IT-Strategie und die Unternehmens- und Anwendungsarchitektur sowie Technologieentscheidungen, Bebauungsplanung, RampUp des Projektes und letztlich die Realisierung waren hier Bestandteil der Aufgabe.

Aus bestehenden Erfahrungen zeigte sich, dass für die Durchführung eines Pilotprojektes ein möglichst geringes Investitionsvolumen, hoher Business Impact und schnelle Projektdurchlaufzeit von großer Bedeutung sind. In Folge dieser Anforderungen sind es meist Anwendungen, die Prozesse mit einem guten Anteil an manuellen Tätigkeiten digitalisieren und vollständige auf responsive, multi channel Applikations setzen. Ein typisches Projekt dieser Art hat objective partner vor kurzem für einen seiner Kunden umgesetzt. Es handelt sich dabei um ein Unternehmen, das Betriebe in der Systemgastronomie mit den notwendigen Produkten versorgt. Hier gibt es einige Besonderheiten zu beachten: Die Mengenangaben für die Bestellungen werden zentral vor Ort eingetragenen Verbrauchswerten zusammengeführt und an den Logistiker übertragen. Doch dieser automatisch ermittelte Bedarf ist für einzelne Restaurants gelegentlich nicht ausreichend. So können beispielsweise lokale Großveranstaltungen dazu führen, dass bestimmte Produkte für einen kurzen Zeitraum stärker nachgefragt werden. Hier war es nun üblich, per Fax oder Telefon die vorgefertigten Bestellungen nachträglich zu korrigieren. Mängel in der Lieferung, etwa falsche oder fehlende Produkte, wurden auf dieselbe Weise gemeldet. objective partner hat gemeinsam mit dem Kunden den Prozess der Bestellung und Lieferung vollständig digitalisiert. Sowohl beim Kunden als auch beim Logistiker kommen mobile multi channel Apps zum Einsatz, die den Bestellprozess inklusive der manuellen Nachkorrektur und der Lieferkontrolle nun unterstützen. Mit einem einfachen Daumendruck können die Mitarbeiter nun die Bestellungen vor Ort auf ihrem Smartphone sehen und somit Mengenangaben oder Fehlbestellungen unkompliziert ändern.

Ein weiteres Beispiel für ein digitales Pilotprojekt, das zusätzlich, neben einer höheren Effizienz auch einen neuen Kommunikationskanal zu den Kunden eröffnet, stammt aus der Pharmabranche.

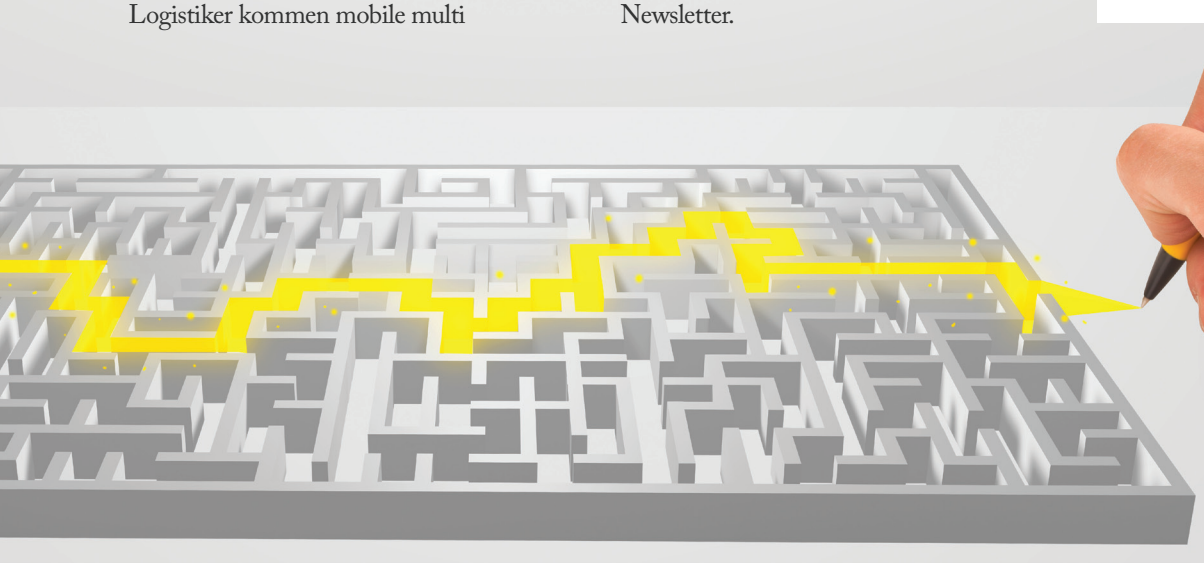
Hierbei ging es um ein Bestellsystem für Probepackungen von Medikamenten. Bislang mussten Arztpraxen auf traditionelle Weise über Telefon und Fax bestellen. Doch nach dem digitalen Pilotprojekt erhielten sie eine mobile App, mit der sie die Bestellungen sehr einfach aufgeben konnten. Bereits vorhandene Medikamente werden einfach durch Scannen des Barcodes bestellt.
Doch die App erleichtert nicht nur den Bestellprozess, sie gibt dem Pharma-Unternehmen auch die Möglichkeit, die Kommunikation mit dem Arzt aufzunehmen. Dadurch bekommt der Arzt jetzt zielgerichtete Informationen, etwa über neue Medikamente, aktuelle Studien und Forschungsergebnisse. Erfahrungsgemäß ist die Aufnahmebereitschaft von Infos über eine solche App deutlich höher als bei herkömmlichen Methoden wie Werbebriefe oder Newsletter.

Ein fokussierter Beginn mit einem kleineren Pilotprojekt ist ein wichtiger Schritt zum Erfolg in der digitalen Transformation.

Die beiden Beispiele zeigen, dass bei der digitalen Transformation nicht unbedingt ein großer Wurf am Beginn stehen muss. Ein guter Anfang ist die Umsetzung eines Digitalprojektes in einem Randbereich, das aber für die Anwender einen hohen Nutzwert haben sollte. Dadurch steigt die Akzeptanz des digitalen Wandels im Unternehmen und in weiteren Projekten kann dann eine umfassende Digitalstrategie mit veränderten oder neuen Geschäftsmodellen verwirklicht werden.

objective partner

objective partner wurde 1994 gegründet und begleitete damit von Anfang an eine Entwicklung, die heute mit den Begriffen „Digitalisierung“ oder „Digitale Transformation“ gefasst wird. Seitdem agieren wir unabhängig und auf vielfältige Weise - eben objektiv und partnerschaftlich – da wir seit unserer Gründung eigenfinanziert und inhabergeführt sind. Jedes Projekt wird zur Chefsache und von ca. 60 Experten umgesetzt. Wir arbeiten an unserem Standort in Weinheim und bundesweit, gestützt durch die Erfahrung aus mehr als 1500 Kundenprojekten für über 300 Kunden rund um die Themen: Systemintegration, Zukunftssichere IT-Architekturen und IT-Betriebskonzepte, Mobile Apps und Backend-Anbindung, Individualapplikationen, Data & Business Analytics, IoT und SAP Solutions. Interdisziplinär und messbar erfolgreich.
www.objective-partner.de



Die Säulen des neuen Arbeitens

Für Unternehmen ist die Digitalisierung auch 2017 ein durchaus umstrittenes Thema. Doch gerade junge Unternehmen nutzen ihre Möglichkeiten für disruptive Geschäftsmodelle, indem sie die neuen Bedarfe ihrer Kunden, Lieferanten und Partner in den Fokus ihrer Dienstleistungen stellen. Folglich beeinflussen die veränderten Ansprüche auf Individualität, Mobilität und Vernetzung aber auch die interne Arbeitsumgebung - räumlich, technisch und organisatorisch.

Jos Bischoff, Geschäftsführer bei der BCT Deutschland GmbH

Mit dem Grünbuch „Arbeiten 4.0“, das das Bundesministerium für Arbeit und Soziales im April 2015 veröffentlichte, werden die Herausforderungen und Möglichkeiten des neuen Arbeitens auch von politischer Seite zu einem bundesweiten Thema. Ausgangspunkt ist die Digitalisierung. Sie bringt neue Innovationen in allen Branchen hervor – vom produzierenden Gewerbe bis hin zum Dienstleistungs- und öffentlichen Sektor. Nach und nach führen neue Technologien dazu, dass sich sogar ganze Geschäftsmodelle an den digitalen Wandel anpassen oder gänzlich erneuern.

Gerade junge Unternehmen hinterfragen die klassischen Geschäftsformen am Markt und stellen ihnen neue, disruptive Businessmodelle entgegen. Aufgrund dieser Entwicklungen stellt das amerikanische IT-Marktforschungsunternehmen Gartner die drastische These auf, dass bis 2017 rund 20 Prozent aller marktführenden Unternehmen von all jenen Unternehmen überholt werden, die nach dem Jahr 2000 gegründet wurden. Bereits etablierte Geschäftsmodelle scheinen dieser These rechtzugeben: Streaming-Portale wie Netflix lösen mit dem flexiblen On-Demand-Fernsehangebot den klassischen Videotheken-Service ab; Uber bietet mit seinem online vermittelten Fahrdienst eine Alternative zum regulären Taxiservice; Steuerberater stellen ihren Mandanten cloudbasierte Plattformen zur Verfügung, über die Dokumente und Informationen wesentlich schneller und effizienter ausgetauscht werden können. All diesen neuen Geschäftsmodellen gemein: Sie stellen Kunden, Lieferanten und Partner sowie deren digitalisierten Bedürfnisse in den Mittelpunkt ihrer Produktentwicklungen und Dienstleistungen.

In diesem Zusammenhang spielen auch die zahlreichen neuen Kommunikations- und Interaktionstools eine wichtige Rolle: Sie ermöglichen vor allem (potenziellen) Kunden beispielsweise aktiv über Social-Media-Portale auf das Unternehmen zuzugehen und Anfragen, aber auch Lob und Kritik öffentlich zu äußern. Dienstleistungen müssen somit wesentlich schneller und transparenter ausgerichtet sein. Basis bilden dabei drei strategische und technische Komponenten: Bricks, Bytes und Behaviour. Gemeint ist damit eine flexible Gestaltung der Arbeitsplätze (Bricks), die Etablierung effektiver IT-Lösungen (Bytes) und die Verwirklichung einer gemeinsamen Unternehmensvision (Behaviour). Sie sind die wesentlichen Säulen des neuen Arbeitens innerhalb eines Unternehmens sowie Ausgangspunkt für dessen digitale Transformation – und seinen wirtschaftlichen Erfolg.

All diesen neuen Geschäftsmodellen gemein: Sie stellen Kunden, Lieferanten und Partner sowie deren digitalisierten Bedürfnisse in den Mittelpunkt ihrer Produktentwicklungen und Dienstleistungen.

Bricks: Flexible Gestaltung des Arbeitsplatzes

In vielen Unternehmen ist bereits zu beobachten, dass die traditionellen, festdefinierten Bürokonzepte – räumlich wie organisatorisch – nach und nach aufbrechen. Das neue Arbeiten, auch Smart Working genannt, findet in flexiblen Arbeitsräumen (Bricks) statt, die – angepasst an die jeweiligen Tätigkeiten der Mitarbeiter – eingerichtet werden. Mittels mobiler Trennwände können diese beispielsweise als Einzelarbeitsplätze oder Team-Office für größere und kleinere Gruppen genutzt werden. Soziale Meetingpoints wie Lounge-Bereiche und Kaffee-Ecken fördern den spontanen Ideen- und Wissensaustausch zwischen Kollegen. In abgegrenzten Ruhezonen finden Mitarbeiter entsprechende Bereiche für kreative Arbeiten, die besondere Konzentration erfordern, und zur Regenerierung.

Diese Form des arbeitsplatzunabhängigen Arbeitens ist vor allem dadurch möglich, dass stationäre PC-Systeme nach der Devise „Bring Your Own Devices“ durch mobile Endgeräte wie Tablets und Laptops ersetzt werden. Da diese via Cloud-Computing in die unternehmenseigene IT-Infrastruktur integriert sind, gewinnt auch das Arbeiten im Home-Office und von unterwegs zunehmend an Bedeutung. Die Tätigkeiten der Mitarbeiter sind seltener lokal fest definiert; sie verteilen sich auf verschiedene Orte und Zeiten und verlagern sich eventuell sogar direkt hin zum Kunden, Partner oder Lieferanten. Diese geschaffene Mobilität bringt eine praktische Vernetzung bei gleichzeitiger Unabhängigkeit des Einzelnen mit sich.

Bytes: Effektive IT-Lösungen

Entsprechend dieser veränderten Raumansprüche und -nutzung auf der einen Seite, bedarf es technologischer Neuheiten auf der anderen Seite, um dem Prinzip des Smart Workings gerecht zu werden. Die Lösung: Intelligente Arbeitswerkzeuge (Bytes), die miteinander kommunizieren und so die Mitarbeiter während der gesamten Arbeitsabläufe unterstützen. Einige Unternehmen nutzen etwa ein digitales Archiv, in dem alle ein- und ausgehenden Dokumente in digitalisierter Form abgelegt werden. Über eine eingerichtete Schnittstelle wird dieses an weitere Software-Komponenten sinnvoll

angeschlossen. Dazu zählen beispielsweise Input-Management-Tools, die papiergebundene und elektronische Korrespondenzen und Unterlagen klassifizieren, anschließend die enthaltenen Daten extrahieren und in nachgelagerte Systeme – DMS, FiBu, ERP, CRM etc. – exportieren. Auf diese Weise werden bereits einzelne wiederkehrende Abläufe digital abgebildet und unternehmensweit standardisiert.

Einen Schritt weiter gen ganzheitlicher IT-Infrastruktur gehen Unternehmen mit der Etablierung eines Enterprise Information Management (EIM). Dieses standardisiert die gesamte bestehende Informationslandschaft als solche sowie das Arbeiten in allen Abteilungen. Die einzelnen EIM-Komponenten helfen dabei, die Fülle der täglich das Unternehmen erreichenden Dokumente und Daten zu bündeln, das in ihnen enthaltene Wissen zu filtern und es vor allem für einzelne Arbeitsprozesse und somit wirtschaftlich nutzbar zu machen. Aus Big Data soll Smart Data werden. Dazu müssen Unternehmen zunächst klären: Welche Daten sind wichtig und valide, welche weniger? Somit zählt auch bei der Nutzung von Daten: Qualität statt Quantität.

Der große Vorteil eines ganzheitlichen EIMs gegenüber einzelner, statischer Insellösungen in den verschiedenen Abteilungen: Als zentrale Software erkennt sie den Prozess, in dem sich der einzelne Sachbearbeiter befindet, und weiß, welche weiteren Arbeitsschritte folgen bzw. erledigt werden müssen. Für die Verkettung von Prozess-Sachbearbeiter-Content sucht sie die benötigten Informationen hinsichtlich Aktualität und Vollständigkeit aus allen genutzten Systemen und Wissensquellen zusammen. Der jeweilige Sachbearbeiter bekommt diese über ein responsives Interface automatisch kontextsensitiv und nachvollziehbar bereitgestellt, um sie zu bearbeiten. Via cloudbasierter Lösungen ist dies problemlos auch unabhängig von Zeitpunkt und Ort möglich. Zusätzlich lassen sich Informationen für alle relevanten Akteure der gesamten Wertschöpfungskette zur Verfügung stellen. EIM ist somit eine Art virtueller Organisator, mit dem Informationen transparent, benutzerfreundlich und schneller ausgetauscht werden können. Auf diese Weise wird das vernetzte und mobile Agieren im und über das Unternehmen hinaus gefördert – und schlussendlich lassen sich selbst die letzten Prozesse effizient steuern. Eine Entwicklung, die erheblich zur Optimierung der Servicequalität des Unternehmens beiträgt.

EIM ist somit eine Art virtueller Organisator, mit dem Informationen transparent, benutzerfreundlich und schneller ausgetauscht werden können.

Behaviour: Eine gemeinsame Unternehmensvision

Entscheidend ist, diese räumlich und technisch optimierten Arbeitskonzepte

(Behaviour) schrittweise und bedacht zu etablieren. Im gesamten Unternehmen muss ein digitales Bewusstsein vorherrschen. Dazu müssen allen Mitarbeitern frühzeitig die Vorteile des neuen Arbeitens und der Prozessoptimierung aufgezeigt werden: Dass etwa digitalisierte Dokumente mithilfe einer abteilungsübergreifenden IT-Lösung deutlich schneller wiedergefunden werden als in raumgebundenen Papierordnen. Es gilt auch, die Vorteile einer möglichen Umgestaltung bestehender Geschäftsmodelle zu verdeutlichen. Ein gutes Changemanagement ist daher essentiell. Die Geschäftsführung muss die neuen Ansätze als gemeinsame Vision des Unternehmens vorleben sowie Mitarbeiter aktiv einbinden und bei der Umgestaltung begleiten. Dabei ist es wichtig, auch in Form von Fort- und Weiterbildungsangeboten aktiv mit Bedenken etwa gegenüber Cloud-Computing aufzuräumen und Anreize für aktuelle wie zukünftige Angestellte zu schaffen.

Wie die dargestellten Bricks und Bytes zeigen, rückt beim Smart Working der einzelne Mensch stärker in den Fokus. Selbstmanagement, Selbstentfaltung, Selbstdisziplin und Selbstvertrauen sind wichtige Schlagworte. Das neue Arbeiten bringt einen größeren Freiraum mit sich, der aber vor allem gemäß vereinbarter Absprachen funktioniert. Seitens der Arbeitgeber muss ein höheres Maß an Vertrauen aufgebracht werden, dass Angestellte ihre Aufgaben auch im Home-Office selbstständig erledigen. Arbeitnehmer begeben sich wiederum in die Position, über die klassische Arbeitszeit (9 bis 17 Uhr) hinaus erreichbar zu sein. Nur wenn der angestrebte Wandel auf allen Unternehmensebenen akzeptiert wird, können bestehende Geschäftsprozesse effektiv verändert werden.

Nur wenn der angestrebte Wandel auf allen Unternehmensebenen akzeptiert wird, können bestehende Geschäftsprozesse effektiv verändert werden.

Zukünftige Tools des Smart Workings

Die Verfechter des „Digitalen Darwinismus“ behaupten „Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit.“ Diese höchst dramatische Prognose beinhaltet einen ernstzunehmenden Ansatz. Nur wenn Unternehmen ihre Kernkompetenzen durch die Nutzung der Digitalisierung stärken, schaffen sie es auch in Zukunft im Wettbewerb zu bestehen. Die zuvor erläuterten Säulen – Bricks, Bytes und Behaviour – bilden dabei eine wichtige Basis. Eine digitale Transformation ist somit eine langfristige, zukunftsorientierte Umgestaltung, die schließlich über Erfolg oder Misserfolg des Unternehmens mitentscheidet. Realisieren lässt sie sich vor allem durch eine regelmäßige Evaluation der eigenen Strategie: Welche Tendenzen und Entwicklungen sind für das Unternehmen wichtig? Auf welche muss es mit Blick auf die Zukunft aktiv reagieren – auch über Abteilungs-, Prozess- und grundsätzliche Unternehmensstrukturen hinaus? Als Technologie kann EIM in Zukunft vor allem in Form zweier praktischer Tools genutzt werden. Diese werden auf Arbeitnehmerseite dem Wunsch nach individuellen Werkzeugen sowie dem Bedürfnis nach individuellem Service seitens der Kunden, Partner und Lieferanten gerecht.

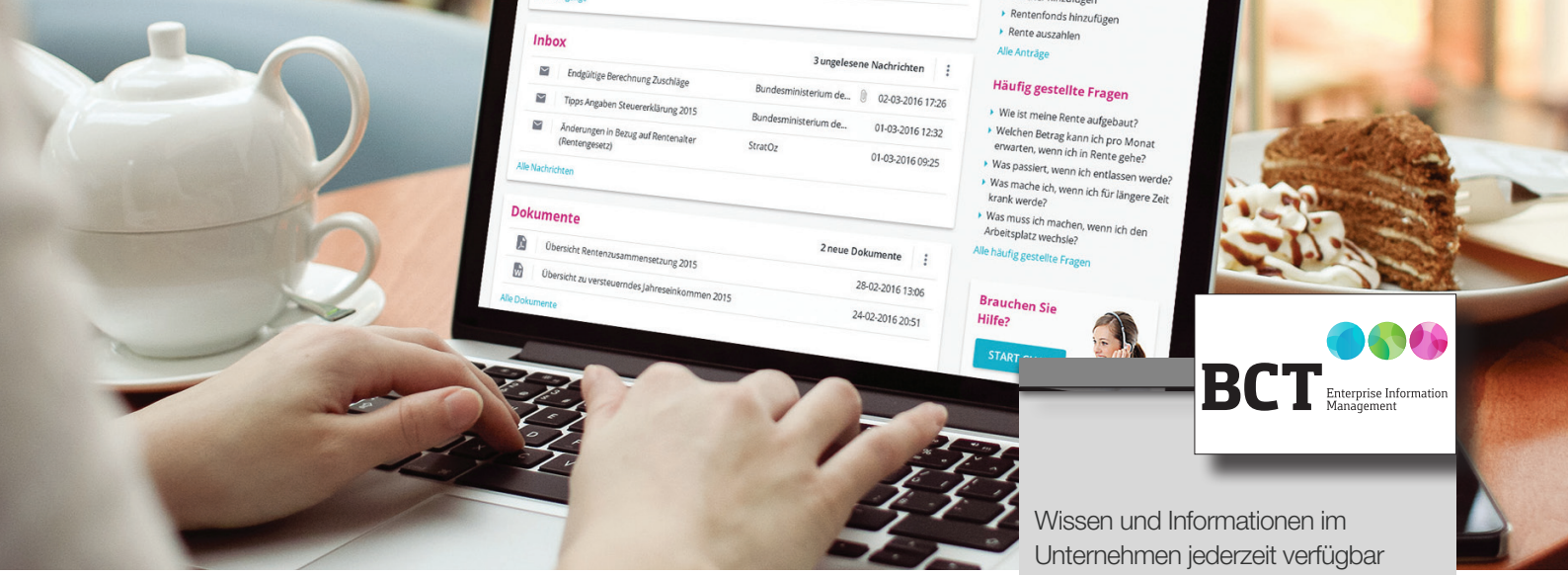
Eine digitale Transformation ist somit eine langfristige, zukunftsorientierte Umgestaltung, die schließlich über Erfolg oder Misserfolg des Unternehmens mitentscheidet.

Funktionsspezifische Apps

Funktionsspezifische Apps unterstützen beispielsweise den einzelnen Mitarbeiter bei seinen täglichen Abläufen, optimieren und beschleunigen die allgemeinen Workflows und sorgen dafür, dass das gesamte Unternehmen seine Effizienz steigert. Sie kommen dem grundsätzlichen Bedürfnis entgegen, mit mobilen Endgeräten arbeitszeit- und arbeitsplatzunabhängig agieren zu können; gleichzeitig verfügen sie über Funktionen, die auf die spezifische Arbeitsweise des Sachbearbeiters zugeschnitten sind. Ist dieser etwa für die Prüfung eines Rechnungsbetrags verantwortlich, kann er diesen über den entsprechenden Button freigeben oder ablehnen. Das Dokument wird anschließend automatisch an den nächsten Zuständigen weitergeleitet. Mit diesen neuen Apps können Mitarbeiter ihre täglichen Tätigkeiten geradezu intuitiv erledigen. Schließlich unterscheidet sich die Benutzeroberfläche nicht wesentlich von jenen Applikationen, die privat genutzt werden.

Modulare Webportale

Eine weitere technologische Veränderung ergibt sich durch die Etablierung von Social-Media-Portalen als Interaktionstools. Sie bilden eine – für den Kunden – praktische Alternative zur klassischen Kommunikationsform via Brief, Telefon oder E-Mail. Um Serviceanfragen kanalunabhängig in Echtzeit zu bearbeiten, nutzen Unternehmen



modulare Omni-Channel-Webportale. Hier werden alle ein- und ausgehenden Kommunikationswege, Anliegen und Inhalte zentral und einheitlich verzeichnet – auch langfristig für zukünftige Mitarbeiter. Besteht beim Kunden etwa eine Rückfrage zu seiner Bestellung, hat der jeweilige Sachbearbeiter Zugriff auf alle relevanten Informationen und garantiert einen einheitlichen, abgestimmten, kommunikativen Austausch – und das über jeden, vom Kunden gewählten Kanal.

Ob funktionsspezifische App oder modulares Webportal: Die innerbetrieblichen Informationsflüsse sowie jene zwischen Unternehmen und allen relevanten Akteuren der Wertschöpfungskette werden strukturiert und die ganzheitliche Vernetzung nach innen wie außen gefördert. Der Vorteil beider Plattform-Technologien liegt auch darin, dass sie einfach in die bestehenden Prozesse integriert sowie bei Bedarf erweitert und angepasst werden können.

Fazit

Mit dem Bitkom Digital Office Index wurden im Mai 2016 neue Zahlen zum „Stand der Digitalisierung in deutschen Unternehmen“ veröffentlicht. Diese besagen, dass 87 Prozent der befragten Teilnehmer den digitalen Wandel der Gesellschaft und der Arbeitswelt als große Chance für das eigene Unternehmen verstehen. Etwa die Hälfte nutzt IT-Lösungen für die Bearbeitung und Archivierung von Dokumenten und Informationen sowie für die Prozesssteuerung, etwa bei der Freigabe von Rechnungen. Auf diese Weise kann das in Dokumenten enthaltene Wissen gewinnbringend gesammelt und gefiltert werden. Denn zielgerichtet genutzt, bietet Wissen als wichtigste Handelsware von Unternehmen einen eindeutigen Wettbewerbsvorteil.

Denn zielgerichtet genutzt, bietet Wissen als wichtigste Handelsware von Unternehmen einen eindeutigen Wettbewerbsvorteil.

