

Agiler durch digitale Transformation: So profitieren wachsende Unternehmen von der Digitalisierung

Drei Strategien für einen
digitalen Workflow in
wachsenden Unternehmen

Neue Technologien sind ein bewährtes Mittel für Unternehmen aller Größen, um zu wachsen und wettbewerbsfähig zu bleiben. Mit den richtigen Tools zur Optimierung der Geschäftsabläufe verbessern sich der Kundenservice, Partnerschaften funktionieren besser und auch die internen Arbeitsprozesse laufen reibungsloser ab.

Einer der besten Bereiche für Investitionen in technologische Neuerungen – vor allem für kleine und mittelständische Unternehmen – ist die papierlose Abwicklung von Verträgen und Dokumenten mithilfe der elektronischen Signatur. Denn: Ergebnisse werden unmittelbar sichtbar. Das findet auch Jim Lundy, CEO von Aragon Research. Er berät Unternehmen bei Technologieentscheidungen und -strategien. Bei seiner Arbeit konnte Lundy immer wieder feststellen, dass besonders digitale Werkzeuge, die dokumentenbasierte Transaktionen vereinfachen, zu Wettbewerbsvorteilen führen. Das gilt vor allem für wachsende Unternehmen, die unter großem Leistungsdruck stehen.

Im weiteren Verlauf des Whitepapers erfahren Sie, wie die Transformation dokumentenbasierter Prozesse Ihr Unternehmen in drei Schlüsselbereichen voranbringen kann: beim Kundenerlebnis, den Geschäftspartnerschaften und bei der internen Produktivität.

Drei Vorteile der digitalen Transformation

1/ Das Kundenerlebnis revolutionieren

Warum

Ein perfektes Kundenerlebnis kann geschäftsentscheidend sein. Vor allem dann, wenn Ihr Unternehmen anderen, die die Branche umkrempeln wollen, damit zuvorkommt. „Transformation ist der Schlachtruf“, sagt auch Jim Lundy. Der Kunde sollte dabei aber immer im Mittelpunkt stehen. Unternehmen tendieren jedoch häufig dazu, die Transformation interner Prozesse der ihrer Kundensysteme vorzuziehen. Wenn es um die digitale Transformation geht, ist das allerdings ein Fehler: Besser wäre es, mit kundenorientierten Prozessen zu beginnen und sich von dort aus zurück zu arbeiten. Aus einem einfachen Grund: Die Verbesserung der Kundenerfahrung kann sich unmittelbar und direkt auf Ihren Umsatz auswirken.

Wie

Ermitteln Sie zunächst Bereiche, in denen Sie Kunden die Geschäfte mit Ihnen und Ihrem Unternehmen erleichtern können. Dazu gehören beispielsweise Angebotsunterzeichnungen oder der Abschluss von Kaufverträgen. Sie sind optimale Ansatzpunkte für die Automatisierung dokumentenbasierter Prozesse. Können Kunden eine Transaktion schnell und in wenigen Schritten abschließen, sind sie zufriedener mit dieser Erfahrung und werden sie eher wiederholen. Eine scheinbar kleine Veränderung – wie der Verzicht auf gedruckte Verträge und eine „nasse“ Unterschrift – kann bereits einen großen Wettbewerbsvorteil bedeuten.

Ergebnisse

„Der Vertrieb ist der ultimative Anwendungsfall“, weiß Jim Lundy aus eigener Erfahrung. Das konnte der Berater bei einem Technologieunternehmen beobachten, bei dem die elektronische Signatur im Vertrieb eingeführt wurde: Das Team konnte die Zeit bis zum Abschluss einer Vereinbarung von zwei Tagen auf weniger als eine Stunde reduzieren. Weniger Verzögerungen im Verkaufsprozess verbessern zudem die Kundenzufriedenheit und steigern so Umsatz und Wachstum des Unternehmens.

