

Dokumentenmanagement und elektronische Signatur

Digital statt Papier: Moderne Kundenprozesse ohne Medienbruch sind transparent, schnell und zukunftsweisend

25. OKTOBER 2024 ⌚ 5 MIN. LESEDAUER



Quelle: topfact

Damit Unternehmen nicht nur zeitgemäß, sondern auch zukunftssträftig arbeiten, ist eine Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse unumgänglich. Viele manuelle und behäbige Abläufe lassen sich mit einem digitalen Dokumentenmanagement optimieren. Es gilt, Aufgaben und Dokumente digital zu organisieren und Abläufe so weit wie möglich zu automatisieren. Eine integrierte Signatursoftware unterstützt dies und ermöglicht es, Dokumente rechtskräftig digital zu unterschrieben und Medienbrüche in den angeschlossenen Arbeitsschritten zu vermeiden. Dadurch werden manuelle Eingriffe weiter reduziert und die Arbeitsabläufe noch schlanker und effektiver.

Digitale Transformation ist das Schlagwort der vergangenen Jahre – doch deutsche Unternehmen kommen hier nur schleppend voran. Bei der Mehrheit der Unternehmen in der deutschen Wirtschaft ist die digitale Transformation noch schwach ausgeprägt, gerade einmal ein Fünftel der Unternehmen steuert seine Prozesse und Geschäftsmodelle bereits digital. Der Digitalisierungsindex stagnierte in den vergangenen zwei Jahren und liegt für das Jahr 2023 mit 108,6 Punkten sogar noch leicht hinter dem Wert für das Vorjahr (110,5 Punkte, Quelle Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz). Der digitale Wandel steht in den hiesigen Unternehmen somit noch ganz am Anfang, im europäischen Vergleich hinkt die deutsche Wirtschaft im Digitalisierungsgrad hinterher und belegte 2022 gerade einmal Platz 13. Um wettbewerbsfähig zu sein, müssen deutsche Unternehmen demnach aufholen. Die Digitalisierung ihrer Geschäftsprozessen spielt hierbei eine entscheidende Rolle.

Nicht einfach nur Papier durch digitale Daten ersetzen

Bei der Digitalisierung der Geschäftsprozesse ist entscheidend, dass sie weit über den bloßen Ersatz von Papierdokumenten durch digitale Dateien hinaus geht. Es gilt, Arbeitsabläufe, Organisationsstrukturen und Interaktionen mit Kunden nicht einfach nur zu digitalisieren, sondern auch zu optimieren. Hier kommt ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) ins Spiel, weil sich mit diesem nicht einfach nur Dokumente digitalisieren, sondern auch Aufgaben digital organisieren und die entsprechenden Arbeitsabläufe weitestgehend automatisieren lassen. Dabei speichert ein hochwertiges DMS Dokumente aus allen Kundensystemen – zum Beispiel ERP und E-Mail – automatisch, langfristig und rechtssicher und stellt einen organisierten Zugriff auf die Daten sicher. Zudem lassen sich Aufgaben erstellen, delegieren und verfolgen, in die die entsprechenden Dokumente direkt eingebunden und zugewiesen werden. Gewisse Aufgaben – zum Beispiel Belegprüfung – lassen sich auch automatisiert ableiten. Unternehmen können so wesentlich effizienter arbeiten und sparen wertvolle Ressourcen ein, weil der manuelle Aufwand erheblich sinkt.

In Kombination mit einer elektronischen Signatur sind die positiven Effekte nochmal höher: „Werden die digitale Signatur und die Automatismen bei der Dokumentenerzeugung miteinander verbunden, sind manuelle Eingriffe in der Regel nicht mehr nötig, sodass der gesamte Workflow erheblich schlanker wird“, beschreibt Emmanuel Anger, Business Development Manager bei der topfact AG, die auf digitale Geschäftsprozesse und Dokumentenmanagement spezialisiert ist und in ihr selbstentwickeltes DMS die Signaturlösung „inSign“ implementiert hat.