Mit der Realisierung der drei strategischen und technischen Säulen des neuen Arbeitens – Bricks, Bytes und Behaviour – schaffen Unternehmen eine Grundlage für einen gewinnbringenden Informationsaustausch – innerbetrieblich und auch innerhalb der gesamten Wertschöpfungskette. Somit geben die Säulen gerade für bestehende Unternehmen den Anstoß für eine digitale Transformation. Entscheidend ist jedoch, sich bewusst mit den technologischen, kommunikativen und organisatorischen Möglichkeiten und Neuheiten auseinanderzusetzen. Nur so können zukunftsorientierte Konzepte verwirklicht werden, die die Fähigkeiten der Mitarbeiter mit dem eigenen Geschäftsmodell in harmonischen Einklang bringen.

Wissen und Informationen im Unternehmen jederzeit verfügbar haben und optimal nutzen – dafür stehen die innovativen, branchenübergreifenden Softwarelösungen von BCT Deutschland. Mit seinen komponentenbasierten und modularen Produkten im Bereich Enterprise Information Management unterstützt BCT Softwareanbieter, IT-Dienstleister, Cloud-Service-Provider und andere Unternehmen dabei, ihr vorhandenes Produkt- und Dienstleistungsportfolio zu erweitern. Auf diese Weise können diese bestehende Geschäftsmodelle an den digitalen Wandel anpassen oder gänzlich neue entwickeln sowie Mehrwerte für ihre jeweiligen Kunden generieren.

BCT wurde 1985 in den Niederlanden gegründet; unter der Leitung von Geschäftsführer Jos Bischoff ist das Unternehmen als BCT Deutschland hierzulande seit 2010 in Aachen vertreten. Inklusive der weiteren Niederlassung in Belgien sind insgesamt rund 170 Mitarbeiter für BCT tätig. Derzeit arbeiten über 150.000 Anwender in einer Vielzahl internationaler Unternehmen und Organisationen aus Industrie und Handel, dem Gesundheitswesen sowie dem Dienstleistungs- und öffentlichen Sektor mit der EIM-Technologie des Softwareentwicklers.

Seit 2014 ist BCT Deutschland am Campus Cluster Smart Logistik der RWTH Aachen immatrikuliert und engagiert sich in deutschlandweiten Fachverbänden wie Bitkom e.V. und eco — Verband der Internetwirtschaft e.V..

www.bctsoftware.com

The Quality Group – Lottery Technology Systems GmbH (TQG-LTS) ist Anbieter von innovativen und sehr effizienten IT-Lösungen für den weltweiten staatlich lizensierten Lotterie Markt.

www.tqg-lts.com

Frühwarnsystem für Unternehmensrisiken

Ralf Werner Barth, Geschäftsführer der CONAV Consulting GmbH & Co. KG

„Diese Gefahren waren mir nicht bewusst. Erstaunlich, welche Auswirkungen sogar scheinbar vernachlässigbare Themen haben. Gut, dass ich jetzt konkret handeln kann." Die meisten Unternehmer sind überrascht und dankbar, wenn Ralf W. Barth sie mit den Ergebnissen der Risiko- und Haftungsanalyse für ihre Firma konfrontiert. Existenzgefährdende Risiken nicht zu kennen, kann fatal sein. Wurden geeignete Lösungen, Vorkehrungen und die erforderliche Absicherung getroffen, ist die Erleichterung spürbar.
CONAV Consulting hat sich darauf spezialisiert, kritische Lücken bei der Existenzsicherung, in der Managementhaftung und bei gesetzlichen Vorschriften aufzudecken und zu schließen. Experten wie Unternehmensberater oder Steuerberater sprechen diese Themen oft nicht an. Zu diesem Zweck wurde ein Schnell-Analysetool für kleine bis mittelgroße Unternehmen entwickelt. Damit werden potentielle Gefährdungen in drei Kategorien grafisch und textlich sichtbar gemacht. Die Zielsetzung lautet: Wer sich frühzeitig um Risiken und Haftungsfallen kümmert, erhält sich Handlungsfähigkeit bei Angriffen durch Dritte und in Krisenfällen.

Drei Risikokategorien:

- Risikokategorie 1: Existenz- und Totalverlust-Risiken
- Risikokategorie 2: Managementhaftung bis ins Privatvermögen
- Risikokategorie 3: Sicherung Personal und Liquidität

Risikokategorie 1: Existenz- und Totalverlust-Risiken

Insbesondere personenbezogene Risiken werden häufig verdrängt. Um sie transparent zu machen, reicht in der Regel die Beantwortung einiger Fragen: Welches wirtschaftliche Defizit entsteht, wenn eine Schüsselperson im Unternehmen ausfällt, sei es durch Unfall, schwere Krankheit oder Tod? Wie sind der Fortbestand der Firma und die finanzielle Versorgung der Familie in solchen Notfällen gewährleistet?
Eine weitere Gefahrenquelle ist der Bereich der Elementarschäden. Diese Nachlässigkeit haben bei den Hochwassern in 2016 Unternehmer mit ihrer Existenzgrundlage bezahlt. Auch Cyber-

kriminalität, Betrug durch Mitarbeiter sowie Schäden bei Kunden, die von klassischen Betriebs- und Berufshaftpflicht-Versicherungen nicht gedeckt sind, haben mitunter massive Auswirkungen. Das führt zu wirtschaftlichen Problemen und ggf. zu Reputationsschäden. Insbesondere Hackerangriffe treffen vermehrt KMUs, nicht nur Großkonzerne wie die Telekom, deren Router-Ausfälle Ende November Hunderttausende von T-Kunden vom Netz abschnitten.

Risikokategorie 2: Managementhaftung bis ins Privatvermögen

Management- und Haftungsfallen, die bei Nichtbeachten von Gesetzen und durch Compliance-Verstöße entstehen, treffen die Unternehmer und Organe persönlich. Hier haftet zudem jeder Manager ressortübergreifend auch privat für seine Kollegen mit. Es gilt zu verhindern, dass für Verstöße von Dritten mit dem eigenen Privatvermögen gehaftet werden muss. Die Unternehmer müssen Klarheit haben, ob gesetzliche Vorgaben z.B. bei Arbeits- und Datenschutz erfüllt sind, damit im Schadensfall Haftungsrisiken für den Unternehmer ausgeschlossen sind, denn: Unwissenheit schützt vor den Folgen nicht.

Risikokategorie 3: Sicherung Personal und Liquidität

Seit einigen Jahren gibt es staatliche Förderungen und Maßnahmen, die zu wirtschaftlicher Entlastung und wertvoller Mitarbeiterbindung führen können, die jedoch weitgehend unbekannt sind. Hier deckt der Schnell-Check Potenziale auf, gibt Hilfestellungen und Handlungsoptionen für bessere Liquidität im Unternehmen.

Wer sich frühzeitig um Risiken und Haftungsfallen kümmert, erhält sich Handlungsfähigkeit bei Angriffen durch Dritte und in Krisenfällen.

Für Selbständige und Inhaber eines KMU – der Weg von Risiken zur Absicherung umfasst immer drei Schritte.

3 Schritte vom Risiko zur Absicherung

Schritt 1: Schnell-Analyse der Situation, Identifikation unerkannter Risiken und Haftungsgefahren

CONAVs einfach einsetzbare Erstanalyse deckt schnell die gröbsten internen und externen Bedrohungen auf, ohne kostspielige Prüfungen im Vorfeld. Erst die klar identifizierten Gefahren werden detailliert geprüft. Diese werden präzise erarbeitet und dargelegt – unabdingbare Voraussetzungen für jede Prävention.

Zu externen unternehmerischen Bedrohungen gehören auch Marktentwicklungen wie die Auswirkungen der Niedrigzinspolitik auf die betriebliche Altersvorsorge, auch wenn diese ausschließlich aus Gehaltsumwandlungen besteht. Denn Arbeitgeber haften für die erteilten Versorgungszusagen Dritter. So können die Unternehmer zum Ausgleich einer reduzierten Auszahlung durch eine Pensionskasse oder Versicherungsgesellschaft verpflichtet sein.

Schritt 2: Entwicklung interner Pläne für Prävention und Umgang mit dem Ernstfall

Abzuwägen gilt es, wie mit Gefahren und Haftungsfällen umgegangen wird. Gegen welche Risiken müssen unbedingt Vorkehrungen getroffen werden? Welche geeigneten Lösungen, Absicherungen und praxisnahen Vorkehrungen werden eingesetzt? Absehbaren Gefährdungen gilt es vorzubeugen, für das Eintreten des Ernstfalles wird ein Aktionsplan benötigt und im schlimmsten Falle ist es wichtig, einen wirtschaftlichen Ausgleich zu erhalten.

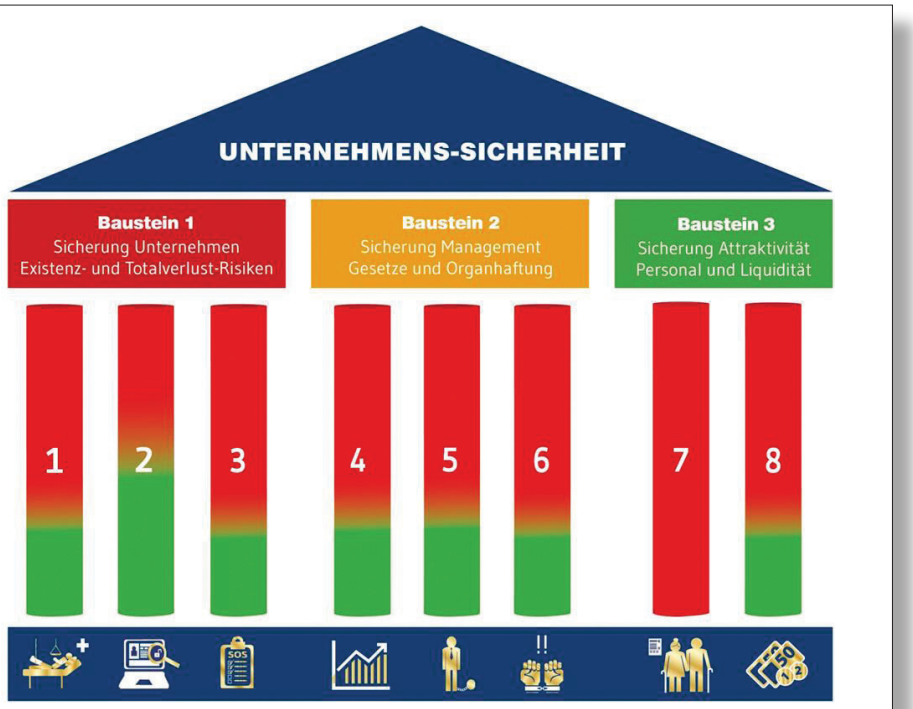


Abb. Risikografik
(Quelle: Icon4: (c)sharpnose - fotolia.com, Icon8: (c) Erhan Ergin - fotolia.com)

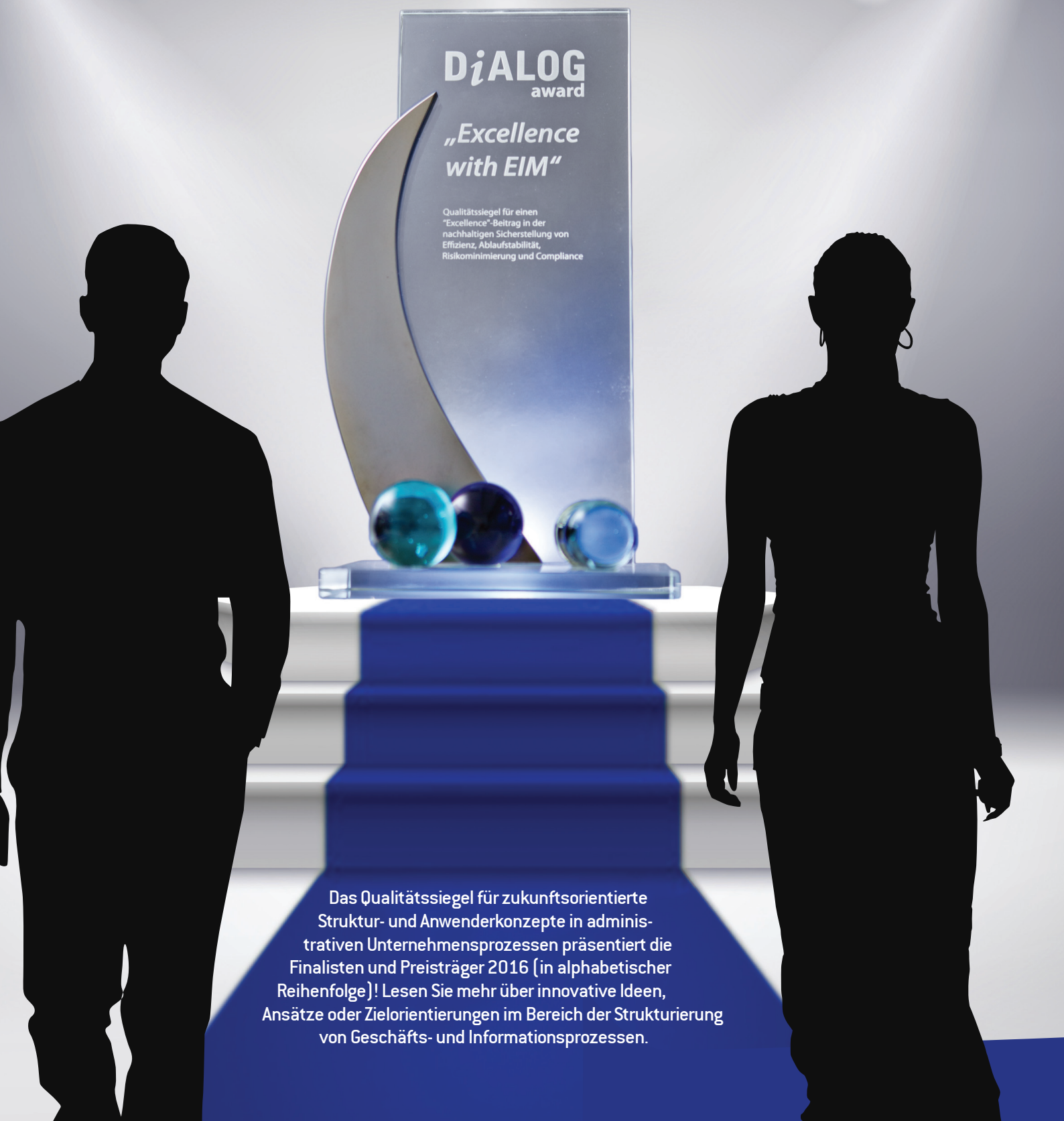
Schritt 3: Abschluss von Versicherungen für alle relevanten Risiken beim unabhängigen Makler

Was Unternehmern oft nicht klar ist: viele Risiken lassen sich günstig versichern. Dazu braucht es Marktkenntnisse von Spezialisten, die optimal ausgehandelte Verträge, frei von Fußangeln im Kleingedruckten, anbieten. Solche Verträge kann der Unternehmer nicht von abhängig Beschäftigten aus der Versicherungsbranche erwarten. Bestmögliche Konditionen gibt es bei einem unabhängigen Versicherungsmakler mit ausreichender Unternehmer- und Beratungserfahrung. CONAV bietet ihren Kunden exklusive Rahmenverträge mit inhaltlichen Mehrleistungen, die im Ernstfall auch deutlich weitgehend entschädigen. Die über einen Verband (VSAV e. V.) geschaffenen Rahmenverträge haben in der Regel einen umfassenderen Schutz und bieten bis zu 20 Prozent jährlicher Ersparnis bei den Prämien. Zudem werden die Inhalte beständig, wenn möglich kostenfrei, optimiert; der Schutz wächst quasi mit dem Unternehmen und dem Unternehmer mit.

CONAV CONSULTING

Führungskräfte, Gewerbetreibende und Unternehmer benötigen zur Bewältigung beruflicher Risiken ein optimales Haftungsmanagement. Der erfahrene Versicherungsmakler Ralf W. Barth hat sich mit seiner Firma **CONAV Consulting GmbH & Co. KG** darauf spezialisiert, potentielle Gefahren präzise zu identifizieren und maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln. Diese reichen von Präventionsstrategien über Handlungspläne bis zu optimalen Versicherungslösungen. Seinen Kunden bietet er exklusiv mit renommierten Top-Versicherern ausgehandelte Rahmenverträge zu kostengünstigen Tarifen. Darüber hinaus ist Barth Vorstandsvorsitzender des Verbandes VSAV e. V. mit angeschlossenem Experten- und Unternehmernetzwerk.
www.conav.de

DiALOG-Award 2016
Gewinner und Preisträger



Das Qualitätssiegel für zukunftsorientierte Struktur- und Anwenderkonzepte in administrativen Unternehmensprozessen präsentiert die Finalisten und Preisträger 2016 (in alphabetischer Reihenfolge)! Lesen Sie mehr über innovative Ideen, Ansätze oder Zielorientierungen im Bereich der Strukturierung von Geschäfts- und Informationsprozessen.

DiALOG award

Preisträger 2016

PRiME

Individuelles Informations- und Weiterbildungsangebot für mobile Mitarbeiter im operativen Einsatz

Prof. Ulrik Schroeder, Wissenschaftlicher Leiter des CiL Center for Innovative Learning Technologies der RWTH Aachen sowie Prof. Michael Mielke, Leiter Kompetenzzentrum Unternehmensteuerung & Informationsmanagement im Fachbereich Consulting & Business Skills, DB Training, Learning & Consulting und Gerd Schumacher, Seniorberater bei der DB Training

Projektbeschreibung

Erfahrungswissen und aktuelle, stets verfügbare Daten sind zu einem unverzichtbaren Bestandteil geworden, wenn es darum geht, Aufgaben bearbeiten und Situationen im Arbeitsprozess beurteilen zu können. Die Anforderungen an spezifische Kenntnisse von Mitarbeitern steigern kontinuierlich. Dies gilt insbesondere auch für Mitarbeiter der Deutschen Bahn im mobilen Einsatz (z.B. Servicetechnikern). Arbeitsanweisungen, Richtlinien und Regelwerke werden immer umfangreicher und stehen oft nicht oder nicht vollständig im Arbeitsprozess zur Verfügung. Ein schnelles und gezieltes Abrufen von Informationen ist kaum möglich. Der hohe Altersdurchschnitt der Mitarbeiter und das damit verbundene Ausscheiden aus dem Arbeitsleben führen in den nächsten Jahren zu einem deutlichen Know-how-Verlust in vielen Arbeitsbereichen. Dieser Aspekt verschärft die beschriebene Problematik.

Mit PRiME entsteht ein individuelles Informations- und Weiterbildungsangebot für mobile Mitarbeiter im operativen Einsatz, das die DB Training gemeinsam mit der RWTH Achen entwickelt hat. Das System ermöglicht es, relevante Informationen gezielt abzurufen, aufzuteilen, zu ergänzen und persönlich oder zusammen mit anderen Mitarbeitern zu annotieren. Die Grundlage ist ein community-unterstütztes Konzept in der betrieblichen Bildung (Learning as a Network-Theorie). Mithilfe von PRiME haben Mitarbeiter zu jeder Zeit und an jedem Ort alle notwendigen Daten am Arbeitsplatz tagesaktuell verfügbar. Durch die intelligente Bündelung, Aufteilung und Bereitstellung relevanter und teilweise komplexer Arbeits- und Lerninhalte kann sich der jeweilige Mitarbeiter auf die Informationen fokussieren, die für seinen Arbeitskontext wichtig sind. Ermöglicht wird dies durch verschiedene mobile und webbasierte Applikationen. Im integrierten sozialen Netzwerk kann sich der Mitarbeiter mit Kollegen austauschen und mittels Annotationen an der Weiterentwicklung und Verbesserung von ausgewählten Dokumenten beteiligen – auch über Hierarchiegrenzen hinweg. Durch auf den Nutzer abgestimmte Lernpfade können die individuelle Qualifizierung der Mitarbeiter deutlich verbessert und gleichzeitig formelle und informelle Lernwege miteinander verknüpft und das nachhaltige Lernen unterstützt werden. Dies ermöglicht einen optimalen Arbeits- und Lernfluss. Kontinuierliche Weiterbildungsphasen werden direkt in die (mobilen) Arbeitsphasen der Mitarbeiter integriert und die Präsenzbildungsphasen durch digitale Medien angereichert.

> Mithilfe von PRiME haben Mitarbeiter zu jeder Zeit und an jedem Ort alle notwendigen Daten am Arbeitsplatz tagesaktuell verfügbar.

PRiME bietet sofortige Hilfestellung im Arbeitsprozess und fördert das selbstgesteuerte Lernen. Den Mitarbeitern stehen relevante Informationen orts- und zeitunabhängig zur Verfügung. Gleichzeitig können diese separat oder gemeinsam bearbeitet bzw. ergänzt werden. Miteinander verbundene mobile und webbasierte Anwendungen ermöglichen u.a. intelligentes Aufteilen und Speichern von komplexen

Dokumenten in kleinstmögliche, wiederverwertbare Einheiten, unabhängig vom ursprünglichen Format der Informationsquelle. Durch die Aufteilung können Informationen gefiltert und in einen neuen personalisierten Kontext gestellt werden. Über integrierte Video-, Text- oder Fotofunktionen können Nutzer z.B. Arbeitsabläufe visualisieren und anderen zugänglich machen. Im integrierten sozialen Netzwerk sind Bewertungen der Inhalte möglich. Fachwissen der Praktiker kann so in der Aufbereitung und Verbesserung von Inhalten durch Redakteure direkt genutzt werden.

Wo steht das Projekt aktuell?

Alle Anforderungen und Funktionalitäten von PRiME sind realisiert bzw. werden gerade finalisiert. Aktuell wird die intuitive Nutzbarkeit und Lesbarkeit von PRiME optimiert sowie die Suchfunktion in den mobilen Anwendungen optimiert. Die individuellen Ergebnisse werden dann durch die Nutzung kontextueller Informationen ihrer Nutzer persönlich abgestimmt und gewichtet.

Eine hohe Priorität im Projekt hat der Praxiseinsatz. Dazu wird PRiME in regelmäßig stattfindenden Schulungen von DB Training im Trainingszentrum Troisdorf eingesetzt. Hier werden die Teilnehmer mit Tablets ausgestattet, auf denen sie ihre Schulungsunterlagen in PRiME bearbeiten und ihr während der Schulung gesammeltes Wissen daraufhin mit der gesamten Gruppe teilen können. Zusätzlich prüfen wir die Möglichkeit, dieses Konzept für die Schulung des technischen Personals bei der Einführung des neuen ICE 4 in Hamburg einzusetzen. Eine weitere Einführung mit einem etwas anderen Szenario ist bei der DB Cargo geplant. Mitarbeiter in Werkstätten werden sich über PRiME zu Reparaturmöglichkeiten beim Auftreten bestimmter Fehlercodes austauschen können, um so vom Fachwissen der Kollegen werksübergreifend profitieren zu können. Erste Gespräche zur Abdeckung des gleichen Szenarios fanden auch bei der S-Bahn in Berlin statt.

DB Training ist der größte europäische Qualifizierungs- und Beratungsanbieter mit über 15 Jahren Erfahrung. Etwa 1000 Mitarbeiter an 70 Standorten stehen für eine ganzheitliche Unternehmensqualifizierung von der Beratung über die Aus- und Weiterbildung bis hin zum Business Process Outsourcing. DB Training ist seit mehr als 20 Jahren einer der führenden Anbieter von Qualifizierungs- und Beratungsleistungen im europäischen Mobilitäts- und Logistikmarkt. Pro Jahr qualifiziert DB Training über 250.000 Teilnehmer in mehr als 23.000 Veranstaltungen an bundesweit 60 Standorten. Das Leistungsspektrum umfasst die Managementberatung rund um Prozess- und Qualitätsmanagement – sowie ein umfassendes Qualifizierungs- und Weiterbildungsangebot national wie international.
www.db-training.de

Das Lehr- und Forschungsgebiet Informatik 9 (Learning Technologies) ist eines von 260 Instituten der **RWTH Aachen**, in dessen Fokus das technologieunterstützte Lernen und Lehren steht. In diesem Rahmen wird an Methoden, Infrastrukturen und Technologien gearbeitet, um spezifische Lernumgebungen für Studierende bereitzustellen sowie zu optimieren.
www.rwth-aachen.de

DiALOG award

Preisträger 2016

Die elektronische Akte in der weltweiten Legal-Organisation

Dr. Michael J. Schmitt, Senior Corporate Counsel bei der Henkel AG & Co. KGaA

Das Düsseldorfer Dax-Unternehmen Henkel ist mit seinen drei Unternehmensbereichen Laundry & Home Care, Beauty Care und Adhesive Technologies international aufgestellt. Mehr als 50.000 Mitarbeiter arbeiten im Henkel-Konzern. Persil, Pril, Schwarzkopf, Pattex und Loctite gehören zu den bekanntesten Marken. Die Aufgaben der Rechtsabteilung sind vielfältig: Neue Produkte und Werbekampagnen müssen rechtlich bewertet werden und mit Lieferanten und Kunden sind Verträge abzuschließen. In einem Konzern mit rd. 200 Konzerngesellschaften und M&A-Aktivitäten fallen zudem zahlreiche gesellschaftsrechtliche Projekte und Fragestellungen an.

Schon seit langem werden Verträge und wichtige Unterlagen elektronisch gespeichert. Seit 2007 wird dafür ein Legal Contract Management System („LCM“) genutzt. Es handelt sich um eine webbasierte, weltweit verfügbare Datenbank, auf die die Mitglieder der Rechtsabteilung und weitere Mitarbeiter der Henkel-Gruppe nach einem definierten Berechtigungssystem Zugriff haben. Derzeit wird die Datenbank von rd. 2.600 Usern genutzt. Die Vorteile eines solchen Systems liegen auf der Hand: Verträge sind jederzeit von jedem Ort der Welt verfügbar. Das Heraussuchen, Scannen und Versenden der Originalverträge entfällt. Über Kündigungsfristen informieren automatisch per E-Mail versandte Erinnerungen. Vertragsverantwortliche sind leicht zu identifizieren und bei Fragen ansprechbar. Beziehungen zwischen Verträgen können vermerkt werden. Auswertungen der Art „Welche Verträge bestehen mit Lieferant X oder Kunden Y?“, sind möglich. Alle diese Vorteile können nur bei einer konsistenten und vollständigen Erfassung der wesentlichen Verträge realisiert werden. Ein bei der Rechtsabteilung angesiedeltes kleines „Admin-Team“ sorgt für die administrative und technische Unterstützung.

