



CTRL + ALT + REPEAT

Covid-19 beschleunigt die Digitalisierung von Geschäftsprozessen - warum dieser Fortschritt nur von kurzer Dauer sein könnte

Ein Leitfaden für langfristige Geschäftsvorteile durch digitale Transformation

VORWORT

Die COVID-19-Krise hat Unternehmen gezwungen, ihre digitale Transformation zu beschleunigen und rasch neue Arbeitsweisen einzuführen, deren Umsetzung vor der Pandemie Monate oder sogar Jahre gedauert hätte.

Für die Zeit während und nach den Lockdowns ist es eines der Hauptanliegen von Iron Mountain, Unternehmen eine breite Palette innovativer Dienstleistungen anzubieten und ihnen so dabei zu helfen, die **Geschäftskontinuität** in einem wirtschaftlichen Umfeld aufrechtzuerhalten, in dem die Regeln des Social Distancing oberste Priorität haben. Von der digitalen Poststelle bis hin zur Fernabfrage von Dokumenten kommen digitale Lösungen zum Einsatz, wenn die normalen Möglichkeiten zum Erstellen, Verarbeiten und Aufbewahren physischer Dokumente plötzlich an ihre Grenzen stoßen.

Man kann also vorsichtig sagen: Das Chaos hat zumindest auch einen positiven Nebeneffekt, nicht wahr?

Theoretisch auf jeden Fall – vorausgesetzt, diese Veränderungen kommen, um zu bleiben. Doch es gibt Anzeichen dafür, dass sich ein digitaler Rückschritt ankündigt. Gemeinsam mit dem Marktforschungsunternehmen Censuswide haben wir eine Umfrage durchgeführt, die uns mehr über den Stand der Digitalisierung in Unternehmen nach dem ersten Lockdown sagen sollte. Befragt wurden 1.000 europäische Führungskräfte, die in ihrem Job regelmäßig mit Daten zu tun haben.

Dabei gab der Großteil der Befragten (86 %) an, dass die neuen, digitalen Lösungen ihrem Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil verschaffen, gleichzeitig befürchteten aber weit mehr als die Hälfte (57 %), dass die Prozesse bald wieder auf den Stand vor der Pandemie zurückgeschraubt werden könnten. Ein überraschendes Ergebnis, macht „die neue Normalität“ es doch unwahrscheinlich, dass Arbeit jemals wieder ausschließlich im Büro stattfinden wird.

Nur 42 % der befragten Deutschen befürchten, die „Digitale Uhr“ könnte zurückgedreht werden – mit Abstand der niedrigste Wert im europäischen Vergleich.

Der folgende Bericht untersucht die potenziellen Gründe für dieses kontraintuitive Phänomen. Er soll als praktischer Wegweiser für Unternehmen auf ihrer digitalen Reise dienen. Dabei haben wir jahrzehntelange Erfahrungen aus Kundenprojekten zur **Workflow-Optimierung** einfließen lassen.



András Szakonyi
Senior Vice President
Europe, Middle East, Africa (EMEA)
Iron Mountain

DEN RAHMEN SETZEN

Geschäftsprozesse spielen eine entscheidende Rolle, um sicherzustellen, dass Organisationen effektiv funktionieren. Sie bestimmen die Art und Weise, wie Unternehmensziele erreicht werden und wirken sich auf jeden einzelnen Teil eines Unternehmens aus. Der Umgang mit Informationen ist ein gutes Beispiel dafür - von der Poststelle und der Rechnungsstellung bis hin zur Personalabteilung oder der Verwaltung von Lieferantenverträgen verfügt jedes Unternehmen über Prozesse, die die Effizienz, Sicherheit und Compliance seiner Abläufe gewährleisten sollen.

Es ist jedoch eine Tatsache, dass diese Prozesse in vielen Unternehmen von Ineffizienz geprägt sind, insbesondere wenn es um Lagerkosten und den Zugriff auf archivierte Dateien geht.

