



Prozessorientierte Betrachtungsweise im Vordergrund

Nur wenn alle Prozesse aufeinander abgestimmt sind und optimal ablaufen, kann man sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren. Das gilt beispielsweise für die Umstellung auf Dokumentenmanagement-Systeme in Unternehmen im Rahmen der Digitalisierung genauso wie für die Auswahl des Finanzierungspartners, bei der die Gestaltung der Zusammenarbeit ein ausschlaggebendes Kriterium darstellt.

Zunehmender Wettbewerb hat in vielen Branchen zu einer konsequenten Kundenorientierung geführt. Teil dessen ist eine Verbesserung der ablaufenden Prozesse, vor allem in den Bereichen Abwicklung und Service. Einen wesentlichen Faktor spielt hierbei die Optimierung des Managements von Dokumenten und der darin enthaltenen Informationen. Denn nur wenn diese für alle zuständigen Mitarbeiter im Unternehmen aktuell, vollständig und schnell verfügbar sind, verbessern sich Reaktionszeiten und der da-

mit verbundene Service am Kunden. Um Dokumente bestmöglich zu managen, muss jedoch nicht nur die finale Ablage optimiert werden, sondern im Idealfall geschieht dies mit sämtlichen dokumentenbasierten Prozessen während des gesamten Lebenszyklus eines Dokuments. So lässt sich immer erkennen, welchem Prozessschritt es zugeordnet ist oder wie der Ablauf einzelner Prozesse vonstattengeht. Die nachhaltige Prozessoptimierung, also die Erfassung, Verwaltung, Speicherung und Archivierung sowie die Ausgabe elektroni-

scher Dokumente (wie Rechnungen oder Verträge) erfüllt ein sogenanntes Dokumentenmanagement-System (DMS). Diese Thematik steht bereits seit 2012 stark im Fokus beim Bürotechnik-Fachhändler wabeko.

DMS: GROSSER NUTZEN

Der Nutzen eines DMS liegt klar auf der Hand: Durch die Verschlagwortung und eine Suchmaschine ist eine leichte Wiederauffindbarkeit von Dokumenten sichergestellt.

„Wir haben uns entschieden, als Finanzierungspartner im Hintergrund zu bleiben, weil es die Akzeptanz erhöht, wenn der gesamte Vertrag durchgängig die Handschrift unseres Fachhandelspartners trägt.“

ROLF HAHN, Vorsitzender der Geschäftsführung der MLF Mercator-Leasing GmbH & Co. Finanz-KG



Zudem lassen sich durch das Protokollieren sämtliche Änderungen an Dokumenten nachvollziehen. Dies verhindert Unklarheiten über die Gültigkeit von Dokumentenständen und Konflikte durch parallele Änderungen. Doppelarbeit und -ablage werden vermieden, ebenso wie Speicherplatz- und Registrierungskosten. Durch den ortsunabhängigen und schnellen Zugriff auf benötigte Daten und Dokumente kann eine erhebliche Zeiterparnis erzeugt werden. Die digitale Ablage ermöglicht dabei den zeitgleichen Zugriff von Mitarbeitern des Unternehmens auf die aktuellsten Informationen und gewährleistet darüber hinaus ein Zugriffs- beziehungsweise Berechtigungskonzept gemäß Informationssicherheit und Datenschutz.

DIE UMSTELLUNG BEGLEITEN

DM-Systeme gewährleisten die gesetzlichen Archivierungsfristen, teilweise bis zu 30 Jahre. Textbausteine, Prüf-, Freigabe-, Verteil- und Archivierungs-Workflows unterstützen bei der Dokumentenerstellung, und eine automatische Konvertierung in zeitlose Dateiformate wie Tiff oder PDF/A ermöglicht die langfristige Lesbarkeit von Dokumenten. Die Automatisierung von Geschäftsprozessen mit einem DMS beschleunigt wichtige Workflows wie den Rechnungseingang oder das Vertragsmanagement, spart Platz- und Druckkosten, erzeugt eine definierte Struktur in den Dokumentenprozessen und sorgt dadurch für mehr Transparenz in den Unternehmen. Nicht

zuletzt kann es für ein gutes Image in der Außenwelt sorgen.

