

Ganz viel los hier:

MITTENDRIN IM DIGITAL BUSINESS

Digitalisierungsstrategien
Kurs-Korrektur ist keine Katastrophe

Working the Future
Digital Office is coming Home

Automatisierter Kundenservice
Smarte Bot.Schaften kommen richtig gut an

Intelligent Capture & RPA
Nichts Neues? Von wegen. Das Beste kommt noch!

XTRA Risikomanagement - Höchste Zeit für den „Hidden Champion“

BCT Deutschland GmbH	
Titel	DOK.magazin
Ausgabe	2/2021, 12.04.2021
Seite	12-14
Auflage	7.500



Interview | Working the Future Digital Office is coming Home

#Digitalisierungsstrategie, #Business-Communication-Management,
#Automatisierung, #Dokumentenprozesse, #Cloud



Thomas Kuckelkorn ist Manager PR & Kommunikation bei **BCT Deutschland GmbH**. Mit seiner branchenübergreifenden Informationsmanagement-Technologie treibt BCT seit 1985 die Digitalisierung der Arbeitswelt voran. Channel Partner aus dem ECM-, ERP- und Hardwaresektor sowie aus dem Beratungs- und Systemhausbereich erweitern ihr Produkt- und Dienstleistungsportfolio mit den anbindungsfähigen Softwarekomponenten von BCT. Als Digital-Office-Experte ist BCT Mitglied des digitalHUB Aachen e. V. und engagiert sich deutschlandweit in weiteren Fachverbänden wie Bitkom e. V. und eco – Verband der Internetwirtschaft e. V.

www.bctsoftware.com

Dass das Digital Office ein existentiell wichtiger Faktor der modernen Arbeitswelt werden würde, war lange absehbar. Die Corona-Pandemie hat nun einen Boom neuer Geschäftsprozesse und Workflows ausgelöst. Wie Unternehmen den organisatorischen und technischen Herausforderungen, welche die vielzitierte „neue Normalität“ mit sich bringt, gerecht werden können, besprach das DOK.magazin mit Thomas Kuckelkorn. Er ist Manager PR & Kommunikation der BCT Deutschland GmbH und stellvertretender Vorstandsvorsitzender des Kompetenzbereichs Digital Office des Digitalverbands Bitkom.

Herr Kuckelkorn, folgt man der öffentlichen Debatte, scheinen wir bereits im Digital Office angekommen zu sein. Wie weit fortgeschritten ist die Digitalisierung in deutschen Büros tatsächlich?

Beim Blick auf die Ergebnisse des Digital Office Index 2020, einer Studie des Digitalverbands Bitkom, wird deutlich, dass die Pandemie für einen immensen Aufschwung im Bereich der Digitalisierung von Briefpost gesorgt hat: Fast alle Unternehmen geben an, sich das Ziel gesetzt zu haben, ihre Briefpost zu digitalisieren, zwei Drittel erstellen mindestens die Hälfte aller Rechnungen bereits elektronisch und mehr als vier von fünf Organisationen haben Cloud-Dienste im Einsatz. Allerdings erkennt man auch, dass das Potenzial oft noch nicht vollständig ausgeschöpft wird: So setzt ein Großteil bei Rechnungen immer noch auf das



klassische PDF-Dokument. Und auch bei der Automatisierung von Geschäftsprozessen, wie beispielsweise bei der automatischen Erkennung von eingehenden Dokumenten und Informationen, sind die Nutzungswerte mit 20 Prozent sehr gering. Hier gibt es noch deutlichen Nachholbedarf.

Wie können Unternehmen denn das Potenzial der Digitalisierung ausschöpfen?

Digitalisierung heißt auch gleichzeitig Automatisierung. Um ein- und ausgehende Informationen effizient und effektiv verarbeiten zu können, benötigen Unternehmen eine intelligente Software, die geschäftsrelevante Daten aus Dokumenten zuverlässig digital erkennt und ebenso digital weiterverarbeitet. Prozessschritte im Unternehmen laufen automatisiert ab, was Zeit und Geld spart und die Mitarbeiter entlastet. Doch nicht nur in der internen Dokumentenverarbeitung und der Kommunikation zwischen verschiedenen Business Units verbessert die Digitalisierung die Produktivität. Auch in der externen Kommunikation zwischen Unternehmen kann die Effizienz durch ein umfassendes Business Communication Management deutlich erhöht werden: Versendet ein Unternehmen beispielsweise seine Rechnung in einem „echten“ digitalen Format wie XRechnung oder ZUGFeRD, kann der Empfänger Meta-Daten automatisiert in sein Buchhaltungssystem übertragen; das Einlesen und Umwandeln der textbasierten Daten entfällt.

Was sind die Voraussetzungen für einen solchen Wandel?

Die Bereitschaft der Unternehmen ist gegeben: Mit 87 Prozent sind die meisten dem Thema gegenüber sehr aufgeschlossen. Knapp drei Viertel von ihnen besitzen bereits eine Digitalisierungsstrategie und fast genauso viele investieren in die digitale Fort- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter. Auch technisch stellt der Wandel zum digitalen Büro keine Hürde mehr dar. Das sah vor einigen Jahren noch ganz anders aus.

Dennoch ist die Diskrepanz zwischen Wunsch und Wirklichkeit derzeit hoch und viele Geschäftsprozesse können nach wie vor nicht einfach aus dem Büro ausgelagert werden.