Die Umwandlung von physischen in digitale Unterlagen ist eine effektive Methode zur Optimierung von Arbeitsabläufen und spart nachweislich Zeit und Geld. Aus diesem Grund haben die meisten Unternehmen bereits konkrete Pläne zur Digitalisierung wichtiger Prozesse. Der Übergang von physisch zu digital wurde jedoch oft mit niedriger Priorität eingestuft und erfolgte daher bisher nur schrittweise. Zumindest bis **COVID-19** kam.

Workflow-Optimierung klingt erstmal vielleicht nicht besonders aufregend, doch sie bringt einen spürbaren Mehrwert für das Ergebnis eines Unternehmens. Wenn eine Bank durch die Digitalisierung ihrer Prozesse in der Lage ist, ihre Rückzahlungsrate um nur 1% zu verbessern, könnte dies eine Erhöhung des Umsatzes in Millionenhöhe bedeuten.

András Szakonyi
SVP EMEA bei Iron Mountain

Die Pandemie hat alles grundlegend verändert. Remote-Prozesse wurden von heute auf morgen zentrale Bedingung für das Überleben von Unternehmen und mussten mit einer Geschwindigkeit eingeführt werden, die zuvor für unmöglich gehalten wurde. Laut **McKinsey** sprang der Fortschritt des digitalen Wandels in nur acht Wochen um fünf Jahre in die Zukunft.

Das ist eine beispiellose Reaktion auf eine noch nie dagewesene Situation. Um die Auswirkungen dieses Wandels besser verstehen zu können, waren wir bei Iron Mountain sehr daran interessiert, herauszufinden, wie das Datenmanagement in Europa seit Beginn der Pandemie funktioniert.

Im August 2020 gaben wir deshalb eine Umfrage unter 1.000 Personen in Auftrag, die in ihrem Unternehmen für die Verwaltung von Geschäftsdaten verantwortlich sind. Die erhobenen Daten bestätigen das Ausmaß der aktuellen digitalen Transformation, bringen gleichzeitig aber auch einige unerwartete Ergebnisse zutage.

UMFRAGE VON IRON MOUNTAIN ZUR DIGITALISIERUNG VON GESCHÄFTSPROZESSEN

August 2020, durchgeführt von Censuwide

Stichprobe: 1.000 Befragte ab 20 Jahren, die in Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitern für die Datenverwaltung verantwortlich sind. Die Befragten stammen aus folgenden Ländern: Großbritannien, Deutschland, Frankreich, Spanien und den Niederlanden.

Abgefragte Geschäftsprozesse:



Poststelle



Mitarbeiterverträge



Rechnungsstellung



IT-Support



Onboarding Kunden



Teamplanung



Lieferantenverträge



Vertrieb



Geschäftsreisen



Ausgaben



Customer Relationship Management (CRM)



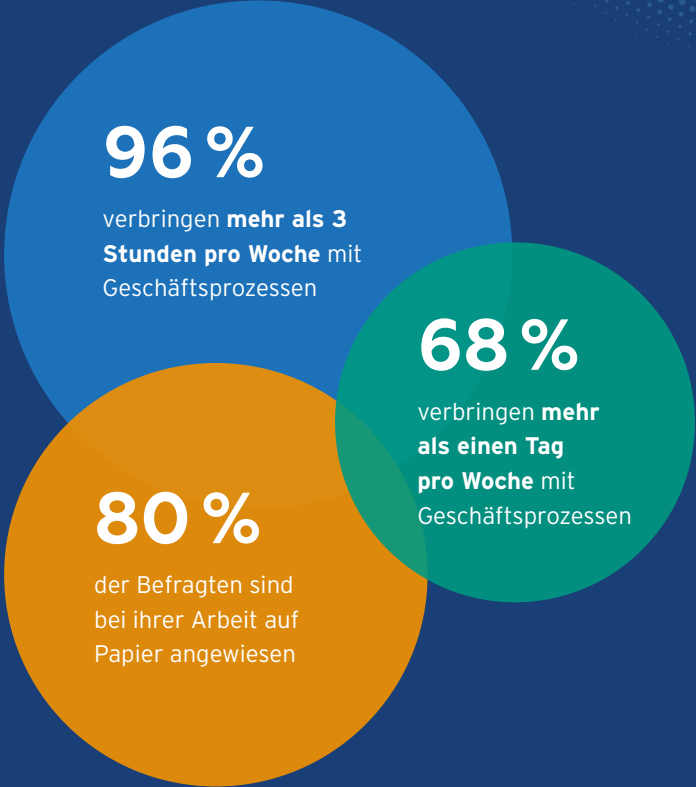
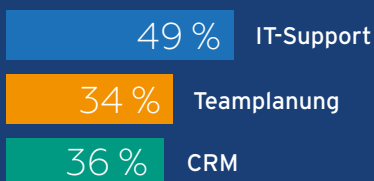
UNTER DRUCK