Was man in der elektronischen Akte ablegt, besitzt man überall.

Die guten Erfahrungen mit dem Vertragsmanagement haben uns darin bestärkt, auch für die Aktenführung selbst eine elektronische Alternative zu entwickeln, die seit April 2015 in Düsseldorf eingesetzt wird. Die Aktenführung erfolgte bis dahin überwiegend in Papierform. Die Vorteile von Papier sind nicht zu leugnen: Papierakten sind ohne technisches Hilfsgerät lesbar und an einem bestimmten Ort langfristig verfügbar; handschriftliche Notizen auf Dokumenten sind schnell erstellt. Eine Papierablage stößt aber auch an Grenzen. Zum einen durch die schiere Masse an Dokumenten. Allein in Düsseldorf fielen pro Jahr geschätzt 20.000 Akten mit rd. 290.000 Blatt Papier an. Das entspricht rd. 1,7 Regalkilometern im Jahr. Es geht also um Papier- und Druckkosten sowie um Archivraum. Es geht aber auch um Verwaltungsaufwand. Darüber hinaus lassen sich mit einer reinen Papierablage die Vorteile der elektronischen Ablage (z.B. weltweiter Zugang, Vermeidung der Doppelablage, Zusammenarbeit in einer gemeinsamen Akte) nicht realisieren, und dies, obwohl sich durch die Nutzung von E-Mail & Co. der weit überwiegende Teil der Kommunikation bereits elektronisch abspielt.

Die Nutzung eines E-Mail-Programms und eines gemeinsamen Laufwerks als „Quasi-E-Akte“ reichen nicht aus. Sie erfüllen nicht die Anforderungen einer ordnungsgemäßen Aktenführung. Eine Übertragung eines E-Mail-Kontos auf

einen neuen Verantwortlichen ist z.B. mit vertretbarem Aufwand technisch kaum machbar. Auf Laufwerken lassen sich zwar Dokumente ablegen, allerdings ohne zusätzliche Information oder Funktion. Ein Aktenkontext ist so nicht herzustellen. Außerdem wäre die Rechtsabteilung von der Archivierungsrichtlinie der IT-Abteilung abhängig. Die Daten sind so nicht dauerhaft in der Hand der Rechtsabteilung. Ziel war daher eine „echte“ elektronische Akte, die alle Funktionen der Papierakte mit den Vorteilen der elektronischen Akte vereint.

Nach der Bewertung verschiedener Lösungen fiel die Entscheidung auf einen integrierten Ansatz. Es wurde keine neue Software eingeführt, sondern das Vertragsmanagementsystem durch ein E-Akte-Modul erweitert. Bestehende Schnittstellen zur Gesellschaftsdatenbank oder zum internen Adressbuch konnten weiter genutzt werden. Die Verknüpfung von E-Akten und Verträgen war innerhalb der Anwendung möglich. Auch die Nutzer profitierten, weil sie weiterhin in derselben Oberfläche, nun aber mit der Zusatzfunktion E-Akte arbeiten konnten. Eine Umgewöhnung bzw. das Erlernen der Bedienung einer neuen Software entfiel. Umfangreiche Zusatzfunktionen erleichtern das Arbeiten, z.B. das Suchen in der Akte mit Hilfe von Suchbegriffen, die Volltextsuche in den abgelegten Dokumenten, eine Vorschaufunktion, automatische Erinnerungen und vieles mehr.

Die Papierflut lässt sich nur reduzieren, wenn neben der Ablage in der Datenbank auch die Bearbeitung von Vorgängen weitgehend am Bildschirm erfolgen kann. Auch längere Texte lassen sich z.B. durch Leseansichten, Anzeige in mehreren Fenstern, Nutzung von Lesezeichen, Suchfunktionen und Veränderung der Schriftgröße am Bildschirm lesefreundlich darstellen. Hilfreich ist auch ein Zweitbildschirm, der die Arbeitsfläche erweitert und z.B. die gleichzeitige Ansicht mehrerer Dokumente erleichtert. Ein weiterer Effektivitätsgewinn: In dem Maße, in dem die juristischen Kollegen bereit sind, ihre Ablage in der elektronischen Akte (ohne nennenswerten Zusatzaufwand) selbst zu erledigen, werden auf Assistenzebene Ressourcen für anspruchsvollere Tätigkeiten frei.

Nachdem die Einführungsphase in Düsseldorf erfolgreich verlaufen ist, wird derzeit die stufenweise weltweite Einführung vorbereitet. Das Goethe-Zitat „Was man schwarz auf weiß besitzt, kann man getrost nach Hause tragen“ kann im Jahre 2017 wohl ergänzt werden: „Was man in der elektronischen Akte ablegt, besitzt man überall“.

Henkel ist weltweit mit führenden Marken und Technologien in drei Unternehmensbereichen tätig: Laundry & Home Care, Beauty Care und Adhesive Technologies. Das 1876 gegründete Unternehmen hält mit mehr als 50.000 Mitarbeitern und bekannten Marken wie Persil, Schwarzkopf oder Loctite global führende Marktpositionen im Konsumenten- und im Industriegeschäft. Im Geschäftsjahr 2016 erzielte Henkel einen Umsatz von 18,7 Mrd. Euro und ein bereinigtes betriebliches Ergebnis von 3,2 Mrd. Euro. Die Vorzugsaktien von Henkel sind im DAX notiert.
www.henkel.com

DiALOG award

Preisträger 2016

Virtuelle Drehscheibe für globales Teamwork

Im SCHOTTnet können Mitarbeiter weltweit Wissen teilen, Kompetenzen bündeln und in Crews kollaborieren, um so Technologiemärkte schneller zu bedienen sowie den Geschäftserfolg anzutreiben – ganz im Sinne einer „Connected Company".

Thilo Horvatitsch, Geschäftsführer der Thilo Horvatitsch textkommunikation

Wer hat Erfahrung im Medizintechnikmarkt von Vietnam? Wer kann Tipps geben, um uns als Arbeitgeber für Bewerber in Brasilien attraktiver zu machen? Wie und wo finde ich Experten für Glasschneidetechniken? – All diese Fragen haben zwei Dinge gemeinsam: Sie werden von Mitarbeitern eines Unternehmens gestellt. Und es sind Mitarbeiter desselben Unternehmens, die Antworten darauf geben könnten – wenn sie von den Fragen wüssten.

Genau darin besteht die zentrale Herausforderung eines internationalen Technologiekonzerns wie SCHOTT: Seine weltweit rund 15.000 Mitarbeiter verfügen über große Wissensschätze und spezialisiertes Know-how, sie sind eine nahezu unerschöpfliche Quelle für Geschäfts- und Innovationsideen. Diese Fülle an Kompetenzen und Chancen gilt es jedoch konzernweit gut sichtbar und rasch verfügbar zu machen – sonst sind sie kein Trumpf im umkämpften Wettbewerb schnelllebiger Technologiemärkte. „Wollen wir mit unseren technischen Innovationen weiterhin die Nase vorn haben, so brauchen wir eine lebendige Kultur der übergreifenden, interdisziplinären Zusammenarbeit. Diesen Weg zu einer ‚Connected Company', zu einem vernetzten Unternehmen ebnen wir mit einer modernen Intranet-Plattform", verdeutlicht Salvatore Ruggiero, Vice President Marketing and Communication bei SCHOTT.

„Wir wollten bewusst nicht ausschließlich in Richtung ‚Facebook für Firmen' gehen, sondern unsere eigene Lösung kreieren. Das hat sich bewährt."
Jörg Duhr, SCHOTTnet Projektleiter

Breite Akzeptanz anvisiert

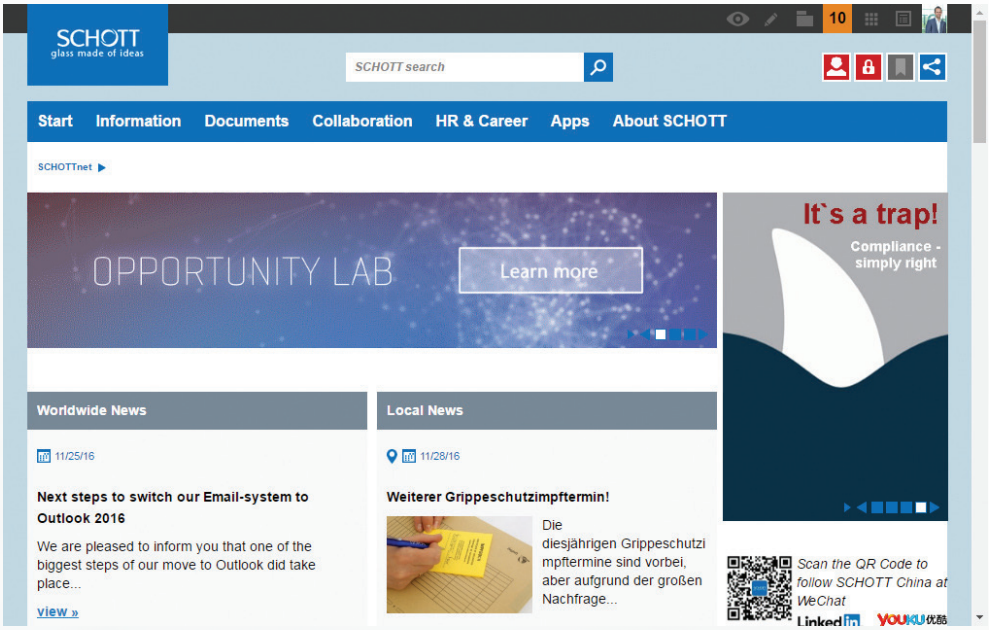
Das SCHOTTnet ist von Anfang an auf breite Akzeptanz ausgelegt. Die Projektverantwortung tragen Konzern-IT und -Marketing gleichermaßen. Im Vorfeld stellten Mitarbeiter-Befragungen und Führungskräfte-Interviews sicher, dass Bedürfnisse möglichst umfassend in das Umsetzungskonzept einflossen. Dies soll auch beim künftigen Ausbau des Netzes so sein.

„Aus technischer Sicht wollten wir ein bestehendes IT-System ablösen, das für unsere Pläne nicht mehr zukunftsfähig und auch aus ökonomischer Sicht zu optimieren war. Mit unserer heutigen Plattform können wir nun anspruchsvolle Anforderungen realisieren, moderne Webtechnologien einsetzen und die Benutzer-Oberfläche zeitgemäß gestalten. Dabei sind Usability und Performance deutlich besser als zuvor. Dies alles soll zu erhöhter Nutzung beitragen", erläutert Andreas Beeres, Vice President Information Technology bei SCHOTT.

Vernetzt und individualisiert

Das neue Intranet bietet modernste Funktionen und Anwendungen rund um vernetztes Kollaborieren, gezieltes Informieren und schnelles Verwalten oder Abrufen von Dokumenten. Einige Beispiele:

- Mitarbeiter können in sogenannten Crews offene oder geschlossene Communities gründen und darin Projekte oder Themen bearbeiten und diskutieren.



- Per Videocast können Mitarbeiter Live-Streams anschauen und so etwa eine Veranstaltung mit dem CEO oder Sicherheitstrainings mitverfolgen.
- Unter dem Menüpunkt Apps lassen sich eine Vielzahl nützlicher Anwendungen aufrufen, vom Travel Organizer über ein Transfer-Tool für große Datenvolumina bis zur Bilddatenbank.
- Integriert ist unter anderem das konzernweite Opportunity Lab, in das jeder Mitarbeiter Ideen für Innovationen oder Neugeschäfte einreichen und damit die Zukunft von SCHOTT aktiv mitgestalten kann.
- SCHOTTnet ist auch individualisierbar: Je nach Standort unterscheiden sich die regionalen Inhalte. Nutzer können ihre Startseite zudem in Teilen inhaltlich selbst gestalten.

Im Kern soll die Plattform die Vorteile eines klassisch redaktionell geführten Intranets und eines zugriffsschnellen sozialen Netzwerks verbinden. „Wir wollten bewusst nicht ausschließlich in Richtung ‚Facebook für Firmen' gehen, sondern unsere eigene Lösung kreieren. Das hat sich bewährt", versichert Jörg Duhr, SCHOTTnet Projektleiter.

Nutzung verdoppelt

Seit dem Start im Oktober 2013 haben sich 164 SCHOTT Crews mit 3.560 Teilnehmern gebildet, die auch Artikel, Blogs oder Wiki-Einträge im Intranet veröffentlichen. Pro Woche kommt es im Intranet zu durchschnittlich rund 40.000 Seitenaufrufen, die obligatorische Einwahl für den Internet-Zugang nicht mitgerechnet. Damit hat sich die Nutzung im Vergleich zu 2012 (vorheriges System) in etwa verdoppelt.

Diese Zahlen sollen weiter steigen, derzeit zum Beispiel durch die gesteigerte Unterstützung von mobilen Endgeräten insbesondere im Produktionsumfeld oder auch mit der stärkeren Integration in Geschäftsprozesse. Das Intranet wird damit auch zur fortschreitenden Digitalisierung im Konzern beitragen. Ein entscheidender Erfolg ist jedoch bereits erreicht, so Jörg Duhr: „Das SCHOTTnet ist nun die unverzichtbare virtuelle Drehscheibe und zentraler Einstiegspunkt für unser globales Teamwork." Jetzt finden Fragen fundierte Antworten – schnell und weltweit.

SCHOTT
glass made of ideas

SCHOTT AG ist ein international führender Technologiekonzern auf den Gebieten Spezialglas und Glaskeramik. Mit der Erfahrung von über 130 Jahren herausragender Entwicklungs-, Material- und Technologiekompetenz bietet das Unternehmen ein breites Portfolio hochwertiger Produkte und intelligenter Lösungen an. Als innovativer Partner für viele Branchen wie etwa Hausgeräteindustrie, Pharmazie, Elektronik, Optik, Automotive und Aviation hat SCHOTT das Ziel, mit seinen Produkten zu einem wichtigen Bestandteil im Leben jedes Menschen zu werden. Das Unternehmen setzt auf Innovationen und nachhaltigen Erfolg. Mit Produktions- und Vertriebsstandorten in 35 Ländern ist der Konzern weltweit präsent. Rund 15.000 Mitarbeiter erwirtschafteten im Geschäftsjahr 2014/2015 einen Umsatz von 1,93 Milliarden Euro. Die Muttergesellschaft SCHOTT AG hat ihren Hauptsitz in Mainz und ist zu 100 Prozent im Besitz der Carl-Zeiss-Stiftung. Als Stiftungsunternehmen nimmt SCHOTT eine besondere Verantwortung für Mitarbeiter, Gesellschaft und Umwelt wahr.
www.schott.com

DiALOG award

Gewinner 2016

Von der Behörde zum Servicebetrieb

Praxiseinsatz der ATOSS Workforce Management Lösung bei der Stadt Würzburg

Claus Erlenbach, Projektleiter Arbeitszeitmanagement der Stadt Würzburg

Die Mainfrankenmetropole Würzburg hat eine Vielfalt von Aufgaben zu managen. Theater, Berufsfeuerwehr, Bau- und Gartenamt, Verkehrsüberwachung, Stadtreinigung und Verwaltung stellen punktgenau Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger bereit. Schlanke Prozesse, perfekte Organisation und kostenoptimierte Planung der 2.800 Beschäftigten sind dabei gelebtes Prinzip.

Um als eine der sechs größten Städte in Bayern attraktiv und wettbewerbsfähig zu bleiben, sollten die Personalprozesse ganzheitlich und bereichsübergreifend verbessert werden. Dabei waren die sehr unterschiedlichen Anforderungen der einzelnen Einsatzbereiche eine besondere Herausforderung.

Bürgernähe, zügiger Service und Mitarbeiterorientierung haben bei uns höchste Priorität. Workforce Management führt gerade im öffentlichen Dienst zu mehr Effizienz in der Personalverwaltung und zu optimierten Prozesskosten. Wir gewinnen Zeit für das Wesentliche.

Einführung einer elektronischen Lösung

Mit der sukzessiv seit dem Jahr 2005 eingeführten IT-gestützten ATOSS Workforce Management Lösung hat die Stadt ein zukunftsweisendes Personalmanagement etabliert. Sie integriert den Tarifvertrag des öffentlichen Dienstes (TVöD) und stellt eine faire und gesetzeskonforme Entgelt- und Bezügeabrechnung in der ganzen Organisation sicher.

Die Behörde baut die Anwendungsmöglichkeiten im Rahmen ihres finanziell eng begrenzten Budgets in allen Bereichen konsequent aus. So reduziert beispielsweise die mittlerweile in vielen Dienststellen eingesetzte elektronische Personaleinsatzplanung den Planungsaufwand und stellt eine bedarfsorientierte und wirtschaftliche Disposition der wertvollen Personalressourcen sicher.

Auch die Erfassung von Tätigkeiten in Form von Kostenstellenkombinationen über die verschiedenartigen Zeiterfassungsgeräte ist für viele Beschäftigte mittlerweile täglicher Standard und die Basis von Gebührenkalkulationen und Abrechnungen.

Mehr Transparenz für alle Prozessbeteiligten

Durch das browserbasierte Mitarbeiterportal „ATOSS Employee & Manager Self Service“ und die Nutzung der mobilen App für Monteurtrupps, Baukolonnen oder Mitarbeiter mit wechselnden Einsatzorten, haben die Mitarbeiter jederzeit Zugriff auf sämtliche für sie relevante zeitwirtschaftlichen Informationen wie gebuchte Arbeitszeiten, Saldenstände oder Abwesenheiten wie Urlaub oder Zeitausgleich. Jeder Mitarbeiter hat dabei die volle Verantwortung für seine eigenen Zeitkonten. Zeitaufwändige Rückfragen bei der Personalabteilung oder vergessene Buchungen gehören der Vergangenheit an. Dadurch wird die Administration in erheblichem Maße entlastet. Der administrative Aufwand rund um die Zeitwirtschaft und die Einsatzplanung

ist bei der Stadt Würzburg erheblich gesunken.

Mithilfe der ATOSS Online-Auskünfte werden die für den TVöD erforderlichen über 30 Zeitkonten für die Mitarbeiter vollständig transparent. Im Intranet finden die Beschäftigten umfassende Dokumentationen zu allen für sie relevanten Bereichen der Anwendung in Form von PDF-Dokumenten und Videos.

Gleichzeitig steigt die Arbeitgeberattraktivität und die Zufriedenheit bei den Beschäftigten. Der Nutzen lässt sich messen: Insgesamt wurden bei der Stadt Würzburg im administrativen Bereich der Zeitwirtschaft jährlich Kapazitäten in Höhe von mehr als 14.000 Stunden frei, die für wertschöpfende Tätigkeiten und mehr Bürgernähe genutzt werden.

Tarifkonforme Bewertung – automatisch

Neben der aufwändigen Erfassung von Arbeitszeiten und Kostenstellen per Hand war bei der Stadt Würzburg vor allem die manuelle Berechnung von Lohnbestandteilen ein großer Zeitfaktor. Schließlich machten im Jahre 2005 die komplexen Anforderungen des Tarifvertrages für den öffentlichen Dienst (TVöD) die Einführung einer elektronischen Zeitwirtschaft unabdingbar.

Die Bewertung der Arbeitszeiten und deren Übergabe an das angebundene Lohn- und Gehaltssystem erfolgt vollautomatisch, Fehlerquellen und manuelle Aufwände werden deutlich reduziert. Eine transparente, faire und exakte Abrechnung der geleisteten Arbeitszeiten inklusive etwaiger Zuschläge ist dadurch lückenlos gewährleistet.

Heute werden Schichtvorgaben, gesetzliche und tarifliche Regelungen (TVöD) automatisch berücksichtigt. Gleichzeitig herrscht durch die ATOSS Online-Selbstauskunft höchste Transparenz. Planungsverantwortliche und Mitarbeiter können rechtzeitig reagieren und die rechtlichen Vorgaben problemlos einhalten. Die Zufriedenheit bei den Beschäftigten und der Personalverwaltung ist gestiegen.

Mobiles Workforce Management über das Smartphone

Mit Einführung der mobilen Zeitwirtschaft im Jahr 2014 eröffneten sich neue Chancen für den Alltag bei der Stadt Würzburg. Über das dienstliche Smartphone erfassen aktuell etwa 250 Beschäftigte jederzeit und überall ihre Arbeitszeiten und Tätigkeiten, Tendenz steigend. Nacherfassungen oder Übertragungsfehler gehören somit der Vergangenheit an.

DiALOG-AWARD: Preisträger 2016

Die Reduktion des administrativen Aufwands beträgt in Teilbereichen mehr als 90 %. Diese freigewordenen Ressourcen tragen maßgeblich dazu bei, den Service für den Bürger zu verbessern.

Der Name ist Programm: Von der Behörde zum Servicebetrieb.

STADT WÜRZBURG

Für etwa 125.000 Einwohner ist die bayerische Universitätsstadt **Würzburg** der wirtschaftliche und kulturelle Mittelpunkt in der Region.
Als moderner Dienstleister mit Eigenbetrieben beschäftigt die Stadt Würzburg etwa 2.800 Beschäftigten in unterschiedlichsten Bereichen. Von der Behörde zum Servicebetrieb – eine gelebtes Konzept bei der Stadt Würzburg.
www.wuerzburg.de

DiALOG award

Preisträger 2016

Digitale Transformation im Gesundheitswesen

Die Automatisierung des purchase-to-pay-Managements mit der EIM-Informationsdrehscheibe in der Apotheke und im Zentralseinkaufs der St. Elisabeth Gruppe

Julia Fuhrmann, Beraterin für Prozess- und Change Management bei der StratOz GmbH

Herausforderungen und Lösung

Die Digitalisierung hat längst auch im Gesundheitswesen in Deutschland Einzug gehalten. Lange, aufwändige und manuelle Bearbeitungsvorgänge sowie abstimmungsintensive und papierlastige Prüfvorgänge von Eingangsrechnungen sollten nun auch in der Apotheke und im Zentraleinkauf der St. Elisabeth Gruppe der Vergangenheit angehören.

Mit der StratOz Lösung Digitales Rechnungseingangsmanagement wurde der gesamte Prozess der Eingangsrechnungsverarbeitung im ersten Projektschritt in der Apotheke sowie ihrem Zweitstandort erfolgreich digitalisiert und optimiert.
Die Basis der Lösung bilden der VerifierPRO von StratOz (Interpretation, Matching und Verifizierung von Rechnungsdaten) sowie MyCorsa Nxt von BCT Software (Enterprise Content Management System). In die Lösungsarchitektur wurden außerdem die vorhandenen Fachanwendungen AMOR3 (Materialwirtschaft) und Diamant/3 Rechnungswesen (FiBu) erfolgreich integriert.

Nutzen für die Anwender*innen

Der erste große Mehrwert besteht in der digitalen Transformation der Abgleichprozesse von Eingangsrechnungen.
Mit der automatischen Erkennung von Rechnungsdaten und Zuordnung von Bestell- bzw. Wareneingangspositionen zu Rechnungspositionen werden Mengen- oder Preisabweichungen automatisch erkannt. Das intelligente System merkt sich außerdem Strukturen der eingegebenen Daten, um selbst daraus zu lernen.

> „Der Krankenhausmarkt ist durch Zusammenschlüsse und Wachstum geprägt. Dies wirkt sich auf das Beschaffungsmanagement aus, welches mit bestehenden Personalressourcen haushalten muss. Hier setzt die Automatisierung von StratOz im p2p-Management an.“
>
> Dr. Frank Seifert, Leiter Apotheke St. Elisabeth Gruppe

Rechnungen, die per E-Mail (als PDF/A) in die Apotheke gelangen und deren Summen, Steuerbeträge, Positionen und Preise mit den Bestellungen und Wareneingängen aus dem MaWi-System AMOR3 übereinstimmen, können durchgängig automatisiert bis nach Diamant/3 Rechnungswesen verbucht werden können.
Die Wissensdatenbank aus explizitem und implizitem p2p-Vorgangswissen stellt den zweiten großen Mehrwert dar.
Die innovative Gesamtlösung unterstützt die Standort- und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit und Kommunikation, indem sie die Grundlagen für Wissen 4.0 und Arbeit 4.0 entlang der gesamten Prozesskette schafft.
Das unternehmensweite Enterprise Content Management MyCorsa Nxt bildet Informationen, Dokumente und Prozesswissen kontextbasiert und in Echtzeit ab. Die dazugehörige Enterprise Search-Suchmaschine ermöglicht mithilfe von Schlagworten, Nummern und Vorschlägen schnelles und einfaches Finden von Dokumenten und Inhalten. Hausinterne Rückfragen zu Rechnungen, Bestellungen, Lieferungen oder Freigaben werden z. B. mit dem VerifierPRO mobile digital, schnell und dokumentenbasiert versendet.

Fakten aus der Apotheke inkl. Außenstelle im ersten Jahr

- Insg. wurden rund 30.000 Belege digitalisiert und prozessbezogen verknüpft.