Digitale Signaturen in Kunden- und Personalprozessen

Elektronische Signaturlösungen lassen sich in unterschiedlichen Kundenprozessen sinnvoll einsetzen, zum Beispiel bei Abnahmen, Freigaben und Auftragserteilungen. Auch bei Personalprozessen ist die Verwendung digitaler Signaturen sinnvoll, nämlich überall dort, wo schriftliche Zustimmungen erforderlich sind – zum Beispiel bei Vertraulichkeitsvereinbarungen. Anger: „Das vereinfacht die Abläufe erheblich und stellt allen Beteiligten die unterzeichneten Dokumente auch sofort zur eigenen Aufbewahrung bereit.“

Der Vorteil der Integration in ein DMS ist, dass sich aus den elektronisch und verbindlich signierten Dokumenten gewisse Workflows direkt automatisiert ableiten lassen. Dokumente lassen sich beispielsweise interaktiv zur Signatur an Dritte weitergeben, der Versand an den Unterzeichnenden kann auch automatisiert durch das System erfolgen. Ebenso kann eine von einem Kunden oder einer Kundin unterschriebene Auftragserteilung vom System automatisch an die entsprechende Fachabteilung weitergeleitet werden, die angeschlossenen Prozesse werden unmittelbar angestoßen. Das DMS reagiert dabei selbstständig und setzt Workflows nach definierten Standards in Gang, wenn eine Signatur eingegangen ist. „Das heißt, die unterzeichneten Dokumente liegen automatisch mit Unterschrift an dem Platz, wo sie erwartet und benötigt werden“, erklärt Anger. Da die Dokumente aber nicht physisch, sondern digital vorliegen, können sie nicht verloren gehen, sondern sind nachverfolgbar und transparent im DMS hinterlegt.

Neues Level an Automatisierung, Transparenz und Geschwindigkeit

Elektronische Signaturlösungen ermöglichen Unternehmen, die ein DMS nutzen, ein neues Level an Automatisierung, Transparenz und Geschwindigkeit in allen Vorgängen, bei denen Unterschriften notwendig sind: Der Postweg muss nicht abgewartet werden, der Verlust von Dokumenten ist ausgeschlossen, Mitarbeitende müssen nicht mehr mit Papieren durchs Haus laufen. Sämtliche Prozesse, die von Unterschriften abhängen, werden auf dank Digitalisierung und Automatisierung beschleunigt und nachhaltig. „Über die Integration einer elektronischen Signaturlösung wie inSign in ein DMS wie unseres kann sofort und automatisch ausgewertet werden, welche Unterschriften noch ausstehen und wo Aktivitäten starten können, weil die Freigabe bereits erfolgt ist“, so Anger.

Manuelle Zwischenschritte – sei es beim Versand zur Unterschrift an die Kundschaft oder bei der Rückgabe durch den Kunden oder die Kundin – entfallen komplett, Unternehmen sparen in diesen Prozessen daher wertvolle Zeit ein. Die Angebotserstellung zum Beispiel erfolgt so mit möglichst geringem Aufwand und ohne Verzögerungen; ein Fakt, der im starken Wettbewerb um Kundschaften und Aufträge äußerst wertvoll ist. Die Mitarbeitenden erhalten zudem mehr Zeit für wertschöpfende Aufgaben, Kundengespräche zum Beispiel oder die Ausarbeitung individueller Angebote, die dann automatisiert und ohne Zeitverzug zur Unterschrift an den Interessenten geschickt werden.

Bei der Auswahl einer elektronischen Signaturlösung sollten Unternehmen beachten, dass sie keine „digitale einfach-nur-Unterschreiben-Anwendung“ ist, wie Anger umschreibt. Denn solche Lösungen bieten kein Potenzial für betriebliches Wachstum, weil sie nicht in die betrieblichen Abläufe integriert werden. Erfolgversprechend ist also nur eine Lösung, die sich in ein DMS integrieren lässt. Anger: „Kein Unternehmen hat heute noch Zeit oder Geduld für halbe Sachen.“

Fazit

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Unternehmen ihre Geschäftsprozesse digitalisieren. Digitale Dokumentenmanagementsysteme ermöglichen die Optimierung und Automatisierung von Abläufen, wodurch manuelle Eingriffe reduziert und die Effizienz gesteigert werden. Elektronische Signaturlösungen, integriert in ein DMS, bieten zusätzliche Vorteile wie Automatisierung, Transparenz und Geschwindigkeit. Denn viele manuelle Arbeitsschritte und Medienbrüche fallen weg, sämtliche Prozesse, die von Unterschriften abhängen, lassen sich automatisieren und somit beschleunigen und nachhalten. Nur durch die Integration digitaler Lösungen in optimierte Abläufe können Unternehmen wertvolle Ressourcen einsparen und sich zukunftsfähig aufstellen.

Detlev Eberhardt ist Vorstand der topfact AG.

Hier finden Sie weitere Informationen zu topfact.