Geschäftsprozesse betreffen jeden Mitarbeiter in einer Organisation - unabhängig von seiner Funktion.

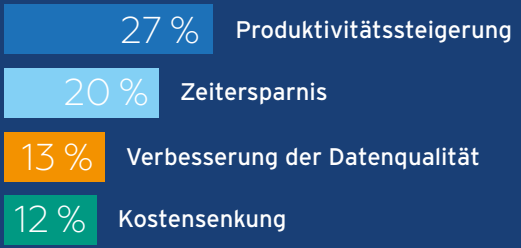
Unserer Umfrage zufolge verbringen 96 % der mit Geschäftsdaten operierenden Mitarbeiter mehr als drei Stunden pro Woche mit den oben genannten Geschäftsprozessen, wobei 68 % mehr als einen kompletten Tag pro Woche damit verbringen.

Trotz der entscheidenden Bedeutung einer effizienten Datenverarbeitung gaben 80 % der Befragten an, dass sie in ihrer Arbeit auf Papier angewiesen sind. Diese Zahl zeigt das Ausmaß der Herausforderung, vor der Unternehmen zu Beginn der Pandemie standen, als die Handhabung von analogen, papierbasierten Prozessen plötzlich deutlich erschwert wurde.

Um zu überleben waren Unternehmen gezwungen, zu digitalisieren. Sie mussten neue Wege finden, ihren Betrieb aufrechtzuerhalten, den Kontakt zwischen Mitarbeitern und Kunden zu ermöglichen sowie Daten zu verarbeiten, zu schützen und zu speichern. Unsere Ergebnisse zeigen, dass IT-Support (49 %), CRM (36 %) und Teamplanung (34 %) die wichtigsten Prozesse waren, die als Reaktion auf die Pandemie digitalisiert wurden.



Ermutigend ist, dass die Befragten trotz der Tatsache, dass die Lösungen erst seit relativ kurzer Zeit im Einsatz sind, bereits eine Reihe wichtiger Verbesserungen beobachten können. Dazu gehören die Produktivitätssteigerung (mit 27 % die beliebteste Antwort), Zeitersparnis (20 %), Verbesserung der Datenqualität (13 %) und die Kostensenkung (12 %).



Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass sich aus den Widrigkeiten des Coronavirus langfristig Möglichkeiten zur Verbesserung der Prozesseffizienz ergeben könnten.

ÜBERHOLSPUR ODER ÜBERGANGSLÖSUNG?

Um mehr über die Langlebigkeit der neu digitalisierten Workflows zu erfahren, haben wir die Studienteilnehmer gefragt, ob sie erwarten, dass neue Tools und Lösungen auch nach der Pandemie weiter zum Einsatz kommen werden. Daraufhin antworteten erstaunliche 57 % der Befragten, sie befürchten, dass sich die Geschäftsprozesse ihrer Unternehmen wieder zurückentwickeln könnten. Dies ist ein überraschendes Ergebnis: Warum sollten Unternehmen zu einem weniger effizienten, analogen Prozess zurückkehren?

Eine wahrscheinliche Erklärung dafür ist, dass es sich bei den eingeführten Maßnahmen um „Notlösungen“ handelte, die eingeführt wurden, damit das Unternehmen weiter funktionieren kann - und nicht um langfristige Lösungen zur Steigerung der Produktivität.