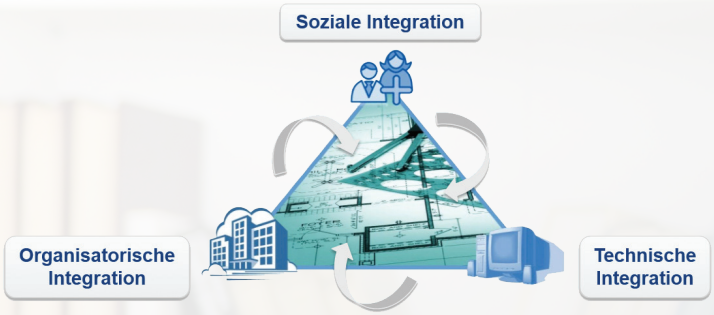
- Knapp 500 telefonische Bestellungen wurden zur digitalen Verarbeitung erfasst und verfolgt.
- Über 18.000 Lieferscheine wurden digitalisiert und mit Bestellungen verknüpft.
- Über 13.000 Papier-Rechnungen wurden digitalisiert, automatisch erkannt und verifiziert, und mit Bestellungen und Lieferscheinen verknüpft.
- Ca. 2.500 Rechnungen per E-Mail wurden automatisch verarbeitet, erkannt und verifiziert.
- Rund 25 % aller Rechnungen wurden bis zur Zahlungsfreigabe bereits vollautomatisiert verarbeitet.
- Insg. fielen ca. 80 % weniger manuelle Tätigkeiten in der Erfassung, Verarbeitung und Prüfung von Eingangsrechnungen an.

Die Herausforderung in der Projektumsetzung: Unternehmensweite Digitale Transformation

Die Projektumsetzung und Integration der Lösung erfolgte mittels agiler Projektmanagement-Methoden ganzheitlich nach dem von StratOz entwickelten 3-Säulen-Modell:

- Soziale Integration: Change Management für die Gewinnung und Befähigung der Mitarbeiter*innen für die Digitale Transformation
- Organisatorische Integration: Strategie und Geschäftsprozesse rund um Digitales Rechnungseingangsmanagement
- Technische Integration: Zukunftsfähige IT-Architektur mit Plattformfähigen Software Services und Integration der Fachanwendungen

Direkt zur Projektbeginn wurden alle Anwender*innen zur Mitwirkung an der Lösungsvision und Identifikation mit der Lösung einbezogen. Während der engen Betreuung im Veränderungsprozess lag der Fokus auf der Entfaltung von Verständnis und Kreativität für weitere digitale, automatisierte Prozessschritte. Die individuelle Change-Kommunikation und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Abteilungsleitungen sowie der hausinternen IT bildete den Rahmen um das erfolgreiche Projekt.



Umgesetzt wurde das Projekt mit einem agilen und autonomen Projektteam von StratOz gemeinsam mit dem Partner BCT Software sowie in guter Zusammenarbeit mit dem Anbieter für Materialwirtschaft-Lösungen AESCU-DATA.

Weitere Projektschritte in Umsetzung und Planung

Im zweiten Projektschritt wurde die Lösung auch für die Anwender*innen im Zentraleinkauf erfolgreich implementiert. Die mit unserem Partner Diamant Software entwickelte Standard-Web-Schnittstelle I3-Service wird erweitert, um Rechnungsdaten, Benutzer und Bearbeitungsschritte, Kontierungen, sachliche Prüfungen uvm. direkt an die Diamant/3 Rechnungswesen zu übermitteln, welche GoBD-konform protokolliert werden.

Auch die dritte Projektstufe wird in die Gesamtlösungsarchitektur integriert: Digitales Rechnungseingangsmanagement für die Medizin- und Haustechnik mit Integration des hausinternen Facility Management Systems waveware. Mittelfristig steht die Anbindung weiterer Bereiche, wie z. B. IT, Digitales Vertragsmanagement und HR 4.0, an die unternehmensweite Digital-Architektur im Fokus.

ST. ELISABETH GRUPPE
KATHOLISCHE KLINIKEN RHEIN-RUHR

Die **St. Elisabeth Gruppe – Katholische Kliniken Rhein-Ruhr** ist eine dynamisch wachsende kirchliche Gruppe von Akutkrankenhäusern und Fachkliniken der maximalen Breitenversorgung, Altenpflegeeinrichtungen, einer Reha, eines Hospizes und Fort- und Weiterbildungseinrichtungen. Die Standorte in Herne und Witten stellen mit mehr als 1.500 Planbetten die überregionale Versorgung mitten im Ruhrgebiet sicher. Unter dem Dach der Gruppe sind die fünf Krankenhäuser: das St. Anna Hospital Herne, das Marien Hospital Herne – Universitätsklinikum der Ruhr-Universität Bochum, das Marien Hospital Witten, das Rheumazentrum Ruhrgebiet, das St. Marien Hospital Eickel sowie die folgenden Einrichtungen zusammengeschlossen: die Medizinische Reha Eickel, das Gästehaus St. Elisabeth, die Ambulante Pflege, das MVZ Herne – Ärzte Hölkeskampring, das MVZ Wanne – Ärzte Hospitalstraße, das Lukas Hospiz, das St. Elisabeth Hospiz, das Bildungszentrum Ruhr, das Bildungswerk e. V., die Krankenpflegeschule, die Akademie der Physio- und Ergotherapie und Kinder in der St. Elisabeth Gruppe.
www.elisabethgruppe.de

Impressionen

der Preisverleihung des DiALOG-Award 2016 am 28. April 2016 in Dresden

Mehr zum Thema finden Sie
unter **www.dialog-award.de**

Preisverleihung im Rahmen des 6. DiALOG Fachforums am 11. Mai 2017
DiALOG award
„Excellence with EIM“
Qualitätssiegel für einen "Excellence"-Beitrag in der nachhaltigen Sicherstellung von Effizienz, Ablaufstabilität,
Und wann bewerben Sie sich?
bewerbung@dialog-award.de
Mit freundlicher Unterstützung von:
VOI
The Quality Group
BCT Enterprise Information Management
3GRC ONE CLICK FOR A PREMIUM MATCH
BIT Magazin für Geschäftsprozess- und Output-Management
DiALOG magazin
www.dialog-award.de

id-netsolutions GmbH

Der Integrationsspezialist mit ergänzenden Lösungen für ELO

Ulrich Schmidt, Senior Business Consultant bei der id-netsolutions GmbH

Die Nutzung einer EIM-Lösung für das reine Ablegen von Dokumenten, E-Mails, etc. ist, als wenn man mit Kanonen auf Spatzen schießt. Sie bietet viel mehr Potential, insbesondere im Zusammenwirken mit anderen Softwareprodukten. Unternehmen können damit ihre Geschäftsprozesse ganzheitlich unterstützen, Abläufe optimieren und ein umfassendes Informationsmanagement aufbauen. Voraussetzung dafür ist – neben der richtigen Softwareauswahl – ein geeigneter Partner, der sich mit der EIM-Lösung nicht nur gut auskennt, sondern darüber hinaus passende Integrationsprodukte anbietet und ein fundiertes Wissen über die typischen Geschäftsprozesse hat.

Die Verarbeitung ein- und ausgehender Rechnungen ist ein gutes Beispiel für einen solchen typischen Geschäftsprozess. Schließlich fallen diese in jedem Unternehmen an, ob kleiner Handwerksbetrieb, Mittelständler oder Großkonzern. Deshalb hat die id-netsolutions GmbH, leistungsfähige Integrationslösungen für unterschiedliche ERP-Systeme realisiert, die eine effiziente Verarbeitung von Rechnungen ermöglichen.

Dazu gehört das Produkt docufied for MS Dynamics NAV, das eine tiefe Integration in die ERP-Lösung von Microsoft bietet und mit einer bidirektionalen Schnittstelle von bzw. zu ELO ausgestattet ist. Damit werden sämtliche Ausgangsbelege automatisch in ELO archiviert. Sie sind jederzeit auch ohne installierten ELO-Client einsehbar. Mitarbeiter ordnen Belege zu Aufträgen in MS Dynamics NAV zu, was für eine vollständige und transparente Übersicht über die Vorgänge oder Projekte sorgt. Auch mitgeltende Dokumente, wie beispielsweise eine Anlage zu einer Rechnung, können in konfigurierbaren sogenannten Dropzones abgelegt und Stammdaten oder Belegen zugeordnet werden. Über „Akte öffnen“ kann aus MS Dynamics NAV direkt die jeweilige Ordnerstruktur im ELO Client dargestellt werden, was eine vollständige Sicht auf die Akte bzw. den Vorgang erlaubt.

Mit docufied smartINVOICE, ebenfalls von id-netsolutions angeboten, können Unternehmen das Zusammenspiel von Microsoft Dynamics NAV und ELO ausweiten. Auch diese Software ermöglicht eine enge Integration beider Systeme mit bidirektionaler Kommunikation für ein automatisiertes Eingangsrechnungsmanagement. Eingehende papierbasierte und elektronische Belege sowie mitgeltende Dokumente, wie Lieferscheine, Zertifikate, usw., werden weitestgehend automatisiert verarbeitet. Nach erfolgreicher Kontierung und Freigabe erfolgt der Export der Kopf- und Kontierungsdaten nach MS Dynamics NAV.
Auch hier ist die Anzeige gebuchter Eingangsrechnungen direkt aus dem ERP-System mit Hilfe eines Plug-Ins und somit ohne installierten ELO Client möglich. Ebenso können aus ELO Kunden- und Auftragsdaten in MS Dynamics NAV aufgerufen werden.

Ein anderes Beispiel für das enge Zusammenwirken von ERP und EIM ist der Metadaten-Download für SAP. Mit dieser komfortablen Schnittstelle können Anwender nachträglich Metadaten aus dem SAP an das mit dem SAP verknüpfte Dokument in die ELO EIM-Suite übernehmen. Hintergrund ist, dass zahlreiche Metadaten zu einem Beleg in SAP bereits erfasst sind, die sich besonders gut in einem EIM für die Indexdatenerstellung nutzen lassen. Archivierte Dokumente, die mit dem SAP verknüpft sind, können in ELO direkt gefunden und angezeigt werden. Sämtliche Ansichten (virtuelle Kunden-, Lieferanten-, Projekt-Akten) lassen sich individuell einstellen. Anders herum ist ein direkter Absprung aus ELO auf die Buchungstransaktion in SAP möglich. Da die Schnittstelle frei konfigurierbar ist, muss keine kostenintensive SAP-Programmierung erfolgen.

Mit seinem fundierten Wissen rund um die Automatisierung von Geschäftsprozessen sowie den praxiserprobten Integrationsprodukten gelingt es id-netsolutions, Mehrwert für seine Kunden zu generieren.

Fazit:
Bei 15 Jahren Projekterfahrung ist es selbstverständlich, dass sich id-netsolutions mit ELO EIM sehr gut auskennt. Mit seinem fundierten Wissen rund um die Automatisierung von Geschäftsprozessen sowie den praxiserprobten Integrationsprodukten gelingt es dem Unternehmen, Mehrwert für seine Kunden zu generieren. Die daraus entstehenden Lösungen führen bisher voneinander isolierte Lösungen zusammen und bringen die darin enthaltenen Informationen in einen Kontext, die den Berechtigten in der aktuellen Fassung, vollständiger Qualität am richtigen Ort zur richtigen Zeit zur Verfügung stehen. Ein transparenter Zugriff auf alle benötigten Informationen, kürzere Bearbeitungszeiten und geringere Fehlerquoten sind das Ergebnis. Und ganz nebenbei werden gesetzliche Vorgaben für die Aufbewahrung von Geschäfts- und Handelsbriefen oder Dokumentationen – Stichwort Compliance – erfüllt.

id-NET SOLUTIONS
Partner für digitale Geschäftsprozesse

Das Beratungs- und Softwareunternehmen **id-netsolutions GmbH** bietet nachhaltig wirkende IT-gestützte Lösungen zur Verbesserung dokumentenbasierter Geschäftsprozesse für Unternehmen aller Branchen. Dabei liegen die Kernkompetenzen auf der Beratung und erfolgreichen Umsetzung von Lösungen zu den Themen EIM, Eingangsrechnungsverarbeitung, Dokumenten- und Workflow-Management sowie Archivierung. Seit 2001 ist id-netsolutions ELO Business Partner und betreibt seit 2005 zertifizierte Trainingscenter der ELO Digital Office GmbH und seit 2009 der KODAK Alaris Deutschland GmbH.
Das selbst entwickelte Produkt docufied smartINVOICE trägt seit 2013 das Gütesiegel „Software Made in Germany“ des BITMi e.V. Bundesverband IT-Mittelstand und erhielt die Auszeichnungen BEST OF Innovationspreis IT 2013, 2015 und 2016 sowie BEST OF Industriepreis 2013 und 2016.
Der Unternehmenssitz ist in Kayhude bei Hamburg, ein weiterer Standort ist Hagen, sowie Stützpunkte in Eschenburg und Warin.
www.id-netsolutions.de

Dokumente wollen gemanagt werden

LIST Gruppe realisiert zentrales Dokumenten-Managementsystem

Laura Raasch, Pressereferentin der LIST Gruppe

Das Handling von Dokumenten stellt für viele Unternehmen eine große Herausforderung dar. Ungleiche Ablagestrukturen verschiedener Abteilungen und auch Gesellschaften sowie die Existenz unterschiedlichster Dokumentenversionen sind zwei der in der Praxis sehr häufig auftretenden Probleme, mit denen auch die aus dem niedersächsischen Nordhorn stammende LIST Gruppe zu kämpfen hatte.

Informationssysteme müssen Schritt halten

Die Unternehmensgruppe arbeitete ursprünglich – wie vermutlich viele Unternehmen – mit einer laufwerkbasierten Ablage. Probleme, die aus dieser Tatsache resultierten, konnten bis vor einigen Jahren schnell über den Flur geklärt werden: „Sabine, wie genau hast du die neueste Version bezeichnet?“, lässt sich schließlich schnell ins Nachbarbüro rufen. Viel mehr als drei bis vier Personen mussten auch in der Regel nicht auf eine Datei zugreifen. Und wenn doch, wusste man so oder so, wen man zu welchen Themen befragen kann. So weit, so gut – heute sind diese Zeiten passé: Seit gut sechs Jahren befindet sich die LIST Gruppe auf Expansionskurs. Das einstige, klassische Bauunternehmen mit unter 40 Mitarbeitern hat sich zu einer Unternehmensgruppe entwickelt, die heute mit gut 200 Mitarbeitern von fünf verschiedenen Standorten aus deutschlandweit Immobilien finanziert, entwickelt, plant und baut. Eine Struktur, der eine laufwerkbasierte Ablage nicht mehr gerecht werden konnte. Im Jahr 2011 fiel dann die Entscheidung: Ein modernes Dokumentenmanagementsystem musste her.

Die richtige Lösung muss man sich erst erarbeiten

Dass die Ansprüche der LIST Gruppe an das neue System hoch waren, zeigte sich nach der Einführung des ersten ECM-Systems. „Vor allem die Usability entsprach nicht unseren Vorstellungen“, erklärt Dr. Henning Krüp, Leiter IT der Unternehmensgruppe. „Aber wir haben unsere Erfahrung gemacht und diese

genutzt, um eine bessere Lösung zu finden.“ Im Jahr 2013 führte die LIST Gruppe dann gemeinsam mit dem Implementierungspartner id-netsolutions GmbH schließlich das Dokumenten-Managementsystem ein, mit dem sie heute standortübergreifend erfolgreich arbeitet: ELO professional.

Aus reiner Ablage wird ein strukturiertes Dokumentenmanagement

Von Projekt- bis hin zu Personalakten stehen heute sämtliche Dokumente der Unternehmensgruppe in digitalen Projektakten in ELO professional zur Verfügung. Simpel, aber von großer Bedeutung ist dabei für die Mitarbeiter, dass sie nun mit Dokumentenversionen arbeiten und Veränderungen nachvollziehen können. Dateiendungen wie „…final.docx“ oder „…finalfinal.docx“ haben keine Berechtigung mehr. Augenscheinlich gibt es jedes Dokument nur noch genau ein Mal. Die veralteten Versionen liegen hinter der aktuellsten Version versteckt, können aber jederzeit aufgerufen werden. Alle User können zudem nachvollziehen, wer wann was geändert hat.

Standardisierung schafft Transparenz

Ebenfalls einen sehr hohe Stellenwert hat für Dr. Henning Krüp die Möglichkeit der Erzeugung von standardisierten Ablagestrukturen: „Für unsere Bauprojekte haben wir beispielsweise eine Ordnerstruktur vordefiniert. Erhalten wir einen neuen Bauauftrag, legen wir einen Ordner hierfür im ELO an und erzeugen mit einem Klick die festgelegte Unterstruktur. So lassen sich Prozesse schnell automatisieren“, zeigt sich der IT-Leiter begeistert. „Das erspart nicht nur Arbeit, sondern sorgt auch dafür, dass die Ablage in allen Projekten in derselben Struktur erfolgt. Und das sorgt wiederum projekt- und vor allem auch gesellschaftsübergreifend für eine hohe Transparenz.“

> Aber wir haben unsere Erfahrung gemacht und diese genutzt, um eine bessere Lösung zu finden.
>
> Dr. Henning Krüp, Leiter IT der LIST Gruppe

Von überall und offline erreichbar

Die ELO-App sorgt dafür, dass die Kollegen, die sich außerhalb der Büros – zum Beispiel auf den Baustellen oder in Auftragsverhandlungen – befinden, bequem auch von unterwegs auf alle Akten zugreifen können. Und das nicht nur online, sondern auch offline. Das lästige „Mitschleppen“ von schweren Ordnern gehört damit der Vergangenheit an.

Schnittstellen erleichtern das Arbeitsleben

Über eine Schnittstelle zwischen Microsoft Exchange und ELO erfolgt innerhalb der LIST Gruppe eine rechtssichere E-Mail-Archivierung. Zudem hat die Unternehmensgruppe gemeinsam mit der id-netsolutions GmbH die automatisierte Ablage von Projekt-E-Mails mit Zuordnung zum Kontakt oder von Berichten aus dem Mängelmanagement eingeführt. Und auch zum BRZ, dem Programm der Finanzbuchhaltung, gibt es eine Schnittstelle, die eine automatische Rechnungsverschlagwortung und -ablage ermöglicht.

Individuelle Lösungen für individuelle Bedürfnisse

Neben diesen allgemein gültigen Vorteilen profitieren verschiedene Abteilungen auch im Einzelnen: So können die Sekretariate den täglichen Posteingang digital an die zuständigen Mitarbeiter verteilen und Eingangsbelege automatisch abgelegen. Die HR-Verantwortlichen freuen sich wiederum über verschlüsselte, digitale Personalakten.

LIST Gruppe

Die **LIST Gruppe** ist eine dynamisch wachsende Unternehmensgruppe, die deutschlandweit Immobilien finanziert, entwickelt, plant und baut. Zur LIST Gruppe gehören Unternehmen in Nordhorn, Oldenburg, Bielefeld, Hünstetten bei Frankfurt am Main und München. Die Gruppe erwirtschaftet derzeit mit gut 200 Mitarbeitern eine Betriebsleistung von ca. 200 Mio. €.
www.listgruppe.de

Alles auf einen Blick!

Fachforum druckt Karten für Gäste in doppelter Scheckkartengröße und stellt so Gästen am Einlass hochwertige Namensschilder mit ausführlichen Informationen zur Veranstaltung bereit.

Sinah Gervink, Marketing bei der Heyden-Securit GmbH

Der DiALOG ist das einzige internationale Fachforum für Enterprise Information Management. 2015 in Berlin konnte dieser Fachkongress nicht nur einen Besucherrekord vermelden, sondern hat in diesem Jahr auch zum ersten Mal ganz besondere Namensschilder eingeführt.

In Berlin diskutierten und informierten sich im April 2015 mehr als 130 Teilnehmer an zwei Tagen unter dem Motto „Planen Sie die Zukunft mit EIM“ über alle Ausprägungen und Themengebiete von Enterprise Information Management. Die Erfolgsgeschichte wurde 2016 in Leipzig fortgesetzt, dieses Mal mit rund 180 Teilnehmer und wieder mit Namensschildern in doppelter Scheckkartengröße.

„Der Zuspruch basiert auf zwei Säulen – erstens referieren hier Anwender und Nutzer über ihre Erfolge und Ansätze rund um Organisationsprozesse und ihre (IT-)Projekte und zweitens werden alle Themen aus dem Trend EIM, wie Daten-, Wissens- und Prozessmanagement oder Compliance thematisiert und können mit Experten aus Praxis und Lehre diskutiert werden,“ so Steffen Schaar, Organisator und Moderator des Kongresses. Weiter fügt er hinzu: „Vor allem können Mitarbeiter und Verantwortliche für ihre individuellen Herausforderungen viele Anregungen sammeln und Netzwerke gründen bzw. intensivieren.“

Für die Gäste und Redner des Kongresses wurden mit Unterstützung von HEYDEN SECURIT Ausweise in doppelter Scheckkartengröße vorbereitet. Auf diesen hochwertigen Karten sind viele Informationen wie das Vortragsprogramm sowie die Partner der Veranstaltung zu sehen. Personalisiert werden die Karten über den Profi für diese Kartengröße, den XXL 2 S.

Der Akkreditierungsdrucker XXL 2 S personalisiert großformatige Karten in einem Druckbereich von 53 x 85 mm. Die Kartengröße beträgt 86 x 124 mm, ist somit ungefähr so groß wie zwei Scheckkarten. Auf der Vorderseite der bereits im Offsetdruck vorgedruckten Karten des DiALOGs im hauseigenen Corporate Design findet man das Logo der Veranstaltung sowie mehrere Partner- und Sponsorenlogos, alle vollfarbig aufgedruckt.

Auf der Rückseite findet sich das Konferenzprogramm mit Kurzinformationen, das die Vorträge übersichtlich darstellt; außerdem führt ein QR-Code auf die Internet-Seite mit dem ausführlich beschriebenen Programm.

Vor Konferenzbeginn werden die Karten personalisiert, Vor- und Nachname sowie das Unternehmen des Gastes werden aufgedruckt. Durch die Kartengröße sind diese Angaben für einen Gesprächspartner gut lesbar. Die Karten werden an einem Lanyard ausgegeben, die Ausweise können dann von den Gästen und Rednern gut sichtbar getragen werden.

Vorteil bei dieser besonders großen Karte ist der Platz für zusätzliche Informationen und zur gut sichtbaren Darstellung der Sponsoren. Die hohe Druckgeschwindigkeit des XXL 2 S ermöglicht eine schnelle Personalisierung der Karten, das ist gerade bei Veranstaltungen vor Ort ein wichtiger Aspekt.

Auch auf dem DiALOG 2017 in Hamburg werden die Kongressteilnehmer mit diesen informativen Namensschildern empfangen werden.

HEYDEN SECURIT

HEYDEN-SECURIT GmbH bietet Standard- als auch Individuallösungen in den Bereichen Ausweissysteme, Kartendrucker, Plastikkarten, Ausweis- & Kartendrucker-Software, Besuchermanagement & -verwaltung, Zutrittskontrolllösungen, Ausweis- & Kartenzubehör, Kodierlösungen sowie RFID-Karten und -Reader an. Spezielle Sondermodelle ermöglichen den Druck auf längeren und größeren Plastikkarten als auf dem üblichen Scheckkartenformat, diese kommen häufig im Eventbereich zum Einsatz. Die HEYDEN-SECURIT GmbH ist Master Dealer des englischen Herstellers Magicard und hat über 15.000 Drucker/Systeme im Markt. Gegründet wurde HEYDEN-SECURIT im Jahre 1969 - das gesamte Team lebt „alte“ Werte in der Kommunikation und kombiniert diese mit modernen Produkten und zeitgemäßer Technik. Direkte Ansprechpartner, kurze Wege, bestmöglicher Service und schneller Support sind daher weitere Besonderheiten in der täglichen Arbeit.
www.heydensecurit.de

Social Media, schön und gut – doch wo bleibt der Mensch?

Freundschaftsanfragen, Kontaktanfragen, Linkempfehlungen, Statusmeldungen, Gruppeneinladungen, Bild-Uploads, Videos usw. usf. – worauf reagieren SIE? Und von wem muss es kommen, damit SIE reagieren? Der XING-Experte und Vernetzungsprofi Joachim Rumohr beleuchte in diesem Artikel einen aus seiner Sicht grundsätzlichen Fehler bei der Nutzung von Social Media.

Joachim Rumohr, XING-Experte Nr. 1

Vorweg: Es gibt viele verschiedene Ansätze zur Nutzung von Social Media. In diesem Artikel geht es um all die Geschäfte und Kundenbeziehungen, die zwischen Menschen entstehen.

Das kennen wir alle!

Freundschaftsanfragen von Menschen, die man gar nicht kennt. Direkt nach der Annahme kommt die „Einladung" irgendeine Fan-Page zu liken. Oder man wird sogar direkt irgendeiner Gruppe hinzugefügt.

Oder auch Kontaktanfragen ohne Text. Man bestätigt ebenfalls ohne Text und das war es dann in der Regel auch. Beide haben einen neuen „Kontakt", und dann?

Es wird munter drauflosgeklickt. Da wird schon einer zurückklicken und da werden auch schon ein paar auf Einladungen reagieren. Und von denen wird sicher auch irgendwann mal einer was kaufen. Doch, sicher! Social Media funktioniert!

Erfolgreich ist, wer viele Freunde oder Kontakte hat?

Das Gesetz der großen Zahl? Immer mal wieder höre ich solche Aussagen und auf Produkte mag das ja zutreffen.

Aber es wird als allgemeingültig für alles eingestuft und gefühlt jeder ist auf der Jagd nach möglichst vielen Kontakten.

Wenn man dann viele Kontakte hat, reichen nach Aussage der Experten sieben zielgerichtete Kontaktaufnahmen in Form von Newslettern, Statusmeldungen oder Fachartikeln und der Kunde kauft. Das nennt man dann Sales-Funnel oder Verkaufstrichter. Oben viel reinwerfen und unten purzeln dann die neuen Kunden raus.

Erst wenn Sie sich gegenseitig berühren, können nachhaltige Geschäfte und Beziehungen entstehen.

Als einer dieser Kontakte kommt man sich dann tatsächlich vor, wie durch einen Trichter geworfen. Das ist aber egal, denn wer nicht unten ankommt, ist halt nicht der richtige Kunde.

Wo bleibt bei alle dem der Mensch?

Kaum einer beschäftigt sich VOR der Kontaktaufnahme mit der anderen Person. Und trotzdem wird erwartet, dass sich die so „Ankontaktierten" im Gegenzug mit dem Angebot oder dem eigenen Produkt beschäftigen.