Woran hapert es?

Wer lediglich den Ort einer Tätigkeit vom Unternehmensbüro in die privaten Räume der Mitarbeiter verlegen und ansonsten alles gleich behalten will, ändert wenig am Grundkonzept der Arbeit: Mitarbeiter machen in der Regel die gleichen Tätigkeiten zu den gleichen Zeiten innerhalb der gleichen engmaschigen Strukturen. Unternehmen sollten ihre Abläufe daher auf den Prüfstand stellen. Sie sollten hinterfragen, inwiefern diese zur Automatisierung geeignet sind und wo es Verbesserungspotenzial gibt. Hilfestellung gibt hierbei das „Reifegradmodell Digitale Geschäftsprozesse“ des Verbands Bitkom: Branchen- ▶

übergreifend lässt sich damit der Status quo des jeweiligen Geschäftsprozesses erarbeiten und der Grundstein für Digitalisierungsprojekte legen.

Führt das im Ergebnis zu der viel diskutierten Flexibilität der Arbeit?

Ich denke, wir brauchen diesbezüglich einen Strategiewechsel: Weg von der reinen Präsenzpflcht, hin zum agilen, aktivitätsbasierten Arbeiten, bei dem die Mitarbeiter neben dem Ort auch ihre Zeiten innerhalb eines vereinbarten Rahmens flexibel gestalten können. Denn oftmals können sie selbst besser einschätzen, wo und wie sie ihre Arbeit effektiver, effizienter und – ebenso wichtig – mit Freude erledigen können.

Das erfordert mehr Selbständigkeit seitens der Mitarbeiter und einen Führungsstil mit weniger Hierarchien und mehr Vertrauen seitens der Unternehmer und Manager. Zusammen mit einer entsprechend offenen Organisationsstruktur ergibt sich daraus eine veränderte Mentalität auf allen Ebenen, bei der Arbeit ganz neu gedacht wird: Ergebnisorientiert, flexibel und selbstbestimmt.

Wie kann ortsunabhängiges Arbeiten organisiert werden?

Um mobil und flexibel arbeiten zu können, muss gewährleistet sein, dass Mitarbeiter von überall aus Zugriff auf die für sie relevanten Informationen haben. Das heißt, dass Büro- und Verwaltungsprozesse automatisiert und idealerweise frei von Medienbrüchen organisiert werden sollten.

Der Einsatz einer Digital-Office-Software für Dokumentenprozesse ermöglicht es, die Verarbeitung papierbasierter und

digitaler Dokumente zu standardisieren: Gescannte Briefpost, E-Mails und deren Anhänge werden gleichermaßen eingelese, verarbeitet und kontextbezogen umgewandelt. Eine Volltextindizierung macht sie vollständig durchsuchbar und erleichtert das Auffinden spezifischer Informationen. Die erfassten Inhalte werden mittels automatischer Ablage im gewünschten Format am festgelegten Speicherort aufbewahrt oder zur Weiterverarbeitung an Folgesysteme übergeben. Dadurch können alle Dokumente auch zwischen unzusammenhängenden Systemen verwaltet werden. In Kombination mit verschiedenen Modulen, wie etwa der Formularerkennung, der PDF-Optimierung oder der Anonymisierung von Dokumenten, lässt sich so – je nach spezifischem Anwendungswunsch – die jeweils ideale Lösung zusammenstellen.

Wie gewährleisten Unternehmen das datenschutzkonforme Wechseln zwischen den Arbeitsplätzen ohne Reibungsverluste? Brauche ich dazu zwingend eine Cloud?

Nein, nicht zwingend! Cloud-Anwendungen haben den Vorteil, dass Sie schnell einsatzbereit, anpassungsfähig und skalierbar sind, wohingegen lokal installierte Systeme meist längerfristig für eine bestimmte Nutzerzahl eingerichtet sind.

Insgesamt gehört das DSGVO-konforme Sichern der Daten genauso zum Funktionsumfang der Software wie die Verwaltung der Nutzungsrechte. Ein zuverlässiges Berechtigungssystem legt genau fest, welche Zielgruppe Zugriff auf welche Anwendungsbereiche hat, welche Daten ausgelesen werden können und welche anonymisiert vorliegen.

Wird Home-Office auch nach der Pandemie zum Standard werden?

Das glaube ich nicht. Eine repräsentative Bitkom-Befragung im März 2021 hat ergeben, dass nur jeder achte Arbeitnehmer ab 16 Jahren künftig ausschließlich im Home-Office oder mobil arbeiten möchte. Ich denke, dass Büros in der Zukunft mehr zum Ort der Begegnung werden, an dem ein „Miteinander“ intensiver gelebt werden kann. Es wird Hybridformen der Arbeit geben, die sich aus der jeweiligen Tätigkeit entwickeln: Viele Chancen und Ideen entstehen aus Gesprächen. Dieser kreative Austausch ist sowohl analog als auch virtuell möglich. Bei zielorientierter Teamarbeit oder dem Austausch von Know-how ist aber das Büro im Grunde unschlagbar. Ruhiges, konzentriertes Arbeiten funktioniert hingegen oft am besten am Einzelarbeitsplatz – unabhängig davon, ob sich dieser im Büro des Arbeitgebers, zu Hause oder in einem Café befindet.

Herr Kuckelkorn, haben Sie vielen Dank für Ihre ausführlichen Antworten.



Kostenlos anmelden:
www.office-conference.com