2/ Geschäftsbeziehungen verändern

Warum

Jedes Unternehmen arbeitet mit anderen Unternehmen zusammen, um einen Mehrwert zu generieren. Um effizient skalieren zu können, verlassen sich insbesondere wachsende Unternehmen auf Zulieferer, Subunternehmer und spezialisierte Berater, während sie selbst Kapazitäten für Produktentwicklung, Produktion, Vertrieb und Marketing aufbauen. Das Management dieser Partner erfordert häufig eine dokumentenbasierte Kommunikation.

Wie

Vereinfachen Sie Workflows, Genehmigungen und Unterschriften mit Unternehmenspartnern und Lieferanten. Automatisieren und verknüpfen Sie Vereinbarungsprozesse. Damit schaffen Sie einen effizienteren und sicheren Weg, um z.B. Änderungsaufträge, Master-Service-Vereinbarungen, Compliance-Dokumente, Lizenzen für geistiges Eigentum, Geheimhaltungsvereinbarungen und andere Dokumente in Ihrem Unternehmensnetzwerk abzuwickeln.

Ergebnisse

Das in Chicago ansässige Unternehmen Reed Construction führte DocuSign für die Kommunikation mit seinen Subunternehmen ein und konnte dadurch Genehmigungsprozesse von 12 auf vier Schritte reduzieren. Dokumente, die zuvor über sechs oder sieben Schreibtische gewandert sind, werden jetzt nur noch von drei Personen bearbeitet. Auch der Status eines Dokuments kann transparent nachverfolgt werden. Projektmanager wissen immer genau, an welcher Stelle sie nachhaken müssen, um den Prozess zu beschleunigen. Die schnelleren Durchlaufzeiten erlauben es dem Unternehmen, das Beste aus seinen Partnerschaften herauszuholen.

3/ Interne Prozesse optimieren

Warum

Unternehmen werden agiler, wenn sie auf manuelle Arbeitsabläufe und papierbasierte Verfahren verzichten und Daten nicht mehr von einem System in ein anderes übertragen müssen. Die Möglichkeit, Abrechnungen und Inkassos zu beschleunigen und Fehler in internen Prozessen zu reduzieren, führt zu einem großen finanziellen Vorteil.

Wie

Die Transformation interner Prozesse stößt manchmal auf Widerstand. Ein Pilotprojekt kann dabei helfen, Mitarbeitern die Vorteile neuer Technologien und Prozesse aufzuzeigen. „Bei großen Veränderungen gibt es häufig einen Angstfaktor“, weiß auch Jim Lundy. „Sie müssen die Transformation verständlich erklären und den Leuten zeigen, dass ihre Arbeit dadurch erleichtert wird und vielleicht sogar noch mehr Spaß macht.“ So kann beispielsweise die Automatisierung einer mühsamen Aufgabe mit vielen Genehmigungen – zum Beispiel das Onboarding neuer Mitarbeiter – dazu beitragen, dass Veränderungen intern besser angenommen werden.

Ergebnisse

Die Projektleiterin, die DocuSign bei der Organization of American (OAS) Federal Credit Union implementieren sollte, überzeugte andere Nutzer, indem sie die Vorteile auf individueller Ebene demonstrierte: Als sie Bankangestellten zeigte, wie viel einfacher der Umgang mit elektronisch signierten Dokumenten war, nahmen diese das Tool schnell an. Einige Mitarbeiter waren anfänglich besorgt, ob sie mit papierlosen Prozessen weiterhin alle gesetzlichen Anforderungen erfüllen würden. Das Gegenteil war der Fall: Mit einem digitalen Prozess lassen sich diese Anforderungen sogar leichter erfüllen als bisher – mit schnelleren Audits und der Möglichkeit, Compliance-Anforderungen einfacher zu erfüllen.