Empfehlung bekommen, die nichts mit dem Angebot/Produkt des Anfragenden zu tun hat, sondern mit Ihnen? Mit Ihrer Person beziehungsweise den Inhalten Ihres Profils oder Ihrer Timeline: ein passender Kommentar, eine Anerkennung oder ein für Sie nutzbringender Hinweis?

Um wie viel offener sind Sie dann gegenüber der Anfrage? Wie sehr steigert das Ihre Bereitschaft, sich mit der Anfrage und der Person hinter der Anfrage zu beschäftigen? Sich eventuell

Der hinter einem Profil auf Facebook, XING oder LinkedIn stehende Mensch scheint zweitrangig zu sein. Er wird nur als sogenannter neuer Lead gezählt.

Der hinter einem Profil auf Facebook, XING oder LinkedIn stehende Mensch scheint zweitrangig zu sein. Er wird nur als sogenannter neuer Lead gezählt.

Erst geben, dann bekommen!

Doch was passiert, wenn Sie eine Anfrage erhalten und feststellen, dass sich der andere mit Ihnen auseinandergesetzt hat? Wenn eine Anfrage mit einer wertschätzenden Nachricht verbunden ist oder Sie gar bei der ersten Kontaktaufnahme zunächst einen Tipp oder eine

die Produkt-Website oder Fan-Page auf Facebook doch etwas genauer anzusehen und diese aus eigener Entscheidung heraus mit einem „Gefällt mir" zu markieren?

Persönliches zählt – Geschäftliches ergibt sich!

Dieser „Slogan" begleitet die Events der offiziellen XING-Gruppen schon lange. Doch für mich ist es viel mehr als nur ein Slogan. Für mich liegt in dieser Aussage der Schlüssel zum Erfolg!

Erst wenn Sie sich gegenseitig berühren, können nachhaltige Geschäfte und Beziehungen entstehen. Und das meine ich sowohl mental als auch physisch. Ein Angebot muss Ihnen gefallen und Sie müssen davon überzeugt sein, dann empfehlen Sie es weiter. Doch wie steht es mit einem Menschen? Wann empfehlen Sie eine einzelne Person?

Am ehesten aus meiner Sicht, nachdem Sie diese persönlich getroffen und berührt haben. Sich also einmal die Hand gegeben, den anderen wortwörtlich gespürt und mit allen Ebenen der Kommunikation aufgenommen haben.

Nur auf schriftlichem Wege ist eine solche „Berührung" nicht möglich. Richtige, echte menschliche Zusammenarbeit entsteht erst nach einem persönlichen Kontakt.

Haben Sie Mut und berühren Sie Ihre neuen Kontakte!

Nehmen Sie sich Zeit für neue Kontakte. Fügen Sie lieber zwei oder drei Kontakte nachhaltig hinzu als 20 oder 30, denen Sie nur einen schnellen und belanglosen Klick gönnen. Geben Sie anderen die Aufmerksamkeit, die Sie sich für sich selbst auch wünschen.

Lassen Sie am Anfang alles weg, was Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung betrifft. Der erste Schritt bei einer

Online-Kontaktaufnahme sollte nie Akquisition sein.

Es gibt so viele Möglichkeiten bei der Kontaktaufnahme

Nehmen Sie beispielsweise Bezug auf das Profil der Person, zu der Sie Kontakt aufnehmen wollen. Geben Sie Tipps, Empfehlungen oder schenken Sie Anerkennung und Aufmerksamkeit.

Nehmen Sie sich Zeit für neue Kontakte. Fügen Sie lieber zwei oder drei Kontakte nachhaltig hinzu als 20 oder 30, denen Sie nur einen schnellen und belanglosen Klick gönnen.

Gehen Sie wie auf einem Networking-Event vor: Fragen Sie die andere Person, wofür sie steht, was ihre Überzeugungen sind und wenn es in der Timeline nicht deutlich wird, was die Person beruflich macht. Lernen Sie sich erst einmal kennen, „berühren" Sie sich!

So entsteht beim Gegenüber auch ein Interesse an Ihnen. Die Frage nach der Markierung Ihrer Fan-Page müssen Sie eventuell gar nicht mehr stellen, weil Ihr neuer Kontakt diese ganz von allein und aus Interesse an Ihnen bereits selbst mit „Gefällt mir" markiert hat.

Und los! Sie sind an der Reihe!

Nehmen Sie sich für die nächsten zehn neuen Kontakte gezielt eine persönlichere Kontaktaufnahme vor und schauen was passiert. Reagieren Sie bei Kontaktanfragen ebenso mit Interesse an der anfragenden Person.

Ich bin davon überzeugt, dass Sie es bald nur noch so machen. Sie werden feststellen, dass plötzlich „echte" Kontakte entstehen und diese Vorgehensweise wesentlich nachhaltiger und erfolgreicher ist.

Zur Person

Joachim Rumohr ist gebürtiger Hamburger und seit rund 20 Jahren Netzwerker aus Leidenschaft. Seit rund 10 Jahren gibt er sein Wissen rund um Vernetzung und die Geschäftsanbahnung über XING professionell weiter und hat bisher über 500 Seminare und rund 300 Vorträge gehalten.

Mit dieser langjährigen Vortrags-Erfahrung, dem umfangreichem Know-how und seiner begeisternden Art steht Joachim Rumohr als anerkannter XING-Experte Nr. 1 und Vernetzungs-Experte für mitreißende Vorträge und nachhaltigen Wissenstransfer.
www.rumohr.de

Der Fachverband für Anbieter und Anwender im Bereich Enterprise Information Management (EIM)

Interessenvertretung der Mitglieder gegenüber Behörden, Wirtschaftsorganisationen und den gesetzgebenden Gremien

Als „voice of information“ größte fachliche Community im EIM-Umfeld

Basis für wegweisende Facharbeit in zahlreichen eigenen Gremien

Herausgeber vieler Publikationen zu Themen rund um EIM

Anbieter gezielter Public Relations für die Mitglieder zur Erhöhung der Markttransparenz

Veranstalter zahlreicher Webinare, Workshops, Fachtagungen, Kongresse und Foren

Betreiber der eigenen Zertifizierungsstelle VOI-CERT

Home of
MAJOR LEAGUE SHAREPOINT

«VOI»
voice of information

VOI - Verband Organisations- und Informationssysteme e.V.
Postfach 140 231, 53057 Bonn

www.voi.de

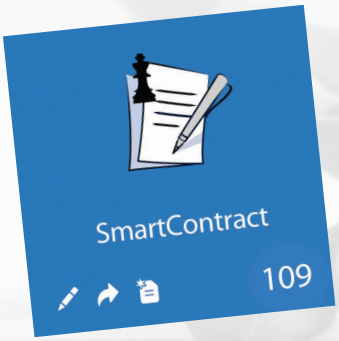
Smart – mITtendrin, statt nur DIGITAL

oder: Der Traum vom Business App-Store wird wahr!

Steffen Schaar, Mitglied der Geschäftsleitung bei The Quality Group GmbH

Agiles und digitales Arbeiten wird uns Menschen noch mehr fordern als bisher gedacht, egal ob wir „digital immigrant“ oder „digital native“ sind. „Digital“ sein ist IN, dabei sein ist alles, denn wir haben ja ein Smartphone! Drucken, faxen, scannen, ablegen, reden, sich treffen war gestern. Heute sind wir mobil, digital, virtuell und wir sind im Chatroom unterwegs, bereit für SocialMedia rund um die Uhr. Jeder? Mehr als 50 % verstehen unter Digitalisierung das Versenden von Mails. „Digitale Transformation“ – was ist das denn, will ich das? Ja sehr gern, aber was kommt auf mich zu? Ängste und Erwartungshaltungen gibt es deshalb gleich gratis obendrauf.

Der Kopf ist voll, die Zeit ist kurz und die Aufgaben wachsen täglich. Wie komme ich mit ohne abgehängt zu werden, ohne aufzufallen im Digitalisierungsrausch der agilen Veränderungen, der neuen Ansprüche, dem Ruf nach „artifical intelligence“? Der „native“ nennt es cool, so ein Teil von IoT oder Web3.0, andere schwören auf M2M und Industrie4.0. Bald gibt's die Welt5.0 – „Geht's noch?“ fragt man sich da.



Forscher und Gelehrte gehen derweil auf die Barrikaden: „Nehmt die Menschen mit! Wo bleibt die Kommunikation, wo sind Emotionen, wie steht's mit der Wertekultur und sprechen wir denn noch Klartext?“ Vertrautes fällt weg, (halb)automatisierte digitalisierte Abläufe ergänzen unsere täglichen Mechanismen, zu denen wir nicht nur Vertrauen aufbauen müssen, sondern sie akzeptieren, zulassen, weiterentwickeln und verbessern sollten.

Als mittelständisches Beratungs- und Softwareunternehmen mit Mitarbeitern der „Generation What“ (Europas größte Jugendstudie 2016 nennt so die 18-34 Jährigen) und vielen erfahrenen Experten aus der Generation vor dem Internetzeitalter sehen wir uns in einer besonderen Verantwortung. Seit Jahrzehnten haben wir unser Produkt- und Leistungsportfolio auf die lösungsorientierte Unterstützung effizienter administrativer Abläufe in den Organisationen ausgelegt. Schon immer gehört eine offene und vertrauensvolle Kommunikation mit unseren Partnern und Anwendern zu unseren Leitsätzen. Wir glauben, dass es uns nur dadurch möglich ist, nicht nur die Trends und Innovationen der Zeit technologisch voranzutreiben (dafür sind wir die IT), sondern vor allem die Agilität der Organisationsveränderungen und -aufgaben mit IT-Lösungen sinnvoll und effizient zu unterstützen.

Sagte man noch vor Jahren: „Die Oberfläche muss einfach zu bedienen sein“, so werden wir nicht erst morgen, sondern schon heute, unsere Ansprüche an „smart(es)“ Arbeiten neu definieren. Beispiele für rasante fachlich getriebene Arbeits- und Organisationsveränderungen sind z.B.: aus der IT „BYOD“ (Bring Your Own Device), oder auch im Einkauf „P2P“ (purchase to pay). Jüngst formulieren die Unternehmensjuristen und Compliance-Mitarbeiter ihre Herausforderungen in „Legal Tech“ (legal and technology). Alle haben eines gemeinsam: es geht um die Vereinfachung von täglichen Aufgaben, regelkonformen Abläufen und transparenter Dokumentation mit dem „Bleistift des 21.Jahrhunderts“ – der IT. Aber was heißt das, wie sieht das aus? Muss ich mich dabei umstellen, umlernen, verändern? Ist „smart“ denn nicht einfach, einfach so? Nein!

Das digitale Arbeiten verändert unsere Abläufe, unsere Einstellung und erfordert in den nächsten Jahren vor allem eines: Vertrauen in die virtuelle Welt aufzubauen. Auch unsere Arbeitsmittel werden sich weiter verändern. Bildschirme, Informations-Dashboards und -Tableaus werden immer größer, Datenmengen unterliegen exponentiellen Wachstumsraten und unsere Entscheidungen sollen

ganz nebenbei auch noch agil, online und mobil sein. „Menschenskinder," möchte man da sagen, „wir wollen doch nur verstehen, mitmachen, mitdenken, handeln, davon profitieren, modern und … vor allem erfolgreich sein."

Seit Jahren ist die „Funktionshascherei" in den Software-Produkten und -lösungen vorbei, seit Jahren ist der Zauber der Software verflogen. Heute meckern wir über jeden Klick zu viel, sind genervt über jede Sekunde Wartezeit beim Laden von Informationen auf dem Bildschirm. Wenn das WLAN weg ist und die App so gar nicht mehr bedienbar ist, dann drehen wir schier durch. Und warum ist der Knopf nicht da, sondern dort?
So ganz selbstverständlich gehen wir davon aus, dass Datenschutz und Berechtigungsvergabe beim Zugriff auf Daten sicher gewährleistet sind, dass Datennetze dauerhaft allgegenwärtig funktionieren – kurz: „die IT muss immer funktionieren". Allein diese Ansprüche hindern uns, die Wahrheit zu sehen: Die IT nimmt uns nicht unsere Handlungskultur, unsere Kommunikationskultur ab, wir werden nur anders damit umgehen müssen. Im Gegenteil, die Erwartungshaltung steigert sich noch potenziell: „Schnell, schneller, das muss doch tun!" Aber: Wie sieht eigentlich die Post von morgen aus?

Immer mehr Menschen gehen im Geschäftsleben mit digitalen Informationen um, immer mehr entdecken Chancen, statt nur Risiken zu sehen. Denken über Potenziale im Informationsaustausch nach, statt nur im Tunnelblick die täglichen Aufgaben zu erledigen. Das schreit danach, den Trendsettern unter uns, smarte, einfach zu gestaltende Plattformen und Lösungen zum transparenten und abteilungsübergreifenden Dokumentieren von Informationen an die Hand zu geben. Wir brauchen eine verlässlich dokumentierte und revisionssichere Zusammenarbeit (Collaboration)

Abb. 1: Business-App - rollenbasierter Desktop

zwischen den Mitarbeitern. Den respektvollen Umgang natürlich vorausgesetzt. Und ich bin schon heute neugierig darauf, wie ich meinen „Schreibtisch" als individuell konfigurierbare Möglichkeit einer Plattform(software) sich so anpassen kann, dass ich individuell am besten arbeite. Eben meinem Aufgaben- und Verantwortungsbereich entsprechend mit Informationen sicher umzugehen, diese zu finden und wenn möglich auch im Team zu teilen (sharing).
Im Vordergrund steht dabei, das Vertrauen in die digitale Welt durch Transparenz und Verbindlichkeit zu schaffen und außerdem menschliches, intuitives Verhalten in die digitalen Abläufe zu integrieren und zu modellieren. Ein unternehmensweites Informations- und Wissensmanagement in (halb) automatisierten Organisationsprozessen verbindlich messbar, revisionssicher

Meine Smart-Philosophie

Meine „Smart-Philosophie"(-Arbeitsweise) basiert auf:

- SmartLCM – Plattform für Enterprise Information Management (Webbasiert, Content-Management) als Grundlage für plattformübergreifende Kommunikation
- SmartApps mit intuitiver, konfigurierbarer Benutzeroberfläche (Mobilität durch responsive design)
- fachbezogene Standardfunktionen für administrative Unternehmensbereiche wie z. B. Legal, Purchase, Compliance, IT oder Finance/Controlling
- interaktive Vernetzung bzw. Systemintegration/Connectoren in andere Fachapplikationen oder Social Media
- konfigurierbare individuelle und rollenbasierte Arbeits-Tableaus (Kacheln)
- SmartEasySearch – Informations-/Objektbezogene effiziente „artificial intelligence" Recherche
- SmartBusinessAdminManager – Vorlagen, Richtlinien, Workflow(Prozesse)-Verwaltung für automatisierte Organisations- und Ablauf-Regeln
- SharedDesk – Verteilung von Best-Practice Work-Desk, Reports, etc. an User/Rollen
- Ablage und Verwaltung von Informationen gemäß GoBD

und compliant einzuführen, entspricht eigentlich dem GMV, dem gesunden Menschenverstand. Aus der Vergangenheit wissen wir jedoch, dass ein guter kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) nur von einer motivierten Mitarbeiterschaft gelebt werden kann. Nicht „BigData“ und „Klein-Klein“.

Das neue IT-Modewort heißt *business**App*** platform. Eine Plattform enthält rollenbasierte, konfigurierbare Desktops, sogenannte Business-Apps (siehe Abb.1), wo der Anwender in seinem Aufgabengebiet effizient und möglichst einfach seine Aufgaben bearbeiten kann. Die Smart-App-Bausteine

„simple“ war gestern „komplex“ ist heute „live & smart“ ist morgen

Wir sollten vielmehr die Kreativität, die Veränderungsbereitschaft und vor allem das Engagement der Mitarbeiter in der Organisation nutzen, um gute nachhaltige Entscheidungen zu treffen und daraus ein Organisations-, Handlungs- und Changemanagement abzuleiten. Im Team, schnell, transparent, verbindlich, messbar!
Deshalb ist es „smart“, wenn wir unsere Aufgaben in Zukunft vom Arbeitsplatz, von Zuhause oder von unterwegs (mobil) durch

- interaktive & vernetzte Login-Masken (eUserGuide, TicketSystem, Social-Plattform, SupplierChatroom, InformationDesk, Portal-Links, etc.)
- rollenbasierte & fachspezifisch individuell gestaltete WorkDesks mit funktionalen Standard-Apps
- intelligente abgespeicherte & wiederverwendbare Abläufe zur Vereinfachung täglicher Routine
- intuitive & kontextbezogene Informationsdarstellung und wenige Handgriffe zum Verarbeiten
- (Smart)EasySearch & fuzzy logic (Treffgenauigkeit auf Volltextebene)
- Direct-Share-Mechanismen (WorkDesk, Reports, etc.), teamorientierte und verteilte Aufgaben

sicher, einfach und effizient lösen werden.

kann der Administrator/Anwender selbst definieren bzw. entwickeln. Dazu muss er keine Programmiersprache beherrschen, sondern kann durch ein 3-Schritte-Smart-Modell in einer rein visuellen Konfiguration die Business-App definieren. Das 3-Schritte-Smart-Modell besteht aus

- Modul aus der Plattform auswählen oder Organisationsprozess definieren
- Modul-Parameter konfigurieren oder den Ablaufprozess mittels digitalem Werkzeug (BPMN2.0-Notation) malen / visualisieren
- „App-Kachel“ in der Business-Plattform mit dem Modul oder dem Organisationsprozess verbinden.

Die „artificial intelligence“ dieser Methodik liegt darin, die agilen Organisationsaufgaben und -prozesse nicht an einzelnen Personen, sondern an Rollen zu definieren. Damit kann auf Veränderungen, Teamorientierung und vor allem auf Individualität der Abläufe in den Abteilungen oder zwischen den Abteilungen übergreifend schnell und einfach reagiert werden. In einer *business**App*** platform wie SmartLCM werden die Vorteile bewährter standardisierter Business-Lösungen/Module, als auch individueller Ablaufprozesse mittels BPMN2.0 für jede Anwendergruppe(-rolle) in einer Applikation nutzbar. Damit werden die benutzerdefinierte, abteilungsübergreifende Organisation und deren Abläufe mittels einer Informationsdrehscheibe (Plattform) gelebte Praxis. Ob Anwendungen (Apps) für den Ansatz für Legal Tech oder Smart-Contract, M2M, Compliance Excellence oder Lieferantenmanagement, ganz egal, die IT hat die Grundlagen mit der *business**App*** platform geschaffen. Jetzt sind alle gefragt, um aus der Vision „Büro5.0“ – oder papierlose Organisation – den digitalen Wandel nicht nur zu erleben, sondern mit zu gestalten. Neugierig? Dann werden Sie einfach ein „Smart – mittendrin, statt nur digital“-Explorer und erfahren mehr auf www.tqg.de/SmartLCM!

The Quality Group

The Quality Group (TQG), erfolgreiches mittelständisches Beratungs- und Softwareunternehmen, setzt seit 30 Jahren Trends und Standards im Bereich strukturierter und übergreifender Lösungen - Enterprise Information Management (EIM) - und Legal Tech. Unsere Kernkompetenz bei der Optimierung von Prozessen im Vertragsmanagement, Aktenmanagement sowie Compliance Management und abteilungsübergreifenden strukturierten Informationsabläufen steigert messbar Ihren Erfolg!
Mit unseren Produkten, wie beispielsweise der bewährten Product Suite LCM (LifeCycleManagement für EIM) helfen wir Unternehmen jeder Größenordnung und Branche, ihre Effizienz zu steigern. Darüber hinaus setzen die TQG Branchenlösungen Maßstäbe in den Branchen Telekommunikation, Automotive und Lotterie.
www.tqg.de

SmartLCM

ist eine Business-App-Plattform für alle unternehmensweiten Herausforderungen in den Bereichen

...der digitalen Strategie/ Transformation

Plattform für Informations-Organisationsprozesse zur Ablage, Überwachung/Controlling von Akten, Verträgen und Dokumenten

...der Compliance Excellence

Best Practice-Modul für den exzellenten Umgang in der praktischen Umsetzung und Nachweispflicht des unternehmensweiten Compliance Management Systems

...der Unternehmens-juristen

Legal Tech Plattform für Compliance-sicheres Handeln im LifeCycle von Verträgen
Smart Contracts
Matter Management
Workflow Management
Legal Process Management (LPM)

... der administrativen Organisations-Prozesse

messbare, gesicherte und ablauffähige Prozess-Charts (BPMN2.0) für abteilungsübergreifende Genehmigungs-, Freigabe- und Durchlauf-Prozesse im Daten- und Informationsmanagement

Klingt interessant?
Wenn wir auch Sie neugierig gemacht haben, dann vereinbaren Sie einen Termin auf

www.tqg.de/SmartLCM

Best-Zeit im Business

Vom Spitzensport lernen und dabei eine gute Zeit haben

Michael von Kunhardt, Der Business-Sportler, Business & Sport | Coaching | Speaking

Sport ist Wettkampf – Business ist auch Wettkampf! Da macht es doch Sinn, sich einmal damit zu beschäftigen, welche Faktoren im Sport aus mentaler Sicht dazu führen, ob man gewinnt oder verliert - und damit beschäftigen wir uns unmittelbar mit den sogenannten Siegermentalitäten. Überlegen Sie bitte mal, welche Siegermentalitäten Ihnen einfallen! .....?
Wie wäre es mit Konzentration, Ehrgeiz, Mut, Wille, Entspannung, emotionale Balance, um nur einige zu nennen? All das ist sehr wichtig, keine Frage - die wichtigste aller Siegermentalitäten ist jedoch Selbstvertrauen – und zwar mit großem Abstand.

In meiner Arbeit als Mentaltrainer von Spitzensportlern arbeite ich mit meinen Schützlingen in den unterschiedlichsten Sportarten immer wieder an der Steigerung deren Selbstvertrauens. Im Sport ist das ein Dauerthema, weil die Relevanz eines starken Selbstvertrauens als bedeutendstes Erfolgskriterium in der Leistungsspitze bekannt ist. Warum wird sich hingegen im Business so wenig mit der Steigerung des Selbstvertrauens beschäftigt? Da liegt unglaublich viel Potenzial. Und es kommt ja noch viel schlimmer: Es wird sogar sehr viel unternommen, das Selbstvertrauen von qualifizierten Kollegen aufgrund eigener Positions- und Statussicherung bewusst klein zu halten. Ich nenne das aktive Erfolgsverhinderung. Gegen das eigene System gerichtete negativ motivierte Begrenzung auf Kosten des Arbeitgebers könnte man auch sagen.

Vorschlag: Lob und Wertschätzung im Job gezielt aktivieren, die Arbeit wird allen Beteiligten mehr Freude bereiten, was wiederum die Ergebnisse begünstigen. Bei gestärktem Selbstvertrauen ist dann auch eine deutlich stabilere innere Plattform gegeben, um dort angemessen

konstruktiv zu kritisieren, wo es jeden Einzelnen, das Team, das Unternehmen nach vorne bringt.
Bessere Ergebnisse, bessere Zeit – Best-zeit im Business!

Lösungsorientierung und positive Ausrichtung:
Mental starke Mannschaften und mental starke Einzel-sportler haben die Fähigkeit, sich nach einem Rückschlag, einer Niederlage rasend schnell wieder neu und konstruktiv auszurichten.

Hierzu ein Beispiel aus dem Tennis: No-vak Djokovic, langjähriger Weltranglis-tenerster im Tennis, hatte bis Mitte 2015 alle wichtigen Turniere der ATP-Herren-Tour mindestens 1 x gewonnen - nur die French Open nicht und er unterlag in Paris wieder im Finale. Wenige Wochen später gewann er bereits wieder beim bedeutendsten Turnier überhaupt, in Wimbledon, in grandioser Manier gegen einen extrem stark aufspielenden Roger Federer. Nach dem Wimbledonsieg fragte ihn ein Journalist: „Herr Djoko-vic, wie haben Sie es geschafft, dass Sie nach der erneuten Niederlage in Paris sich innerhalb weniger Wochen wieder so aufgerichtet haben, dass sie auf solch herausragend starke Art und Weise das Turnier in Wimbledon gewinnen konn-ten? Denn die erneute Niederlage in Paris hatte Ihnen doch sicherlich richtig weh getan - oder?“ Djokovic antwortete: „Ja, es stimmt – die Niederlage hat mir nicht nur weh getan, sie hat mir sogar für einen Moment das Herz heraus gerissen. Aber wissen Sie, wenn es eine Sache gibt, die ich im Sport gelernt habe, dann die: wenn etwas schief geht, Du scheiterst oder verlierst, musst Du die Sache abhaken, hinter Dir lassen und nach vorne blicken (Anm. des Autors: bis hierhin kennen wir das...und jetzt wird es interessant...:). Und dazwischen musst Du Dich mental so schnell es geht erholen – und das kann ich besonders gut!“.

Also geht es doch darum, sich auch mental, so schnell es geht zu erholen. Wie lange benötigt ein Einzelsportler, ein Team, sich nach einem Rückschlag wieder lösungsorientiert auf Erfolg auszurichten? Die Frage können wir auch wieder in das Business transpor-tieren. Wie lange wird ein Scheitern, ein Ärgernis beklagt und sich selbst bestätigt? Gehen Sie bitte einmal davon aus, dass es viel zu lange ist. Ich habe Verständnis da-für, dass man sich ärgert, wenn eine Sache nicht funktioniert, für die man sich vorab stark engagiert hat. Das kennen wir alle. Nur: halten Sie diese Phase so kurz wie möglich. Die entscheidende Frage lautet immer wieder: „Was ist das Beste, was Sie jetzt tun können?“

Installieren und unterstützen Sie eine intensive Feedbackkultur, um den proaktiven Wissenstransfer zu fördern.

Mental aufgeräumte Athleten und Teams agieren immer lösungsorientiert, mental schwache Teams verwenden hingegen viel mehr Zeit auf wenig hilfreiche Selbstzer-störung. Hier kann das Business sehr viel vom Sport lernen. Eine zu lange andau-ernde negative Beweisführung kostet Zeit, Geld und Nerven und blockiert den Erfolg. Wer im Business schneller lö-sungsorientiert „on track“ ist hat erheblich größere Chancen auf eine Best-Zeit im Business.