„Wir leben das ein Stück weit vor, denn wir haben selbst ein DMS im Einsatz, in dem wir unsere eigenen Prozesse digital abbilden und diese ‚Live-Arbeitswelt‘ nach außen präsentieren“, erläutert Jürgen Waberowski, Geschäftsführer der wabeko GmbH Büro- & Medientechnik in Neu-Ulm. „So kann man Kunden mit unserem Prozess-Know-how Anregungen aus der Praxis geben und spezifische Vorschläge machen, um letztendlich ein DMS anbieten zu können, das optimal auf die Anforderungen von kleinen und mittelständischen Unternehmen zugeschnitten ist.“ Doch es gibt etwas zu beachten: „Was bei einer Umstellung auf ein DMS in kleinen und mittelständischen Unternehmen nicht unterschätzt werden darf, ist, dass es sich hier um einen erheblichen Change-Management-Prozess handelt, der gut vorbereitet, begleitet und in einem verträglichen Maß ablaufen sollte“, führt Waberowski fort. „Es ist unverzichtbar, die eigenen Mitarbeiter zu involvieren, denn diese müssen die Vorteile und den Mehrwert auf kleinster Ebene bei den Abläufen erkennen und später in der neuen Systemwelt umsetzen – damit steht und fällt der Erfolg.“

Der Einstieg folgt in kleinen Schritten – man beginnt bei den Kernprozessen wie beispielsweise dem Rechnungseingang. Viele Unternehmen stellen mittlerweile auf den elektronischen Rechnungsversand um, was wiederum Probleme beim Empfänger verursacht. Was elektronisch eingeht, muss auch

elektronisch verarbeitet werden, und das funktioniert nicht ohne ein DMS. Weitere Kernprozesse, wie Vertragsmanagement und -verwaltung einschließlich elektronischer Wiedervorlage im Hinblick auf Kostentransparenz oder HR-Lösungen werden dann sukzessive analysiert, implementiert und optimiert, was zur beschriebenen Kostenersparnis und Ertragssteigerung in den jeweiligen Bereichen respektive des gesamten Unternehmens führt.

Die Angst, sich in Abhängigkeit von Speziallösungen zu begeben, ist bei den etablierten Lösungen unbegründet, denn diese geben alle Funktionalitäten problemlos her. Es handelt sich um keine Individual-Softwareprogrammierung, sondern um entsprechende Module für die jeweiligen Workflows. Um dies aufzuzeigen, setzt man deshalb bei wabeko auf die Präsentation des eigenen DMS, auch wenn es nicht exakt zu jedem Unternehmen passt. „Unsere Kunden empfinden es als äußerst hilfreich, sich einen Überblick darüber verschaffen zu können, was Digitalisierung, Prozessautomation und ein professionelles Dokumentenmanagement eigentlich bedeuten. Und das alles mit einem minimalen Aufwand von zwei Stunden, in denen viele Fragen beantwortet und vor allem bestehende Hemmung abgebaut werden können“, erklärt Waberowski.

Neben dem Dokumentenmanagement stellen die Bereiche Drucken und Kopieren sowie Präsentations- und Konferenztechnik die wesentlichen Kerngebiete von wabeko dar. Das 2002 gegründete Unternehmen definiert sich vorrangig über seinen Service. Dabei stellt ▶

„Der Mietvertrag-All-In mit der Same-Name-Lösung war der ausschlaggebende Grund, warum wir damals zu Mercator-Leasing als Finanzierungspartner gewechselt sind, aber auch die Empfehlung von anderen Fachhändlern. Das ist exakt der Vertrag, in dem wir uns wiederfinden, weil wir als Vertragspartner erwähnt werden und das zu allen Seiten eine vertrauensvolle, langfristige Partnerschaft ermöglicht.“

JÜRGEN WABEROWSKI, Geschäftsführer der wabeko GmbH Büro- & Medientechnik



► die klassische Absatzfinanzierung ein wesentliches und bereichsübergreifendes Serviceangebot dar.