Angesichts des Drucks, unter dem die Unternehmen standen, liegt die Vermutung nahe, dass diese Schnellschussentscheidungen isoliert getroffen wurden, ohne die breiteren Auswirkungen auf die einzelnen Geschäftsbereiche zu berücksichtigen. Infolgedessen könnten viele Organisationen zu dem Schluss kommen, dass ihnen integrierte Lösungen fehlen, die zur Erfüllung ihrer grundlegenden Geschäftsanforderungen notwendig sind.

Zu Beginn der Pandemie waren viele Unternehmen nicht auf die Arbeit aus dem Home Office in dieser Größenordnung vorbereitet. Sie mussten schnell handeln und in einigen Fällen mangelte es den digitalen Lösungen, die auf die Schnelle eingeführt wurden, an langfristiger Perspektive. Damit verbunden ist der völlig menschliche und leider höchst unrealistische Wunsch, dass alles wieder so wird wie früher.

Stuart Bernard
VP, Global Digital Solutions, EMEA, Iron Mountain

Eine dritte Erklärungsmöglichkeit dürfte die Kosten betreffen. Notlösungen „von der Stange“ sind selten die kostengünstigste Art, ein Problem zu lösen. Darüber hinaus mangelt es teilweise an Verständnis für die tatsächlichen Kosten und Vorteile, die sich aus der Digitalisierung von Prozessen ergeben - vor allem da Unternehmen die damit verbundenen internen Ressourcen oft unterschätzen.

Diese Theorie wird durch unsere Daten gestützt, aus denen hervorgeht, dass die Kosten als das größte Hindernis für Initiativen zur Prozessdigitalisierung angesehen werden (von 22 % der Befragten an erster Stelle genannt).



Iron Mountain unterstützte die BMD Systemhaus GesmbH bei der **Entwicklung der BMD ScanStation**, einer leistungsstarken Scanlösung, die Kunden problemlos in ihre digitalen Workflows integrieren können. Damit kann BMD eine maßgeschneiderte Lösung einer Workflow-basierten Software anbieten, mit deren Hilfe der Scanner für die Beleg- erfassung in das Archiv-, Buchhaltungs- und Warenwirtschaftssystem genutzt werden kann.

„Mit Iron Mountain an unserer Seite haben wir die Sicherheit und Stabilität, neue Geschäftsfelder zu erschließen“, so Sascha Valenta, Software Consultant and Assistant Product Manager, BMD Systemhaus GesmbH

Die Vorteile, die sich aus echter Digitalisierung ergeben, sind langfristig angelegt. Lösungen, die Technologien wie KI (Künstliche Intelligenz) und ML (Machine Learning) nutzen, sind zwar nicht billig, können aber auf lange Sicht erhebliche Vorteile mit sich bringen. Bei Iron Mountain arbeiten wir mit unseren Kunden zusammen, um den Business Case zu bewerten und Wege zu finden, die Kosten über einen längeren Zeitraum zu verteilen.

Stuart Bernard
VP, Global Digital Solutions, EMEA, Iron Mountain

VON EINER SCHNELLEN NOTLÖSUNG ZU NACHHALTIGEM NUTZEN

Die Schlüsselfrage lautet daher, wie Sie sicherstellen können, dass Ihre neuen digitalen Prozesse wirklich langfristig ausgelegt sind.

Gartner unterteilt den Prozess der Neuausrichtung von Unternehmen nach einer Pandemie in drei Phasen: Reagieren, Erholen und Erneuern. Diese Phasen bieten einen nützlichen Rahmen, um die anfängliche Reaktion der Unternehmen auf den Ausbruch von COVID-19 zu analysieren. Darüber hinaus lassen sich auch ihre Bemühungen untersuchen: Wie lernen die Unternehmen? Welche Fortschritte erzielen sie und – vor allem – wie entwickeln sie eine verbesserte langfristige Widerstandskraft?