Permanente Weiterentwicklung
Spitzensportler analysieren das eigene Leistungsvermögen und die eigene Per-sönlichkeit sehr intensiv und schonunglos. Das bedeutet im Transfer für das Business – konfrontieren Sie sich radikal mit Ihren Qualitäten und Potenzialen und arbeiten Sie interessiert daran. Und lassen Sie sich helfen.

Die besten Sportler stellen die meisten Fragen. Sie wollen alles wissen bis in kleinste Detail. Fragen Sie Ihre Kollegen wie beispielsweise Ihre letzte Präsenta-tion war und was Sie verbessern kön-nen – völlig egal wie gut Sie schon sind. Installieren und unterstützen Sie eine intensive Feedbackkultur, um den proakti-ven Wissenstransfer zu fördern. Somit geben Sie automatisch mehr Energie und Aufmerksamkeit in die permanente Wei-terentwicklung und können sich dieser zudem auch schwieriger entziehen.

Der frühere Schachweltmeister Garri Kasparov ist bekannt dafür, dass er alle Partien, auch die, die er gewonnen hat, nochmals nachgespielt hat. Und zwar aus-gehend von der Überlegung, dass er keine einzige Partie gespielt habe, in der er nicht mindestens einen Fehler gemacht habe. Gewonnen habe er dann oft, weil der Gegner den letzten, größeren Fehler begangen habe. Doch wenn Kasparov die Partie nicht analysiert und überlegt was er noch verbessern kann, dann holt der Gegner auf. Also stellt Kasparow auch seine Erfolge in Frage, er spricht von „I challenge my own success“, um stets einen Schritt voraus zu sein.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg für Ihre Best-Zeit im Business!

Zur Person

Michael von Kunhardt - Der Busi-ness-Sportler seines Zeichens lang-jähriger Mentaltrainer, erfolgreicher Profisportler, Nationalmannschaften und Olympiasieger begeistert als Redner für Unternehmen und Verbän-de sowie als Entwickler ambitionierter Führungskräfte internationaler Top-Unternehmen wie z.B. Daimler-Benz. Er ist Gründer der von Kunhardt-Akademie vor den Toren Limburg/ Lahn und Gewinner des Awards der Redneragenturen beim Deutschen Speakerslam 2016.
Eine erstaunliche Balance zwischen Top-Leistung und bester Gesundheit, für sich selbst und seine Klienten so-wie spannende Analogien zwischen Business und Spitzensport zeichnen den hochqualifizierten Autor und Motivator mit Universitätsabschluss in Wirtschaftswissenschaften aus. Michael von Kunhardt ist selbst mehrfacher Deutscher Meister im Hockey und war als Spieler 15 Jahre in der Hockey-Bundesliga aktiv. Mit der Ü-45 Hockeynationalmannschaft wurde er 2012 Vizeweltmeister.
www.vonkunhardt.de

Verfahrensdokumentation für ihr Dokumentenmanagement

– erforderlich oder nur schmückendes Beiwerk?

Dr. Stefan Spitz, Lead Auditor ECM bei TÜV Informationstechnik GmbH und Dr. Klaus-Peter Elpel, Geschäftsführender Gesellschafter der Consultec Dr. Ernst GmbH

Das Thema Verfahrensdokumentation wird in vielen Unternehmen nicht oder nur sehr oberflächlich behandelt, obwohl die Forderung nach einer Verfahrensdokumentation in den GoBD, BASEL II, SOX sowie der ISO 9001 und des Reifegradmodells der ISO 9004 / CMMI festgelegt ist. Sie ist ein wichtiger Bestandteil eines Dokumentenmanagementsystems und für den Nachweis der Revisionssicherheit unverzichtbar. Die Vorteile einer Verfahrensdokumentation sind jedoch oft nicht klar, genauso wie die Anforderungen an den Inhalt und den benötigten Detailgrad der Beschreibungen.

Die Aufgabe einer Verfahrensdokumentation ist es, den Soll-Zustand aller organisatorischen und technischen Prozesse sowie Maßnahmen zu beschreiben, die für ein Dokumentenmanagement relevant sind. Dies betrifft die Erfassung, ggf. die Transformation (bspw. von Papier in eine elektronische Form), das Verarbeiten (bspw. Rechnungsfreigabe), die Archivierung und die Reproduktion von Dokumenten. Auf dieser Grundlage können sowohl interne als auch externe Prüfungen stattfinden, um zu bewerten, ob die vorgegebenen Prozesse und Maßnahmen sowie die rechtlichen Anforderungen in ihrem Unternehmen eingehalten werden. Dabei sind folgende Kern-Anforderungen stets zu berücksichtigen (siehe z.B. GoBD):

- Vollständigkeit: Lückenlose Erfassung und Archivierung der Dokumente
- Ordnung: Dokumente sind eindeutig indexiert und zugeordnet
- Unveränderbarkeit: Jedes Dokument muss unveränderbar archiviert werden
- Nachvollziehbarkeit: Alle Stationen, die ein Dokument durchlaufen hat, müssen dokumentiert und nachvollziehbar sein
- Verfügbarkeit: Dokumente müssen zeitnah verfügbar und lesbar sein.

Darüber hinaus gilt: eine Verfahrensdokumentation muss aussagekräftig genug sein, damit sie den Kern-Anforderungen genügt und für eine Prüfung überhaupt nutzbar ist. Die GoBD formuliert dies folgendermaßen: „[...] muss für jedes DV-System eine übersichtlich gegliederte Verfahrensdokumentation vorhanden sein, aus der Inhalt, Aufbau, Ablauf und Ergebnisse des DV-Verfahrens vollständig und schlüssig ersichtlich sind. [...] Die Verfahrensdokumentation muss verständlich und damit für einen sachverständigen Dritten in angemessener Zeit nachprüfbar sein." Diese Anforderung ist zwar subjektiv und kann von Prüfer zu Prüfer unterschiedlich bewertet werden. Es gibt jedoch Kerninhalte, welche in keiner Verfahrensdokumentation fehlen sollten.

Ein gerne vernachlässigter Bereich, sowohl in der Dokumentation als auch im Betrieb, ist das interne Kontrollsystem. Hierbei geht es nicht nur um eine regelmäßige Qualitätssicherung und Reaktion auf identifizierte Fehler und Abweichungen sondern vielmehr darum, ob die beschriebenen Verfahren auch wirklich gelebt werden. Nur so kann der Nachweis der Revisionssicherheit gelingen.
Das Erstellen und Pflegen einer Verfahrensdokumentation ist ein fortlaufender Prozess: „Die Verfahrensdokumentation ist bei Änderungen zu versionieren und eine nachvollziehbare Änderungshistorie vorzuhalten. [...] Die Aufbewahrungsfrist für die Verfahrensdokumentation läuft nicht ab, soweit und solange die Aufbewahrungsfrist für die Unterlagen noch nicht abgelaufen ist, zu deren Verständnis sie erforderlich ist." (GoBD)".
Die Investition ist jedoch gut angelegt, sofern das Erstellen und Pflegen der Dokumentation ernsthaft, d. h. nach den obigen Ausführungen, angegangen wird. Außerdem kann eine nicht vorhandene, unzureichende oder völlig veraltete Dokumentation zu einem Bußgeld führen (siehe bspw. AO §146).
Eine jährliche Überprüfung des DMS und der Verfahrensdokumentation durch einen anerkannten, externen Fachexperten (Zertifizierer) rundet das Ganze ab und erhöht die Revisionssicherheit signifikant. Die Prüftiefe und der Prüfumfang sollte jedoch angemessen gewählt werden. Eine oberflächliche Prüfung mag kostengünstiger sein, wird aber vermutlich nicht den gewünschten Mehrwert schaffen. Die Prüfung der Verfahrensdokumentation und das Audit vor Ort sollte durch eine detaillierte Beschreibung der Prüfergebnisse dokumentiert und am besten auch im DMS revisionssicher abgelegt werden. Dadurch kann auch nach vielen Jahren nachgewiesen werden, dass:

- das DMS dem jeweiligen aktuellen Stand der Technik entsprach
- die Prozessabläufe eigehalten und regelmäßig überprüft wurden
- die für ihr Unternehmen rechtlichen Anforderungen eingehalten worden sind

Denn die Verantwortung für das DMS und die Einhaltung der rechtlichen Anforderungen trägt zu jedem Zeitpunkt ihr Unternehmen.

Denn die Verantwortung für das DMS und die Einhaltung der rechtlichen Anforderungen trägt zu jedem Zeitpunkt ihr Unternehmen.

Verfahrensdokumentation	Mitgeltende Dokumente	Regelmäßige Überwachung
• Anforderungen • Organisation • Technische Umsetzung • IT Betrieb • Prozessabläufe • Kontrollen • Sicherheit	• Wartungsprotokolle • Testprotokolle • Gültige Zertifikate • Schulungsnachweise • Sicherheitskonzept • Arbeitsanweisungen	• Aussagekräftige Änderungshistorie • Versionierung der Verfahrensdokumentation

Abb. Dokumentenerfordernisse

TÜViT®
TÜV NORD GROUP

Die **TÜV Informationstechnik GmbH (TÜViT)** ist einer der führenden Prüfdienstleister für IT-Sicherheit und gehört zur TÜV NORD GROUP. TÜViT konzentriert sich auf Themen wie Cyber Security, Smart Energy, Mobile Security, Industrie 4.0, kritische Infrastrukturen, Datenschutz-Audits, ISMS-Beratung und -Auditierung nach ISO/IEC 27001 sowie die Prüfung und Zertifizierung von Rechenzentren hinsichtlich ihrer physischen Sicherheit. Darüber hinaus unterstützt TÜViT Anwender und Betreiber von Dokumentenmanagementlösungen, gesetzliche Sicherheitsanforderungen für die revisionssichere Speicherung von Dokumenten nachzuweisen. Grundlage bilden hierbei die gemeinsam vom VOI und TÜViT entwickelten Prüfkriterien für Dokumentenmanagementlösungen (PK-DML).
www.tuvit.de

Sechs Fragen an...

...Felix Stäblein

Fex Audioproductions

Zur Person

Felix Stäblein studierte Elektrotechnik und Musik an der Universität Bremen. 2006 machte er sein Diplom an der SAE Hamburg. Seither arbeitet er als freiberuflicher Tonmeister und Komponist bei Hörfunk- und Fernsehanstalten sowie privaten Produktionsfirmen und Einzelunternehmen. Seit 2010 ist er Mitglied im Verein Deutscher Tonmeister (VDT). Mittlerweile ist er sowohl national als auch international tätig.
www.fex-audioproductions.de

Den kompletten Film zum Fachforum 2016 finden Sie auch unter
www.dialog-fachforum.de/news/mediathek

Was war bisher die interessanteste Produktion in ihrer Karriere? Was die größte Herausforderung?

Es gibt immer wieder interessante Konstellationen, die einen immer wieder vor neue Herausforderungen stellen. Einmal war ich für die Realisation einer Liveübertragung in Saudi-Arabien zuständig. Es war einfach großartig zu sehen, wie ein Team aus drei verschiedenen Nationen, von denen die Hälfte nur die eigene Sprache sprach, mit Händen und Füßen zusammenarbeitet, um den Job zu erledigen. In solchen Situationen lernt man einfach sehr viel, weswegen ich mich immer wieder gerne daran erinnere.

Wie kann ein Unternehmen von einer Audio- oder Videoproduktion profitieren?

In der heutigen Zeit werden Audio- und Videoproduktionen immer wichtiger. Jeder hat ein Smartphone und schaut sich lieber ein Video an oder hört im Auto ein Hörbuch als sich lange Texte auf Internetseiten oder in Zeitschriften durchzublättern. Ich glaube gerade im Bereich der Teamvorstellung oder für Produktvideos werden solche Produktionen daher auch für Unternehmen immer wichtiger.

Welche Voraussetzungen muss man für den Beruf mitbringen?

Natürlich ist das erlernen des Handwerks eine große Hilfe, allerdings nicht die wichtigste Voraussetzung. Generell muss man einen gewissen Spieltrieb mitbringen. Im Studium lernt man viel über technische Umsetzungen und Mindestanforderungen. Im Alltag zählt dann aber vor allem das Talent, auch aus einfachsten Mitteln etwas zu schaffen. Nicht immer hat man das große Budget für einen Auftrag und will trotzdem sich und den Kunden zufrieden stellen oder etwas geht kaputt und man hat nicht gleich das passende Ersatzgerät zur Hand. Daher ist auch ein gewisses Improvisationstalent gefragt.

Haben Sie einen Lieblingskünstler?

Es gibt so viele gute Komponisten und Künstler, deren Musik mir gut gefällt. Daher fällt es mir schwer mich auf einen bestimmten Künstler festzulegen. Ich versuche mich auch privat beim Hören nicht nur auf ein bestimmtes Genre festzulegen. Je mehr man verschiedene Musik hört, desto größer ist die Inspiration, die man beim Hören erlebt und aus der man neue Ideen sammeln kann.

Was inspiriert Sie bei der Arbeit?

Ich denke am allermeisten inspirieren mich alltägliche Dinge. Manchmal reicht es schon, das einem etwas runterfällt und das dabei entstehende Geräusch direkt den Anstoß gibt für eine neue Musikidee. Oder technische Umsetzungen oder Arbeitsweisen bei denen man sich denkt: „Das muss doch auch anders funktionieren...“ Wichtig ist für mich dabei vor allem, diesen Impulsen nachgehen zu können und zu experimentieren.

Sind Sie gut beim Spiel „Geräuscheraten“?

Natürlich ist es so, dass ich durch meine Arbeit sehr viel analytisch hören muss. Störgeräusche während einer Aufnahme zu identifizieren und Orten zu können, ist also schon eine Sache, die mir sehr liegt. Auch nach Feierabend kann man das natürlich nicht abschalten, was mitunter zu sehr lustigen Situationen im Freundeskreis führt. Meine Frau sagt immer, ich höre das meine Tochter wach ist, noch bevor meine Tochter selber weiß, das sie wach ist ;)

Redaktion: Vielen Dank!

Ohne kulturellen Wandel keine digitale Transformation

Digitale Transformation live und in Farbe

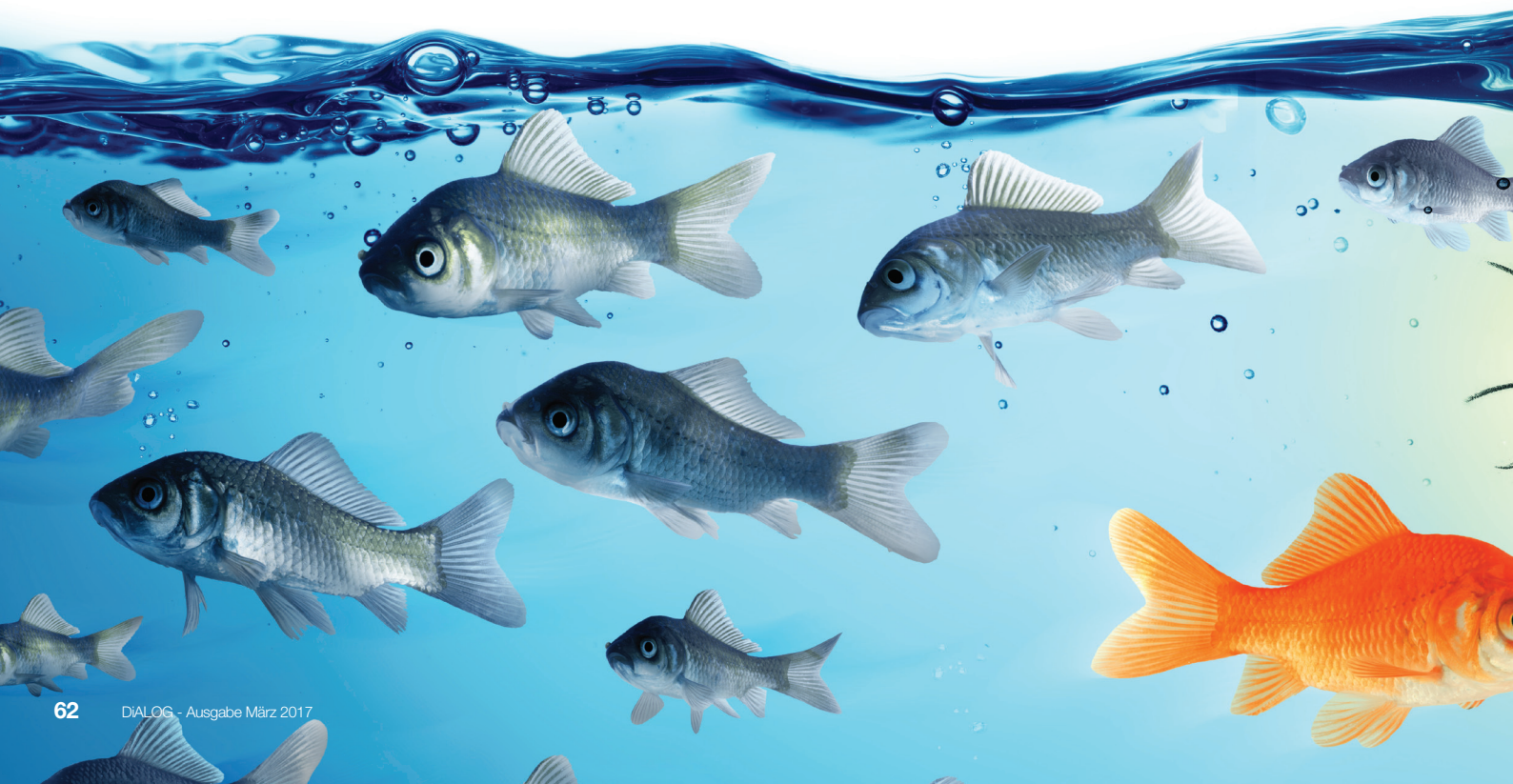
Frank Schabel, Head of Marketing/Corporate Communications, Hays AG

Ihre Produkte und Services zu digitalisieren, ist für Unternehmen der zentrale Schlüssel für ihre Zukunftsfähigkeit. Daher rüsten viele Marktteilnehmer ihre technologischen Landschaften digital auf. Doch der Nährboden für Innovationen ist nicht die Technik. Vielmehr bildet Unternehmenskultur die Grundlage für eine gelingende Transformation. Denn bei Umbau ihrer Arbeitsstrukturen und -prozesse in Richtung Digitalisierung benötigen Organisation vor allem kulturelle Ressourcen. Die Crux dabei ist nur, dass die Schere zwischen dem digitalen Tempo und der gemächlichen Geschwindigkeit der kulturellen Veränderungen groß ist.

Beim kulturellen Wandel zeigt sich: In vielen Unternehmen herrscht noch das altbekannte Silodenken vor – und das, obwohl die digitalen Themen nur funktionieren, wenn alle Bereiche an einem Strang ziehen. Doch dafür ist die Linienorganisation mit ihren recht starren Abläufen nicht vorbereitet. Umso mehr verharren Mitarbeiter in ihren Silos, die jedoch den digitalen Anforderungen nicht mehr hinterherkommen. Ganz zu schweigen davon, dass feste Strukturen die übergreifenden Digitalthemen nicht abbilden. Mehr denn je gefragt sind geschmeidige Organisationsformen.

> Der Nährboden für Innovationen ist nicht die Technik. Vielmehr bildet Unternehmenskultur die Grundlage für eine gelungende Transformation.

Wie Projekte, in denen Mitarbeiter aus verschiedenen Unternehmensbereichen ihre Kompetenzen einbringen und Synergien erzeugen. Wenn vernetzte Plattformen ein wichtiges technisches



Element der Digitalisierung sind, gilt es in Organisationen, sich kulturell und kommunikativ über Unternehmensgrenzen hinweg zu vernetzen.

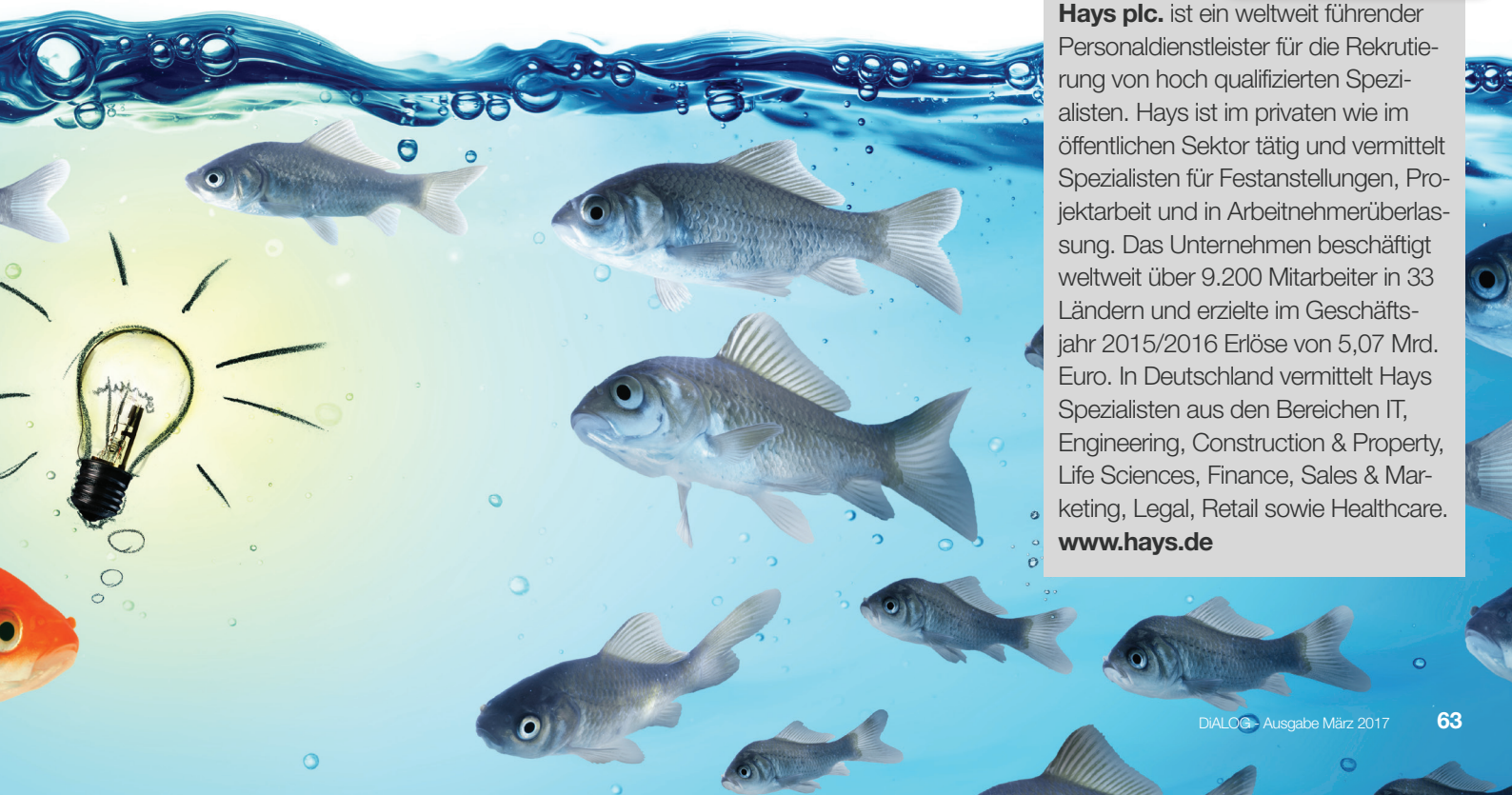
In flexiblen Organisationsstrukturen verändert sich zudem die Rolle der Führung. Mitarbeiter sind in der digitalen Welt viel stärker selbstorganisiert und vernetzen sich über Hierarchien hinweg. Kompetenz und Wissen sind die Güter, die zählen, nicht die formale Position. Die Rolle von Führungskräften verändert sich daher mehr in Richtung Moderation und Personalentwicklung. In dieser neuen Rolle vermitteln sie zwischen den jeweiligen Interessen und Kompetenzen ihrer Mitarbeiter. Darüber hinaus gilt es, Mitarbeiter zu entwickeln, zu coachen und auf ihrem Weg zu begleiten. Wer einmal in einem agilen Projekt gearbeitet und die Eigenständigkeit des Teams gelebt hat, lässt sich in jedem Fall nicht mehr an die kurze Leine legen.

Gestützt wird meine Einschätzung durch die Ergebnisse unseres jährlichen HR-Reports, den wir mit dem Institut für Beschäftigung und Employability (IBE) veröffentlichen. In dem aktuellen Bericht haben die befragten Führungskräfte die Kommunikation als wichtigstes Element der Unternehmenskultur ausgemacht. Ein Blick auf die Aspekte, die auf die Kommunikation am meisten einzahlen, zeigt das Dilemma: 81 Prozent halten den offenen Umgang mit kritischen Themen für das wichtigste Kommunikationsthema. Aber nur 23 Prozent geben an, dass dieser auch umgesetzt sei. Soll und Ist klaffen gewaltig auseinander.

Auch in Sachen Führung ist das Bild in vielen Unternehmen uneinheitlich. So meinen 59 Prozent der Topmanager, ihr Unternehmen sei in der Führung sehr gut oder gut aufgestellt. Doch fast 70 Prozent der Führungskräfte aus den Fachabteilungen sahen dies anders. Solange solche Diskrepanzen in der Wahrnehmung vorherrschen, werden sich Mitarbeiter nur bedingt auf Neues einlassen. Denn Mitarbeiter brauchen einen verlässlichen sozialen und kulturellen Rückhalt, aber keine allzu große Kluft zwischen Realität und Wunsch- bzw. Leitbild.