INDIVIDUELLE MIETVERTRÄGE

Hinsichtlich der Finanzierung arbeitet wabeko bereits seit 2008 mit MLF Mercator-Leasing GmbH & Co. Finanz-KG zusammen. „Zum einen, weil es sehr einfach ist, was die Prozesse angeht, und zum anderen, weil wir dort unseren eigenen Mietvertrag verwenden können“, erläutert Waberowski. Der eigene Mietvertrag wird auch als „Same-Name-Lösung“ bezeichnet, bei der Mercator-Leasing einem Fachhändler auf Wunsch individualisierte Verträge an die Hand gibt, mit denen er bei Vertragsverhandlungen und beim Vertragsabschluss als Vermieter auftreten kann. Als Wiedererkennungsmerkmal für die Endkunden tragen die Unterlagen bei der Same-Name-Lösung das Logo und Corporate Design des Fachhändlers. „Der Same-Name-Vertrag ist für uns ein ganz wichtiges Unterscheidungskriterium am Markt. Wir möchten keinen klassischen Leasingvertrag, sondern ganz bewusst einen Mietvertrag anbieten, bei dem das Investitionsobjekt inklusive Service, Wartung, Support oder zum Beispiel auch das Verbrauchsmaterial in einer monatlichen Rate integriert sind“, schildert Waberowski. Dieses Vertragsmodell fördert eine vertrauensvolle Partnerschaft zum Endkunden, da dieser nur einen Ansprechpartner hat, der sich um alles kümmert. Dies manifestiert sich in der

Same-Name-Lösung, da nicht der Leasinggeber, sondern der Fachhändler als Ansprechpartner genannt ist. Zudem gestaltet sich dieses Vertragsmodell als überaus kundenbindend, denn ein Vertrag, den man mit seinem Fachhändler geschlossen hat, muss man bei Neuabschluss nicht mehr neu überprüfen oder gar anzweifeln, denn man hat durch die partnerschaftliche und direkte Zusammenarbeit in der Vergangenheit das notwendige Vertrauen gewonnen. „Es ist der bekannte wabeko-Vertrag, der schon seit Jahren funktioniert“, sagt Waberowski.

KUNDEN LANGFRISTIG BINDEN

Es muss jedoch nicht unbedingt immer ein neuer Vertrag geschlossen werden, denn der Mietvertrag bietet die Möglichkeit, auch während der Vertragslaufzeit unkompliziert auf geänderte Situationen beim Kunden zu reagieren. Für Zumietungen, Abmietungen oder den Austausch von Objekten ist lediglich eine kurze Zusatzvereinbarung notwendig, in der die Vertragsparameter modifiziert werden, ohne den eigentlichen Vertrag aufzuheben. Welche Parameter geändert werden, entscheidet der Fachhändler zusammen mit dem Kunden. Diese Flexibilität erhöht die Kundenzufriedenheit und garantiert damit eine langfristige Lieferanten-Kunden-Beziehung.

Das Auftreten als Vertragspartner mit dem eigenen Logo ist rein äußerlich eine Kleinigkeit, jedoch für das Geschäftsmodell für wabeko von großer Bedeutung und Wirkung, da es

ein Differenzierungsmerkmal darstellt. Gute Technik, faire Berater und vor allem transparente Vertragslösungen erzeugen die hohe Kundenzufriedenheit, die bei wabeko an oberster Stelle steht.

SCHLANKE VERTRAGSPROZESSE

Für Fachhändler stellen offensichtlich weniger die Konditionen das ausschlaggebende Kriterium für die Wahl des Finanzierungspartners dar, sondern einfache und schlanke Prozesse, sowohl bei der Gestaltung, Erstellung, Abwicklung und Abrechnung von Verträgen als auch bei der fristgerechten Bezahlung des Serviceanteils. „Wir möchten uns im Alltag nicht mit der Organisation der Refinanzierung beschäftigen, sondern mit den Bedürfnissen unserer Kunden. Der Vertrag muss routiniert ablaufen und das alles wird durch das Online-Partner-Portal von Mercator-Leasing ermöglicht“, erläutert Waberowski. „Besonders entscheidend für uns ist aber vor allem die persönliche Betreuung und Unterstützung, die wir von Mercator-Leasing im Tagesgeschäft erhalten. Anfragen über Sonderkonditionen, Ablösberechnungen oder spezielle Vertragskonstrukte werden durch kurze Wege und flache Hierarchien sehr schnell von einem festen Ansprechpartner im Innen- oder Außendienst beantwortet. Und das honorieren wir auch, indem wir Mercator-Leasing treu bleiben. Geschäfte werden zwischen Menschen gemacht, daher steht die Partnerschaft im Vordergrund unseres Geschäftsmodells.“ ■