Beginnen Sie Ihre digitale Transformation

Die digitale Disruption schafft neue Möglichkeiten für alle Branchen. Besonders kleinere, agile Unternehmen wissen diese großen Veränderungen oft besser zu nutzen. Wenn sie frühzeitig gute Prozesse entwerfen und Technologien implementieren, die diese Prozesse skalierbar machen, können wachsende Unternehmen einen entscheidenden Vorteil gegenüber etablierten Wettbewerbern erzielen. Ausgehend von einem relativ kleinen Anwendungsszenario für die elektronische Signatur können Vorteile sichtbar werden, die eine breitere Akzeptanz fördern. Gewonnene Erkenntnisse aus einem Bereich können die Implementierung in einem anderen erleichtern.

„Je schneller Sie Prozesse loswerden können, die Sie verlangsamen, umso eher erzielen Sie Resultate.“

Jim Lundy
CEO
Aragon Research

User advice: Nutzen Sie das Wissen Ihrer Mitarbeiter zu internen Prozessen

Als die Federal Credit Union DocuSign einführte, übernahm Maria Arraya, Operations Officer und Projektmanager, die Aufgabe, die erforderlichen Formulare für alle Abteilungen aufzusetzen. Ihr Ziel war es, damit die Einführung zu erleichtern. Aber die Bearbeitung aller Änderungswünsche wurde überwältigend. Arraya fand Kollegen, die bereit waren, ihr zu helfen. „Menschen, die sehr innovativ sind und Technologie genauso lieben wie ich, waren sehr lernfreudig und übernahmen die Verantwortung für die Formulare ihrer eigenen Abteilungen“, berichtet Arraya. Mit der Aufteilung des Workloads wurde auch die Implementierung in die Hände von Einzelpersonen gelegt, die dadurch zu Experten für den automatisierten Prozess werden konnten.

„Menschen, die sehr innovativ sind und Technologie genauso lieben wie ich, waren sehr lernfreudig und übernahmen die Verantwortung für die Formulare ihrer eigenen Abteilungen.“

Maria Arraya

Operations Officer and Project Manager
Federal Credit Union

Q&A: Warum die Zeit reif ist zu digitalisieren

Interne Verbesserungen werden in kleinen Unternehmen häufig von dringenden Geschäftsangelegenheiten in den Hintergrund gedrängt. Doch langfristiges Wachstum und ein nachhaltig gesundes Unternehmen hängen stark von Technologien ab, mit denen Zeit und Ressourcen eingespart werden können.

Q. Warum sollten Unternehmen gerade jetzt eine digitale Transformation in Betracht ziehen?

A. Geschwindigkeit und Agilität sind für jedes Unternehmen entscheidend – für noch wachsende Unternehmen aber ganz besonders. Kleine Unternehmen können durch den Wechsel zu digitalen Transaktionen Reibungen und die Komplexität manueller Geschäftsprozesse reduzieren. Außerdem setzen sie dadurch Ressourcen, Mitarbeiter und Gelder frei, die sie für andere Geschäftsinitiativen verwenden können. Denn letztendlich will jeder seine Geschäftsprozesse vereinfachen und sich auf die Dinge konzentrieren, die wirklich wichtig sind: seine Kunden und deren Erfolg.

Q. Haben kleinere Unternehmen Vorteile bei der Digitalisierung?

A. Kleinere Unternehmen sehen sofort Vorteile, selbst bei kleinen Projekten. Denn diese können schneller implementiert werden, weil weniger Abteilungen involviert sind und Lösungen so schneller gesucht und eingeführt werden können. Das bedeutet, dass ein Unternehmen früher die Vorteile einer Lösung sehen kann.

Q. Wie hat die veränderte Tech-Landschaft das vereinfacht?

A. Wenn man in den Anfangstagen digitale Systeme einführen wollte, dachte man an Oracle und SAP und jahrelange Implementierungen oder Einführungskosten in Millionenhöhe. So ist es heute nicht mehr. Cloud-basierte Softwaredienste können schnell und einfach bereitgestellt werden, ohne zusätzliches IT-Personal. Man kann mit einem einfachen Anwendungsfall loslegen und testen, ob eine Lösung den gewünschten Nutzen bringt. Wenn das der Fall ist, setzt man sie einfach breiter ein.