Natürlich lässt sich eine über Jahre gewachsene Unternehmenskultur nicht von heute auf morgen ändern, trotz der digitalen Beschleunigung. Das bestätigen unsere empirischen Ergebnisse: Gerade einmal 17 Prozent der Befragten glauben, dass ihre Organisation über das notwendige Tempo für die Umsetzung von Veränderungen verfügt. Daher lautet unsere Schlussfolgerung, dass viele Unternehmen kulturell noch kaum auf die digitale Transformation eingestellt sind. Es fehlt an der Einsicht aber auch an der erforderlichen Geschwindigkeit, Veränderungen zügig zu realisieren.

Trotzdem gelingt die digitale Innovation nur, wenn sich Unternehmen parallel auch sozial und kulturell erneuern. Wie hat es Peter Drucker so treffend ausgedrückt: „Kultur isst die Strategie zum Frühstück." Das gilt natürlich auch für die digitale Strategie.



HAYS Recruiting experts worldwide

Hays plc. ist ein weltweit führender Personaldienstleister für die Rekrutierung von hoch qualifizierten Spezialisten. Hays ist im privaten wie im öffentlichen Sektor tätig und vermittelt Spezialisten für Festanstellungen, Projektarbeit und in Arbeitnehmerüberlassung. Das Unternehmen beschäftigt weltweit über 9.200 Mitarbeiter in 33 Ländern und erzielte im Geschäftsjahr 2015/2016 Erlöse von 5,07 Mrd. Euro. In Deutschland vermittelt Hays Spezialisten aus den Bereichen IT, Engineering, Construction & Property, Life Sciences, Finance, Sales & Marketing, Legal, Retail sowie Healthcare.
www.hays.de

Stressmanagement

Spitzenleistung durch Stress-Steuerung

Volker Ziegler, Bundestrainer Tischtennis des Deutschen Behindertensportverbandes e.V. und Gründer der Firma sportspartner

Stress ist in aller Munde. Er scheint schon zum guten Ton und Selbstverständnis des Gebrauchtwerdens zu gehören. Zum beruflichen Zeitdruck, Qualitätsdruck und Komplexitätsdruck kommen sozialer Druck in Form von Abhängigkeiten, Verpflichtungen, Erwartungen und Statussicherung hinzu. Gefühle der Überforderung, der Hilflosigkeit, der Passivität und der Angst sind für viele zeitweise oder dauerhaft die Folge.

Nachfolgend einige Möglichkeiten, sich dem Stress zu stellen, sich zu steuern oder auch sich dem Stress zu verweigern.

Zur Geschichte des Stress-Begriffs

Stress, ein relativ junger Begriff, der erst vom österreichisch-kanadischen Mediziner Hans Selye zwischen 1936 und 1950 geprägt wurde, ist dabei grundsätzlich nichts Negatives. Im Gegenteil: Er bezeichnet die körperlichen und psychischen Antworten des Organismus auf Belastungen. Dieser Erregungszustand ist evolutionsgeschichtlich positiv und sichert das Überleben. U. a. führt er durch Hormonausschüttung zu höchstem Aktivierungsniveau und maximaler Reaktions- und Aktionsschnelligkeit. Stress ist also grundsätzlich leistungsfördernd. Nur wurde dieser Mechanismus ursprünglich für Fluchttiere oder zum Kampf entwickelt – beides Verhaltensweisen, die in ihrer physischen Form im Business nicht kodexkonform sind.

Wie ist nun Höchstleistung im beruflichen Alltag abrufbar? Von sportlichen Aufgabenstellungen wissen wir, dass dies nur im Korridor zwischen Unter- und Überforderung gelingt. Nicht nur Kinder finden wenig herausfordernde Aufgaben „langweilig“ und überfordernde Situationen „doof“ und verweigern sich.

Karoshi

Die Parallelen zwischen Spitzensport und Beruf sind leicht zu erkennen: Der Wechsel zwischen Belastung und Erholung ist das zentrale Steuerungsinstrument. Im Sport ist dies auch die hohe Kunst des Trainerberufs, der Weg zum Erfolg! Sind Führungskräfte nicht auch idealerweise Coaches für sich selbst und ihre Mitarbeiter?

Was tun?
Was können wir tun gegen die modernen Stressoren wie getaktete, arbeitsteilige Arbeitsplätze und „smarten Elektroschmuck“, der scheinbar jederzeit Aufmerksamkeit und eine schnelle Reaktion verlangt? Was hilft gegen Lärm, optische Reize, Rastlosigkeit oder elektromagnetische Strahlung als Folge der Urbanisierung? Können wir uns der Darstellung über Statussymbole (als Folge von mangelndem Selbstbewusstsein?) entziehen?

Die dritte Option besteht darin, in der Stresssituation die Erregung kurzfristig zu steuern. Hier ist Bewegung der Königsweg, da körperliche Aktivität den stressbedingt aus dem Gleichgewicht geratenen Hormonhaushalt wieder ins Lot bringt.

Dem gegenüber steht unsere Lebensweise mit hoher Schlagzahl und Leistungsdruck. Wir empfinden den daraus resultierenden Stress primär nicht als bedrohlich, doch er führt zu einer ständigen Aktivierung des Organismus. Für die Erholung bleibt immer weniger Zeit übrig. Aus biologischer Sicht ist dies eine erhebliche Dauerbelastung, die bis zum Kollaps führen kann. Die Japaner haben dafür einen Begriff: Karoshi, Tod durch Überarbeitung. Im Sport spricht man von Übertraining und landläufig von „Burn-Out“.

Drei Wege zur Stresssteuerung
Zur Stressbewältigung können wir erstens bei den Stressoren ansetzen (also die Welt verändern) oder zweitens beim Menschen ansetzen (also uns selbst und unsere Wahrnehmung der Situation verändern). Die dritte Option besteht darin, in der Stresssituation die Erregung kurzfristig zu steuern. Hier ist Bewegung der Königsweg, da körperliche Aktivität den stressbedingt aus dem Gleichgewicht geratenen Hormonhaushalt wieder ins Lot bringt. „Stop-Codes“ und „So tun als ob“ als bewährte Techniken aus dem Leistungs-

sport sind ebenso geeignet wie kurzfristige Atem-Entspannungsübungen und Reframing (Umdeutung).
Einen längeren Atem benötigen wir bei der zweiten Option, wenn wir uns selbst und unsere Wahrnehmung der Situation verändern wollen. Bausteine hierfür sind „Kompetenzen erwerben", das Kennenlernen der eigenen inneren Antreiber und (auch hier) regelmäßiger Sport als Ausgleich.

Drei wichtige Aspekte zum Abschluss

Trotz der Kürze dieses Artikels möchte ich auf drei Aspekte gesondert eingehen: auf Konzentration versus Multi-Tasking, auf die Wichtigkeit von Pausen und das „Anders sein".

Konzentration

Ohne Konzentration sind Höchstleistungen nicht zu erzielen. Ohne die Möglichkeit, sich bedingungslos in eine Sache zu vertiefen, ist auch der Zustand des „Flow", in dem man sich im Tunnel befindet und Aufgaben scheinbar mühelos bewältigt, nicht erreichbar. Multi-Tasking hingegen verhindert diese Ausführungsqualität. Im Business wie im Sport. Gerne beweise ich Ihnen das in der Praxis.

Pausen

Eine weitere Voraussetzung für Höchstleistungen ist das oben genannte Prinzip von Belastung und Erholung. Ideal sind größere Pausen alle 2 Stunden oder zumindest die von der Sportwissenschaft so genannten „lohnenden Pausen", bei denen eine 80%-ige Regeneration erreicht wird (bereits eine 10- bis 15-minütige Auszeit an einem stillen Ort kann im Alltag diesen Effekt bewirken). Aber auch Mikropausen mit Bewegung (denn statisch gelingt weniger) und für die Augen (Blicksteuerung) sind kein Zeitverlust, sondern lohnende Investitionen.

Der eigene Weg – anders sein

Dazu zwei persönliche Fragen:
1. Sind die Persönlichkeiten, die Sie bewundern, angepasst oder „eigen"?
2. Gönnen Sie sich manchmal auch ihren ganz eigenen Weg - mit Ecken und Kanten und Ihren individuellen Stärken und Schwächen?

Im Sport müssen für den Erfolg die Stärken entwickelt werden, um Punkte zu erzielen und Tore zu schießen. Das Ausgleichen von Schwächen führt zu Mittelmaß, die ständige Beschäftigung mit Schwächen führt zu Entmutigung. Im Sport spielen wir dann „gegen die Niederlage".

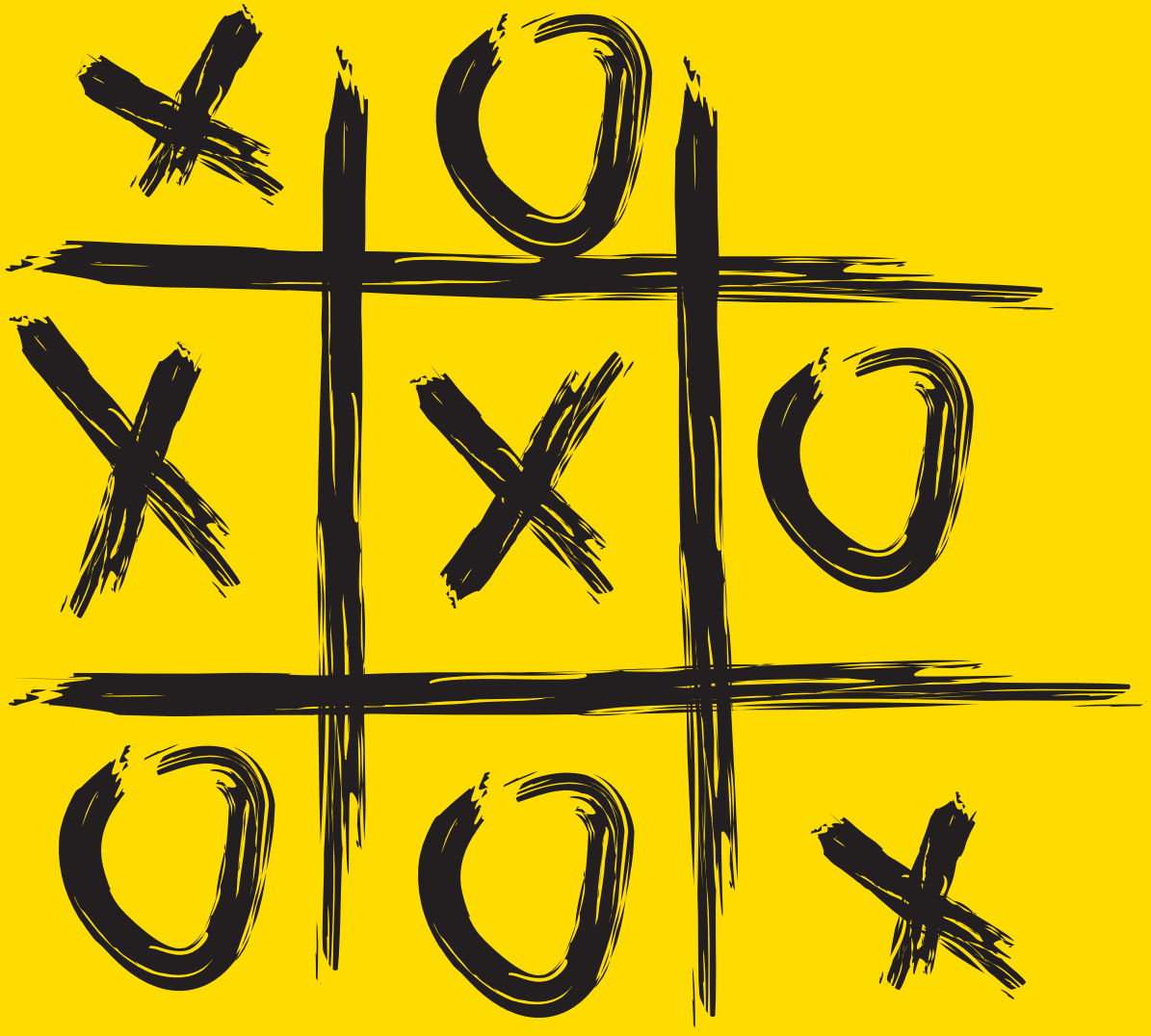
- Distanzieren Sie sich von scheinbar Wichtigem und Dringendem: Legen Sie Ihre eigenen Prioritäten fest.
- Sie bestimmen, was Sie Ihre Aufmerksamkeit schenken. Lassen Sie „Unrat" vorbeischwimmen.
- Ignorieren Sie Gerüchte. Jeder Satz, der nicht zu Ihnen direkt gesprochen wird, ist nicht existent.

Das wären große Schritte in ihrem persönlichen Stressmanagement hin zur Spitzenleistung.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen, dass Sie Ihre beruflichen wie privaten Ziele erreichen.
Das ist Erfolg.
Und ich wünsche Ihnen, dass Sie diese Erfolge dann auch genießen.
Das ist Glück.

Zur Person

Volker Ziegler arbeitet seit mehr als 20 Jahren hauptamtlich als Trainer. Nach seinem Studium der Sportwissenschaften in Hamburg arbeitete er mit Ausnahmeathleten wie Nicole Struse, Irene Ivancan und dem mehrfachen Paralympicssieger Jochen Wollmert. Seit 2013 ist er Bundestrainer Tischtennis des Deutschen Behindertensportverbandes. 2015 wurde Volker Ziegler als einer von drei Trainern für den World Star Coach Award des Internationalen Tischtennis-Verbandes nominiert. 2004 gründete er die Fa. sportspartner, die Unternehmen in den Bereichen Stressmanagement und Lösungen aus dem Leistungssport berät und unterstützt.
www.sportspartner.de



Für knifflige Aufgaben sind wir zuständig.

Interim Management, Unternehmens- und Rechtsberatung

K11 Consulting GmbH
Kaffeeberg 11
71634 Ludwigsburg
T/ 07141 947532-1
F/ 07141 947532-6
info@k11-consulting.de
www.k11-consulting.de

Charity Lottery

Spielen für den guten Zweck

Die TQG-LotterySuite bringt nicht nur ein Spielerlebnis für die Großen, sondern dient auch einem wohltätigen Zweck – Unterstützung von Projekten für Kinder.

Steven Walker , Direktor für Unternehmensentwicklung der STV Group Plc., Karsten Hagemeister, COO & Business Development und Claudia Köhler, Marketing bei The Quality Group Lottery Technology Systems GmbH

Das Ziel war klar gesteckt. Es ging darum eine Soziallotterie aufzubauen, die ausschließlich der Förderung von Projekten für junge Menschen in Schottland nachgeht. Der Initiator und Sponsor dieses Projektes weiß worauf er sich einzustellen hat. Die STV (Scottish TV) Group Plc. hat sich als führendes Medienunternehmen in Schottland diesem Thema angenommen. Nachdem man mit Beratungshaus Xiatech Consulting einen Experten für den Aufbau von Lotterieunternehmen mit dem Fokus auf den modernen Internetvertriebskanal gefunden hat, wurde das Projekt gestartet, das mit größter Professionalität und dem erforderlichem Engagement in einem straffen Zeitplan umgesetzt wurde.

„Als Mediengesellschaft haben wir eine große Verantwortung. Unser Credo ist es Werte für eine gesunde Gesellschaft zu schaffen und vorzuleben. Wir wollen informieren, mobilisieren und unterstützen. Da war es nahliegend, dass wir etwas aufbauen, um junge Menschen zu unterstützen. Und so haben wir gleich vier Sozialprojekte ins Leben gerufen, die sich ausschließlich um das Wohl der schwächsten in unserer Gesellschaft kümmert", so Steven Walker, Direktor für Unternehmensentwicklung der STV Group Inc.. Die Scottish Children's Lottery war geboren!

Als Start-up Unternehmen standen vor allem Parameter wie ‚Schnelle Projekteinführung', ‚Zuverlässige Systemtechnology', ‚Flexibilität', ‚Seriöser und zuverlässiger Partner' und natürlich ‚Wirtschaftlichkeit' im Vordergrund. Bei dem Anbieterauswahlverfahren konnte The Quality Group – Lottery Technology Systems GmbH (TQG-LTS) mit seiner auf Standardsoftware basierenden TQG-LotterySuite auf ganzer Linie überzeugen. Das System passte perfekt und wurde um die spezifischen Anforderungen der Scottish Children's Lottery und den UK-spezifischen Anforderungen der UK Gambling Commission erweitert. Das System sichert den gesamten Spielablauf, die korrekte Gewinnermittlung und die

„Erst wenn es mal eng wird und in jedem Projekt passiert das mal, stellt man fest, wie die Partnerschaft funktioniert. Wir sind froh uns für die TQG-LTS entschieden zu haben, denn TQG-LTS war stets als Berater und Ansprechpartner an unserer Seite mit Kompetenz, Pragmatismus und Fairness“

John Catnach, Projektleiter bei der STV

Gewinnauszahlung an den Spieler. Es ist angebunden an diverse externe Dienste wie z.B. an den Zahlungsprovider DataCash oder den Dienst der CallCredit zur Spieleridentifizierung. Aus einer reichhaltigen Auswahl von eInstant Games wurde das passende Spielangebot zusammengestellt, welche nahtlos in das Spielerlebnis eingebunden ist. Das Gesamtsystem wird durch die TQG-LTS in einem nach ISO27001 zertifizierten hochverfügbaren Rechenzentrum mit Sitz in UK gehostet. Die Benutzeroberfläche – neudeutsch Frontend – ist im Responsive Design gestaltet, so dass der Spieler wahlweise sein Smartphone, das Tablet oder auch den Desktop PC für das Spielangebot nutzen kann.

Nachdem die Rahmenbedingungen im Dezember 2015 vereinbart wurden, konnte das Projekt im Januar 2016 starten. Bereits Ende Mai 2016 lieferte die TQG-LTS die Software als Testversion. Die Software wurde auf Herz und Nieren geprüft und erhielt dann nur noch den Feinschliff.
Sowohl STV als auch TQG-LTS durchliefen einen umfangreifen Bewerbungs- und Zertifizierungsprozess bei der UK Gambling Commission. Am Ende erhielten beide Unternehmen im ersten Durchlauf die erforderlichen Genehmigungen. Nach einer kurzen Soft-Lauch-Phase wurden die Werbekampagnen gestartet und am 31. Oktober 2016 wurde mit Spannung die erste Ziehung durchgeführt. Wöchentlich werden Gewinne bis zu £25.000,00 ausgespielt und dank der steigenden Teilnehmerzahl durchgehend Schecks an die Schottischen Charity Organisationen übergeben.

TQG-LTS wird sich stärker auf den Markt der Soziallotterien fokussieren. Die Anforderungen der Soziallotterien ähneln denen der klassischen staatlichen Lotterien mit den großen Jackpots sehr. Unsere Technologie erlaubt es uns derartige Charity-Projekte mit einem vergleichbaren geringen Aufwand und zu geringen Kosten umzusetzen.
Damit wollen wir aktiv den Soziallotterien helfen, sich auf originärem Geschäftsauftrag zu konzentrieren, in dem sie Förderungen für soziale Projekte durchführen. Mit einem günstigen Betriebskonzept trägt die TQG-LTS ihren Teil zum Erfolg der Charity bei.

The Quality Group - Lottery Technology Systems GmbH (TQG-LTS) ist Anbieter von innovativen und sehr effizienten IT-Lösungen für den weltweiten staatlich lizensierten Lotteriemarkt.
TQG-LTS ist gewachsen mit klassischen Internetlösungen für Lotterien und autorisierten Lotterievermittlern. Mit der TQG-LotterySuite positioniert sich TQG-LTS als Technologieanbieter von gesamtheitlichen End-to-End Lotterie-Spielsystemen. TQG-LTS versteht sich als strategischer Partner der Lotterien, der die Geschäftsziele jedes einzelnen Kunden fördert.
www.tqg-lts.com

Für Beamte und Bürger

Mit Enterprise Information Management zur smarten Verwaltung

Immer mehr Behörden bieten ihren Bürgern digitalisierte Dienstleistungen an. Für eine effiziente und effektive Zusammenarbeit und mehr Transparenz bei den Abläufen sorgt in der niederländischen Gemeinde Zuidplas etwa ein vorgangsbasiertes Informationsmanagementsystem.

Thomas Kuckelkorn, Manager PR & Kommunikation bei der BCT Deutschland GmbH

Die Digitalisierung der Gesellschaft durch internetbasierte Dienste, der tägliche Gebrauch von Smart Devices wie Smartphones und Co., steigert bei Bürgern das Bedürfnis, auch auf behördlicher Ebene einen schnellen und transparenten Service nutzen zu können. Auch gesetzliche Vorgaben sorgen dafür, dass viele Dienstleistungen digitaler werden. Diese Entwicklungen sind in den vergangenen Jahren vor allem in den Niederlanden zu beobachten – etwa in der 2010 gegründeten Gemeinde Zuidplas. Hier sind täglich 260 Behördenmitarbeiter für die Anliegen der rund 40.800 Einwohner zuständig. Um eine optimale Zusammenarbeit innerhalb der gesamten Wertschöpfungskette zu gewährleisten, entschied man sich für IT-Lösungen des Softwareunternehmens BCT, hierzulande als BCT Deutschland am Markt präsent. „BCT ist in den Niederlanden bereits seit über 30 Jahren aktiv und hat hier viele Gemeinden auf ihrem Weg zur smarten Verwaltung begleitet. Auf diese Branchenerfahrung wollten auch wir setzen“, erklärt Michael Burgmans, Manager der Abteilung Dienstleistungen bei der Gemeinde Zuidplas. Statt wie in den Jahren zuvor mit einer Lösung „von der Stange“ zu arbeiten, erhielt Zuidplas von BCT eine gezielt an die Bedürfnisse und Arbeitsweisen der Mitarbeiter ausgerichtete Lösung.

> „Indem unser EIM eine kürzere Durchlaufzeit von Anträgen und folglich eine effizientere Zusammenarbeit – intern wie extern – gewährleistet, können wir unseren Service kontinuierlich verbessern.“
> Michael Burgmans, Manager der Abteilung Dienstleistungen bei der Gemeinde Zuidplas

Smarter Service für Beamte und Bürger

Zunächst sorgte BCT mit einem Dokumentenmanagementsystem dafür, die papiergebundene Postverarbeitung in der Behörde zu digitalisieren und zu automatisieren. Burgmans: „Nachdem dieses Projekt erfolgreich realisiert wurde, war für uns klar, dass wir auch alle weiteren Schritte der Digitalisierung mit unserem IT-Partner gehen.“ Und so folgte nach der Auslagerung des DMS in die Cloud 2015 schließlich die Implementierung eines Enterprise-Information-Management-Systems zur Optimierung des vorgangsorientierten Arbeitens. Ebenfalls cloudbasiert bietet EIM vor allem in punkto Sicherheit und Kostenreduzierung einen großen Vorteil gegenüber einer On-Premise-Variante: Betrieb und Wartung der gemieteten IT-Infrastruktur liegt in der Hand eines erfahrenen Cloud-Providers. Dieser gewährleistet in seinem ISO-27001-zertifizierten Rechenzentrum ein hohes Maß an Datensicherheit. „Speziell bei behördlichen Softwarelösungen müssen auch weitere nationale und EU-weite Standards eingehalten werden“, erklärt Jos Bischoff, Geschäftsführer von BCT. „Bei unserer Lösung werden diese al-

lesamt berücksichtigt.“ Ein weiterer Vorteil: Das EIM-System kann während des Betriebs immer wieder angepasst und erweitert werden – entsprechend der allgemeinen Entwicklungen in Zuidplas. Die Behörde profitiert seither von einer deutlich besseren Anbindung der Software an die täglichen Prozesse. Des Weiteren wurde ein Front Office eingerichtet, um unter anderem Genehmigungen zu kommunalspezifischen Verordnungen besser verwalten zu können.

Durch die Realisierung eines Kunden-Kontakt-Centers (KKC) wurde außerdem ein zentraler Servicepoint für alle Bürger eingerichtet, der über unterschiedliche Kommunikationskanäle kontaktiert werden kann. Ob per Websiteformular, beim Telefongespräch oder als Briefpost: Alle Anfragen landen zunächst im KKC und werden von dort aus einheitlich weiterverarbeitet. „Indem unser EIM eine kürzere Durchlaufzeit von Anträgen und folglich eine effizientere Zusammenarbeit – intern wie extern – gewährleistet, können wir unseren Service kontinuierlich verbessern“, freut sich Burgmans. Bürger müssen lediglich die erforderlichen Mindestinformationen mitteilen; alle weiteren persönlichen Daten sind im sicheren Austausch der einzelnen Instanzen für den Gemeindemitarbeiter leicht zugänglich und auffindbar. Er hat eine vollständige Übersicht über alle Anfragen des Bürgers und deren aktuellen Bearbeitungsstatus und ist jederzeit auskunftsfähig.

Blick in die Zukunft

„Alle Projektbeteiligten verfolgten von Anfang an die gemeinsame Vision, digitale Dienstleistungen in der Gemeinde Zuidplas zu etablieren“, so Burgmans. Und auch in den kommenden Jahren wird Zuidplas mit BCT an weiteren zukunftsorientierten Struktur- und Anwenderkonzepten arbeiten, um die administrativen Behördenprozesse zu optimieren. Dabei wird es unter anderem darum gehen, behördliche Entscheidungsprozesse vollständig digital ablaufen zu lassen – auch für zunehmend komplexere Produkte und Dienstleistungen.

Die **Gemeinde Zuidplas** in der niederländischen Provinz Südholland ging Anfang 2010 aus einem freiwilligen Zusammenschluss dreier kleiner Gemeinden hervor. Ziel der Fusion war es, die gemeinsame administrative Effizienz zu stärken. Aktuell bearbeiten insgesamt 260 Angestellte in fünf Gemeindeabteilungen die Anliegen der rund 40.800 Einwohner – online wie offline. Für die erfolgreiche Integration eines vorgangsbasierten Enterprise-Information-Management-Systems sowie für die Einrichtung eines Kunden-Kontakt-Centers erhielt die Gemeinde Zuidplas bei der Verleihung des DiALOG-Awards 2016 das Gütesiegel „empfehlenswert“.

www.zuidplas.nl

Digitaler Wandel: Mensch, Motivation, Methodik

Wandel beginnt in den Köpfen

„Wir werden uns immer mehr bewusst, dass die wichtigsten Fragen nicht technische, sondern menschliche Fragen sind", schrieb der legendäre Management-Pionier Peter Drucker bereits 1967. Heute, wo wir den digitalen Wandel hautnah erleben, lassen sich aus dieser Mahnung eine Reihe von Fragen ableiten, die Unternehmen sich mit Blick auf die digitale Transformation stellen müssen. Wir sprachen darüber mit Steffen Schaar, Mitglied der Geschäftsleitung von The Quality Group. Das Unternehmen hat sich besonders durch die Kombination von prozessorientierter Beratung mit technischem Lösungsknow-how einen Namen gemacht.