Unsere Erkenntnisse deuten auf sieben Schritte hin, die Unternehmen befolgen sollten, um optimierte und langfristige Digitalisierungslösungen zu entwickeln.



Der **Sandwell and West Birmingham Hospitals NHS Trust** wollte auf kostspielige, arbeitsintensive Papierarchive verzichten. Iron Mountain wurde beauftragt, eine schnelle und sichere Lösung für die Digitalisierung aller Patienteninformationen zu entwerfen.

Durch den neuen automatisierten Abrufprozess konnten die Arbeitsstunden deutlich reduziert werden. Online-Bestellungen für Altunterlagen werden innerhalb von 72 Stunden als digitale Scans geliefert und episodische Akten werden 48 Stunden nach einem Termin aktualisiert und zur Verfügung gestellt.

Infolgedessen konnte die Organisation 20 Verwaltungsmitarbeiter neu ausbilden und einsetzen und ist auf dem besten Weg, €275.000 einzusparen, die in die Erstversorgung umgeleitet werden können.

WANDEL NACHHALTIG GESTALTEN

Laut **Gartner** werden mehr als drei Viertel der Unternehmen (82 %) im Rahmen unserer „neuen Normalität“ zur teilweisen Fernarbeit übergehen. Dies bedeutet, dass die Tage der physischen Ablage und der Versendung von Papierakten gezählt sind. Wir müssen grundlegende Geschäftsprozesse anpassen, was eine neue Denkweise erfordert – ob es uns gefällt oder nicht.

Es überrascht niemanden, dass dies nicht einfach auf Knopfdruck funktioniert. Während die Pandemie Unternehmen zu kurzfristigen Lösungen zwang, zeigt unsere Umfrage, dass vielen das Vertrauen fehlt, diese Ansätze in langfristige Lösungen umzuwandeln. Das ist völlig verständlich, wenn man bedenkt, dass die **digitale Transformation** eine kontinuierliche Reise ist.

Aktuell befinden wir uns allerdings an einem Wendepunkt.

Wenn Sie wettbewerbsfähig bleiben wollen, ist eine Rückkehr zur alten Vorgehensweise keine Option. Gehen Sie Schritt für Schritt vor – analysieren Sie Ihr Risikoprofil, arbeiten Sie funktionsübergreifend zusammen und erwägen Sie die Zusammenarbeit mit spezialisierten Anbietern, die Sie bei Ihrer Transformation unterstützen können.

Die digitale Transformation kann einschüchtern, jedoch sind Sie nicht allein. Alle Unternehmen stehen vor ähnlichen Herausforderungen. Bei Iron Mountain beginnen wir oft mit dem **„Clean Start“-Programm**. Dabei werden die bestehenden Prozesse eines Unternehmens analysiert und Verbesserungsmöglichkeiten ermittelt, die an die Bedürfnisse und den Fortschritt des Unternehmens auf seiner Reise in eine digitale Zukunft angepasst sind.

Entscheidend ist, dass der von uns vorgeschlagene Ansatz nicht nur während der Pandemie gilt. Die kontinuierliche Verbesserung der betrieblichen Belastbarkeit ist der Schlüssel, um im Wettbewerb immer einen Schritt voraus zu sein.

0800 408 0000 | IRONMOUNTAIN.DE
0800 00 24 24 | IRONMOUNTAIN.CH
+43 (0) 2287 30 544 | IRONMOUNTAIN.CO.AT

© 2020 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Bergsymbol sind registrierte Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

Es liegt zwar in der menschlichen Natur, wieder zurück zum Alten zu wollen, dennoch ist es Zeit für Fortschritt. Unternehmen müssen sich ehrlich damit auseinandersetzen, wo sie jetzt stehen und wohin sie wollen. Sie müssen einen klaren Fahrplan für ihre weitere digitale Transformation aufstellen. Das beginnt damit, ihre Teams wirklich auf dem Weg zu einer digitaleren Arbeitsweise zu begleiten, anstatt sie einfach mit neuen Technologien zu überhäufen.

András Szakonyi
SVP EMEA bei Iron Mountain