Q. Spielen mobile Technologien eine Rolle bei der Transformation?

A. Mobile Technologie ist der Schlüssel, um die Erwartungen der Nutzer zu erfüllen. Technologien, die sich nicht an die Arbeitsweise der Mitarbeiter anpassen lassen, verlangsamen die Akzeptanz und Einführung. Anwender erwarten heute, dass jedes neue Tool auf jeder Plattform und jedem Gerät funktioniert. Eine elektronische Signatur-Lösung, die auf allen Mobilgeräten verfügbar ist, macht den Alltag der Mitarbeiter effizienter und produktiver.

Q. Was hindert manche Unternehmen daran, eine neue Technologie einzuführen?

A. Unternehmen müssen die Auffassung überwinden, dass die digitale Transformation zu komplex ist für kleinere Organisationen und sich deshalb nicht lohnt. Schnell wachsende Unternehmen warten häufig zu lange damit, in eine Initiative zu investieren. Bei Cloud-basierten Software-

as-a-Service-Produkten wie DocuSign ist jedoch nicht einmal IT-Personal erforderlich. Unternehmen können ganz einfach loslegen – und solche Lösungen sind nicht einmal teuer. Legen Sie sich eine Roadmap mit kleinen Schritten bereit, die nacheinander zu großen Verbesserungen führen werden. Das sind Veränderungen, die ein Unternehmen voranbringen.

**User advice:
Erleichtern Sie Ihren Partnern den Wechsel**

Für das in Chicago ansässige Unternehmen Reed Construction war die elektronische Signatur Ausgangspunkt für eine Initiative zur Modernisierung der digitalen Lösungen. „Eines der einfachsten Dinge, die wir in Sachen Technologie je gemacht haben“, sagt CFO Erik Haarstad über die Einführung von DocuSign in seiner Firma. Um die neuen Geschäftsprozesse für die Partner des Unternehmens so einfach wie möglich zu gestalten, wurden Vorlagen und Formulare zunächst von Mitarbeitern getestet. So wollte das Unternehmen sicherstellen, dass der neue Prozess einfach zu bedienen und zu verstehen ist. In den ersten sechs Monaten enthielt jedes Dokument für externe Geschäftspartner zudem eine kurze Erläuterung zum Ablauf des Verfahrens. Der optimierte Prozess zahlt sich aus: Die Customer Experience hat sich deutlich verbessert, was zu einem Net Promoter Score von +55 und einem Umsatzwachstum von 93 Prozent gegenüber dem Vorjahr geführt hat.

„Eines der einfachsten Dinge, die wir in Sachen Technologie je gemacht haben.“

Erik Haarstad
CFO
REED Construction

Learn more
Weitere Informationen dazu, wie DocuSign Ihre digitale Transformation unterstützen kann, finden Sie unter www.docusign.de.

Über DocuSign

DocuSign unterstützt Unternehmen bei der Verknüpfung und Automatisierung aller Prozesse zur Vorbereitung, Unterzeichnung, Umsetzung und Verwaltung von Vereinbarungen und Verträgen. Als Teil der DocuSign Agreement Cloud bietet DocuSign die e-Signatur an – nicht weniger, als die weltweit führende Methode, um auf praktisch jedem Gerät, an jedem Ort und zu jeder Zeit digital unterzeichnen zu können. Heute nutzen mehr als 500.000 Kunden und Hunderte Millionen Anwender in über 180 Ländern DocuSign, um ihre vertraglichen Abstimmungsprozesse zu vereinfachen .

DocuSign Germany GmbH

Neue Rothofstr. 13-19
60313 Frankfurt
Deutschland

docusign.de

Mehr Informationen unter:

+49 800 186 08 56