Redaktion: Herr Schaar, unter dem Schlagwort „Digitale Transformation" scheint ein neues Zeitalter in Wirtschaft und Gesellschaft anzubrechen. Man denkt sofort an Technologien und die IT-Branche sieht darin auch große Marktpotenziale. Aber sind die Technologien nicht die Spitze des Eisberges?

Schaar: Veränderung kommt vom Menschen. Der Mensch muss die Geschäftsprozesse gestalten, sie dürfen ihm nicht übergestülpt werden. Es wird immer viel Geld in IT-Projekte investiert, aber viele Projekte scheitern oder weichen zumindest enorm vom veranschlagten Budget ab. Warum ist das so? Weil vor allem in Technologien gedacht wird, nicht in den Organisationsprozessen, die von den entsprechenden Technologien unterstützt werden sollen. Die Prozesse sind aber eine Angelegenheit der Menschen, insbesondere der Menschen und Mitarbeiter, die in den Fachabteilungen die Abläufe zugrunde legen. Bei aller Digitalisierung müssen doch die gesamte Unternehmensorganisation und die direkt in die Prozesse involvierten Mitarbeiter auf die digitale Reise mitgenommen werden.

Redaktion: Menschen hängen oft an den gewohnten Abläufen und Prozessen. Sie tauschen sie ungern gegen neue ein.

Schaar: Da muss ich Ihnen widersprechen. Menschen sind vielmehr interessiert daran, Abläufe effizienter zu gestalten, wenn sie einen Sinn darin sehen. Sie wissen, dass Wissens-Management, Qualitätssicherung und Qualitätsausbau, Transparenz der Prozesse sowie compliantes Handeln zu den herausragenden Wettbewerbsfaktoren gehören. Die Prozesse müssen darauf ausgerichtet sein.

Redaktion: Wir erleben gerade, dass eine Reihe dieser Faktoren nicht von allen in der Wirtschaft ernst genommen werden – wie uns das Beispiel VW zeigt.

„EIM ist für uns eine Methodik, die Tugenden, Wertvorstellungen, Maßstäbe und Qualitätsbewusstsein anspricht."

Schaar: Das von Ihnen genannte Beispiel zeigt, dass gerade strukturiertes Informations-Management mit abteilungsübergreifenden Prozessen für ein hohes Maß an Transparenz sorgen kann und damit solche weitreichenden strategischen Fehlleistungen rechtzeitig erkannt und vermieden werden können. Eine durchdachte Prozess-Organisation hilft beim Bewerten und Analysieren von Risiken, die bei strategischen Maßnahmen auftreten können. Wie auch im von Ihnen angesprochenen Beispiel hat der Spruch „Gut ist der Feind von exzellent" – tragische Bedeutung, denn „gut" war gestern. In Zeiten von Agilität und digitaler Transformation muss mehr denn je die ständige Erneuerungs- und Controlling-Kultur in den Köpfen der Menschen verankert werden.

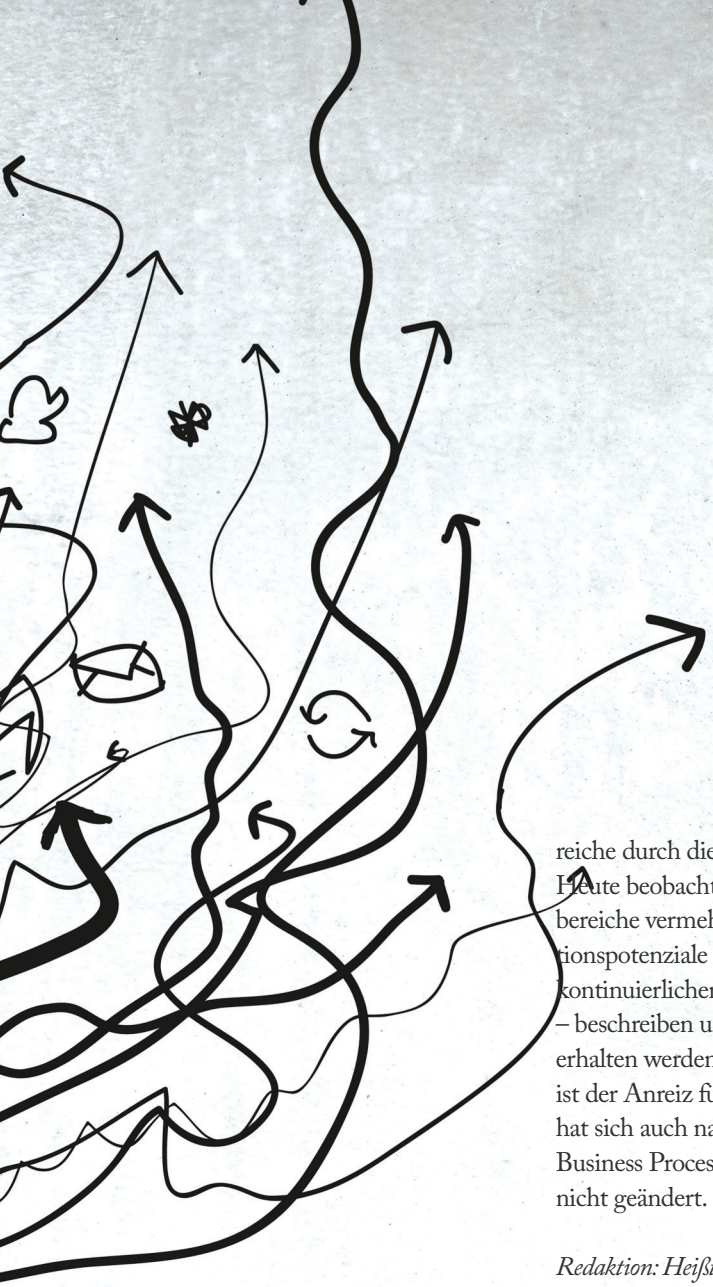
Redaktion: Kommen wir zurück zu den Treibern, die den digitalen Wandel beschleunigen: Die mobilen Systeme, v. a. Smartphones, die Vernetzung und das damit verbundene Datenwachstum (Big Data) sowie die Cloud. Wie müssen sich Unternehmen darauf einstellen?

Schaar: Wir erleben mit der Digitalisierung eine neue Ära im Umgang mit Informationen sowohl mit Blick auf den Verbraucher wie auch auf die Anbieter von Produkten und Dienstleistungen. Auf die Unternehmen bezogen bedeutet dies Integration von Wissen und Prozessen statt Abteilungsdenken, Transparenz statt nur Daten zu sammeln und anzuhäufen und Geschäftsprozess-Denken statt IT-Denken.

Redaktion: Was genau meinen Sie mit Geschäftsprozess-Denken versus IT-Denken?

Schaar: Allzu oft hat die IT in den letzten Jahren die Entscheidung treffen dürfen, welche Potenziale die Fachbe-

www.
The Quality Group



reiche durch die IT erreichen können. Heute beobachten wir, dass die Fachbereiche vermehrt selbst ihre Organisationspotenziale anhand von des KVP – kontinuierlichen Verbesserungsprozesses – beschreiben und dann auch am Leben erhalten werden. Denn nur der Schmerz ist der Anreiz für jede Besserung. Das hat sich auch nach mehr als zehn Jahren Business Process Management (BPM) nicht geändert.

Redaktion: Heißt das, Business Process Management wie wir es heute kennen, gehört auf den Prüfstand? Brauchen wir etwa mehr adaptives Prozess-Management, das von den Fachabteilungen maßgeblich gestaltet wird?

Schaar: Die Prozessgestaltung gehört zweifellos in die Fachabteilungen. Das gilt vor allem für die klar fachbezogenen Prozesse. Die IT muss zum Servicedienstleister der Fachabteilungen werden. Das setzt eine verständliche Kommunikation zwischen den beiden Unternehmensinstitutionen voraus. Die eigentliche Herausforderung besteht aber in der größeren Flexibiliät der Organisationsstrukturen. Aufgabenbereiche müssen u. U. durchlässiger werden, mehr Agilität in den Fachabteilungen und den voneinander abhängigen Abteilungen und Geschäftsbereichen ist erforderlich. Das Wissensmanagement muss unternehmensweit konzipiert und u. U. technologisch unterstützt werden.

Redaktion: Ihr Unternehmen The Quality Group gehört zu den Pionieren, die sich von dem Begriff ECM, Enterprise Content Management, landläufig auch als Dokumenten-Management bezeichnet, abgewendet hat und sich EIM, Enterprise Information Management auf die Fahnen geschrieben hat. Warum?

Schaar: EIM beschreibt nicht mehr IT-Lösungen oder Techniken, sondern Werte durch IT-Lösungen. So haben wir unsere Definition von EIM in den letzten Jahren auch schon ergänzt und weiterentwickelt und beschreiben derzeit den Nutzen durch EIM mit einem Ansatz zur Transparenz Ihrer Prozesse und Verträge, Beschleunigung der Standards unternehmensweit, Minimierung von Risiken und Einhaltung von Compliance. Die richtigen Informationen, zur richtigen Zeit, am richtigen Ort – Informationsprozesse, die alle Mitarbeiter mitgestalten. Es fängt in einer bewussten, nachhaltig gestalteten Kommunikation an und hat als Zielstellung abteilungsübergreifende und strukturierte Informationsprozesse. Dafür haben wir strategische Angebote in Form von Beratung und Lösungen für nachhaltigen Umgang mit Informationen, die strukturiert und messbar sind. Messbarkeit war leider in den administrativen Bereichen bisher ein Fremdwort. Mit EIM werden Ansätze etabliert und gelöst, die über KPI (Key Performance Indicator) der Strukturierung und Informationsbe-

herrschung einen greifbaren praktischen Verbesserungsansatz liefern. Deswegen heißt unsere Beratungsmethode OPH – Organisations- und Prozesshandbuch – und ein Lösungsansatz in Form einer elektronischen Product Suite LCM – Life Cycle Management für Enterprise Information Management.

Redaktion: Also halten Sie ECM für einen heute nicht mehr zeitgemäßen Ansatz?

Schaar: Die Frage ist nicht, ob ECM richtig oder falsch ist. ECM war vor mehr als einer Dekade eine strukturierte Beschreibung, heute liegen die Prioritäten mehr in dem Strukturieren von Information, übergreifend betrachtet im „Enterprise" und dem qualitätsbewussten Management. Die technischen Ansätze von ECM werden uns als Basis weiterhin begleiten. Sie sind die Grundlage, um die digitalen Anwendungen, – ob Content-Management, Collaboration oder viele andere ECM-Funktionen – auch weiterhin in EIM zu integrieren. Aber EIM ist für uns eine Methodik, die Tugenden, Wertvorstellungen, Maßstäbe und Qualitätsbewusstsein anspricht. Für die Digitalisierung brauchen wir die IT, aber sie ist nicht das Ziel, sondern das Werkzeug. Und für die digitale Transformation brauchen wir die Mitarbeiter und eine Unternehmenskultur, die die digitale Organisationsstruktur mitformt.

Redaktion: Ihr Unternehmen hat zusammen mit dem VOI einen Preis, den DiALOG-Award, ins Leben gerufen, der in diesem Jahr zum vierten Mal ausgeschrieben wird. Warum nennen Sie die Auszeichnung DiALOG- und nicht EIM-Award?

Schaar: Ich möchte gern der Vollständigkeit halber ergänzend den Untertitel hinzufügen: „Excellence with EIM". Die Bezeichnung „DiALOG" entspricht unserer Leitlinie und den zeitgemäßen Anforderungen gerade mit Blick auf den digitalen Wandel in Wirtschaft und Unternehmen. Sie steht für Dialog mit unseren Kunden als strategisches Konzept, sie steht für Dialog in unserer Beratungsstrategie und auch für Dialog zwischen den Abteilungen in den Unternehmen und den Akteuren. Diesen Dialog wollen wir mit unserer Methodik EIM unterstützen. Und Dialog steht letztendlich auch für die Kommunikation der Unternehmenskunden mit ihren Anbietern. Denn der Kunde als Mensch und Mitarbeiter wird durch die zunehmende Digitalisierung zu einem noch wichtigeren Glied in der Wertschöpfungskette der Unternehmen. Dafür motiviert dieser Preis und setzt mit dem Zusatz „Excellence" – besondere Wertmaßstäbe an kontinuierliches, nachhaltiges und innovatives Handeln.

Redaktion: Vielen Dank für das Gespräch, Herr Schaar.

„Für die Digitalisierung brauchen wir die IT, aber sie ist nicht das Ziel, sondern das Werkzeug."

Zur Person

Steffen Schaar ist seit 2011 Mitglied der Geschäftsleitung der The Quality Group mit der Verantwortung für Vertrieb, Marketing und Compliance. Nach Abschluss seines Studiums an der TU Dresden als Dipl.-Ing. Informatik war er vier Jahre als Leiter der Entwicklung für Softwareprojekte tätig, bevor er dann weitere fünf Jahre als Projektleiter und Senior Consultant in der Beratung von Unternehmensprozessen für Personalmanagement und -planung arbeitete. In den letzten zehn Jahren war Steffen Schaar als Director Business Unit und Mitglied im Managementboard im Bereich Human Resources Solutions verantwortlich.
https://www.xing.com/profile/Steffen_Schaar/

Anwender mitnehmen, ohne sie zu überfordern

Digitalisierung der Rechnungseingangsbearbeitung

Björn Hofmann, Abteilungsleiter der Mitglieder- und Rentenabteilung des Versorgungswerk der Rechtsanwälte im Lande Hessen

Neuerungen und Änderungen von Arbeitsweisen sind eine Herausforderung. Für einen erfolgreichen und dauerhaften Projekterfolg gilt es, unterschiedliche Anforderungen und auch Ängste zunächst wahrzunehmen und zu berücksichtigen. Eine offene Kommunikation mit allen Beteiligten ist hierfür zwingend erforderlich, wobei immer der Anwender und dessen Anforderungen im Zentrum stehen müssen.

Mit der Digitalisierung der Rechnungseingangsbearbeitung wurde eine digitale Transformation unter Einbeziehung technischer, organisatorischer, gesetzlicher und sozialer Gesichtspunkte vollzogen. Nachdem die Mitglieder- und Rentenbetreuung seit etwa 10 Jahren mit Corsa als ECM arbeitet, konnte mit diesem Projekt die digitale Transformation im Versorgungswerk der Rechtsanwälte im Lande Hessen weitestgehend vollendet werden.

Hierdurch wurden sowohl die papiergebundene Aktenführung in der Buchhaltung abgelöst als auch Verwaltungsabläufe wie beispielsweise Prüfungen und Genehmigungen von Rechnungen in Workflows abgebildet. Letztlich führte dieses Projekt zu transparenten und jederzeit nachvollziehbaren Verfahrensabläufen, deren Revisionssicherheit durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft eingehend untersucht und bestätigt wurde.

Oberste Prämisse war, dass den Mitarbeitern ein System geboten werden muss, mit dem sie gerne arbeiten und in dem sie einen Mehrwert sehen. Als Schlüssel zu diesem Ziel wurden die Mitarbeiter und späteren Anwender von Anfang an in das Projekt einbezogen.

Durch diese Arbeitsweise konnte die durchaus vorhandene Skepsis, u.a. aufgrund der Bindung der Buchhaltung an das Papier und dem Verlassen eines sicheren und gewohnten Arbeitswegs, überwunden werden. Auch die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben aufgrund der erforderlichen Revisionssicherheit und der Einsatz unterschiedlicher Fachanwendungen und Lösungen, die miteinander vernetzt werden mussten, stellten Herausforderungen dar, die gemeistert wurden.

Mit der gemeinsame Definition von bestehenden Verwaltungsabläufen, deren Optimierung und der Abgabe von Entscheidungskompetenzen im Rahmen der Projektumsetzung an die späteren Nutzer entstand das Gefühl und die Gewissheit bei diesen, dass sie einen wesentlichen Beitrag zum Lösungsprozess beigesteuert haben. So wurden folgende Ziele definiert und auch erfüllt:

- Arbeitsentlastung
- Mehr Transparenz und Nachvollziehbarkeit
- Verbesserte Suchmöglichkeiten
- Pflege von Kontaktdaten nur an einer Stelle
- Ergonomisches Scannen
- Mit einem Mausklick von der Buchung zum Beleg
- Standardisierte Verfahrensabläufe in Workflows
- Reduzierung des Papierverbrauchs
- Drastische Verkleinerung des physischen Archivs
- Automatisierter Transfer in ein Langzeitarchiv

Zwangsläufig war es für die Umsetzung von Beginn an notwendig, eine ständige

Alle Inhalte sind für jeden leicht zugänglich: Probleme mit fehlenden Unterlagen oder der Mehrfacherfassung von Daten, mit veralteten Informationen, unklaren Dokumentenversionen oder der richtigen Ablage sind damit Vergangenheit – ebenso wie überfüllte Schränke mit Aktenordnern.

Transparenz während des gesamten Projektverlaufs zu schaffen. So konnten von jedem Beteiligten während der gesamten Projektphase die einzelnen Projektschritte nachverfolgt und hierauf Einfluss genommen werden. Unterschiedliche Stärken und Erfahrungen Einzelner konnten somit für das gesamte Team und die Lösung genutzt werden. Besonders hilfreich war die Unterstützung und Kommunikation während des gesamten Prozesses durch und mit StratOz als Dienstleister, der wesentliche Elemente des Systems erstellt und die unterschiedlichen Systeme an ihren Schnittstellen zusammengeführt hat. Auch hierdurch konnten Schulungen und Einführungen für die Mitarbeiter individuell nach den persönlichen Anforderungen angeboten werden.

Abschließend bleibt festzustellen, dass die Digitalisierung der Rechnungseingangsbearbeitung neben dem erwähnten Nutzen wesentlich zur positiven Weiterentwicklung der Kommunikation mit den unterschiedlichen Partnern des Versorgungswerks und auch innerhalb des Versorgungswerks beigetragen hat.

Durch dieses Projekt ist aus dem anfänglichen digitalen Arbeiten ein digitales Denken im Versorgungswerk entstanden. Es ist gelungen, die Anwender mitzunehmen, ohne sie zu überfordern.

Versorgungswerk der Rechtsanwälte im Lande Hessen
Körperschaft des öffentlichen Rechts

Das **Versorgungswerk der Rechtsanwälte im Lande Hessen** ist als berufsständisches Versorgungswerk eine Körperschaft des öffentlichen Rechts. Es hat die Aufgabe, seinen mehr als 20.000 Mitgliedern und sonstigen Leistungsberechtigten eine Absicherung für das Alter, gegen Berufsunfähigkeit und im Todesfall zu bieten.
www.vw-ra-hessen.de

Verzahnung der digitalen Welt

Legal Tech und so viel mehr...

Lieber Herr Schaar,

zunächst möchte ich vieles von dem zurückgeben, was Sie in mir sehen. Ich habe Sie über EIM-Lösungen und IT sprechen „erlebt", wie ich das zuvor noch nicht kennengelernt habe (und wahrscheinlich auch nicht hören wollte). Der Mensch ist in Ihren Ausführungen und Überlegungen immer im Mittelpunkt und das gefällt mir.

Wobei Sie natürlich auch ein alter Hase sind und das, wovon Sie sprechen über Jahre erlebt und umgesetzt haben. Warum spreche ich mit gefühlter Erfahrung im zarten Schwabenalter (40 – also g´scheid)? Ich denke das bringt der Job als Legal Interim Manager/Projektjurist mit sich. Immer in einem neuen Umfeld, unter neuen Kollegen, in neuen Branchen und mit unterschiedlichen Aufgaben. Nie mit einer wirklich langen Einarbeitungszeit wird vom Kunden zu Recht erwartet, dass schnell geliefert wird. So habe ich quasi eine Schnellbleiche durch mehr als 15 Interim Einsätze durchlebt. Ich gebe zu, dass ich auch vom Naturell her ein wissensdurstiger Luftikus (…mein Taufname der ersten Ballonfahrt – die Ballonfahrer wissen, wovon ich rede) bin. Es zieht mich immer wieder in neuen Branchen, Firmen und Geschäftsmodelle. Die Verzahnung der digitalen Welt ist da draußen überall und auch wir Juristen werden immer mehr damit konfrontiert. Ok, ich gebe gerne zu, dass ich mich seit meiner Jugend mit IT beschäftigte. So hatte ich mir von meinem Kommunionsgeld einen 8088 Rechner mit Monochrombildschirm geleistet und seither bin ich irgendwie immer am Ball geblieben, also vielleicht nicht ganz Digital Nerd aber auch nicht ganz unbeleckt. Da musste ich schon mal im Rahmen meines MBA in Kopenhagen erklären lassen, wie man heute international kommuniziert (Facebook – 2008). Auch gestehe ich, dass ich mit meinen Arbeitsstunden nicht wirklich sparsam umgehe und die eine oder andere Nachtschicht schon anfällt (nachdem ich meine Kids ins Bett gebracht habe).

Aber was ist nun mit diesem Legal Tech? Ich glaube, dass wir immer dazu neigen, für alles Worthülsen zu brauchen. Alle sprechen gerade davon – wirklich alle? Für mich ist der Beruf des Juristen sehr breit gefächert: da gibt es die Anwaltschaft (unterteilt in wenige Wirtschaftsanwälte in großen Einheiten und ein Heer von sogenannten Wald- und Wiesenanwälten), Unternehmensjuristen/Syndikusanwälte, Staatsdienern und so Leuten wie mir, die sich in Innovationen Nischen betätigen. Legal Tech kommt jetzt hauptsächlich bei der Minderheit der Juristen an. Von der großen Zahl an Rechtsanwälten (über 170.000) in Deutschland haben viele schon beim neu eingeführten besonderen elektronischen Postfach (BeA) Schwierigkeiten. Also sollte man die Kirche im Dorf lassen. Den Beruf und die Beratungsbranche wird es auch in einigen Jahren noch in der jetzigen Form geben. Wir werden nicht alles durch die „IBM Watsons" dieser Welt wegrationalisieren. Einiges wird die Art und die Prozesse der Arbeit vieler Kollegen verändern, ich prognostiziere, dass es die Kollegen aber immer noch geben wird. Oft beiße ich auf Granit, wenn ich das Thema Interim und Outsourcing bei General Counsel vorstelle. Zu sehr ist man in der alten Welt verhaftet. Die JUVE (Branchenzeitschrift) hat in Ihrer Januarausgabe unlängst davon berichtet. Und ja, Veränderung ist aus meiner Sicht auch der Schlüssel – aber nicht durch Legal Tech sondern mit Legal Tech, denn am Ende ist es immer wieder der Mensch, Mitarbeiter bei dem etwas ankommen muss. Wir Juristen sind Servicedienstleister (auch wenn sich manche meiner Kollegen auf den Status als Organ der Rechtspflege zurückziehen – was wir natürlich auch sind) und werden das bleiben. Wir sollten offen sein für neue HR Tools (wie meine Interim und Outsourcing Lösungen) genauso wie für die Errungenschaften der Digitalisierung. Es geht nicht um zwei Welten sondern um Mehrwerte, die wir für unsere Kunden schaffen sollten(dann sind auch Schlagworte wie: „more for less" keine Angstbotschaften). Es stehen viele Herausforderungen vor der Türe für unsere Kunden: Im Jahr 2017 im Bereich der Arbeitnehmerüberlassung (AÜG-Novelle zum 01.04.2017) oder im Bereich Datenschutz (EU-Grundverordnung zum 01.05.2018) aber auch um diese Themenmonster Compliance und Corporate Governance mit

Management und Prozessen zu „leben“. Gerne lasse ich mir dabei von innovativen IT-Ansätzen helfen. Gerade bei Datenräumen für die Kommunikation zwischen verschiedenen Parteien oder bei einer Due Diligence im Rahmen einer Unternehmenstransaktion sind IT-Ansätze oft schon alternativlos – neben dem Mensch (z.B. Projektjuristen). Noch zum Schluss muss ich auch mal eine Bitte loswerden. An alle Kollegen, die das lesen: „Bitte lasst dieses ständige Bedenken äußern und als ein Träger von solchen sich in Unternehmen oder als Anwalt zu positionieren. Einfach machen, umsetzen und loslaufen. Ihr werdet sehen, das tut nicht weh. Nicht alles Neue ist per se schlecht (oft auch kein Allheilmittel). Die Mischung machts!

Mit verbundenen
und digitalen Grüßen
Ihr Alexander Deicke

PS: Bis bald auf unserer nächsten gemeinsamen Veranstaltung. Ich freue mich bereits jetzt – wir müssen schließlich Aufklärungsarbeit leisten.

Weitere Informationen erhalten Sie von Dr. Alexander Deicke, K11 Consulting GmbH, telefonisch **07141/9475320** oder im Web auf **www.k11-consulting.de.**

Übrigens: Bei einem Besuch auf dem **Kaffeeberg 11** in **Ludwigsburg** gibt es gerne auch den passenden Kaffee dazu!

Erklimmen Sie mit uns **den Gipfel!**

Sie wollen mit Digitalisierung etwas bewegen, ihr Geschäftsmodell erneuern und Ihren Kunden damit einen Mehrwert bieten?

Dann sind wir der richtige Partner für Sie! Mit unseren komponentenbasierten Lösungen für Capturing und Dokumentenmanagement erklimmen Sie den digitalen Olymp.

BCT
Enterprise Information Management

www.bctsoftware.com