

SmartLCM – mITtendrin, statt nur DIGITAL

Oder der Traum vom Business App-Store wird wahr

Sponsored Article

Steffen Schaar, Mitglied der Geschäftsleitung, The Quality Group GmbH

20. August 2018

LR 2018, Seiten 128 bis 132 (insgesamt 5 Seiten)

Agiles und digitales Arbeiten wird uns Menschen noch mehr fordern als bisher gedacht, egal ob wir „digital immigrant“ oder „digital native“ sind. „Digital“ sein ist IN, dabei sein ist alles, denn wir haben ja ein Smartphone! Drucken, faxen, scannen, ablegen, reden, sich treffen war gestern. Heute sind wir mobil, digital, virtuell und wir sind im Chatroom unterwegs, bereit für SocialMedia rund um die Uhr. Jeder? Mehr als 50 % verstehen unter Digitalisierung das Versenden von Mails. „Digitale Transformation“ – was ist das denn, will ich das? Ja, sehr gern, aber was kommt auf mich zu? Ängste und Erwartungshaltungen gibt es deshalb gleich gratis obendrauf.

1

1. Einleitung

Der Kopf ist voll, die Zeit ist kurz und die Aufgaben wachsen täglich. Wie komme ich mit, ohne abgehängt zu werden, ohne aufzufallen im Digitalisierungsrausch der agilen Veränderungen, der neuen Ansprüche, dem Ruf nach „artificial intelligence“? Der „native“ nennt es cool, so ein Teil von IoT oder Web3.0, andere schwören auf M2M und Industrie4.0. Bald gibt's die Welt5.0 – „Geht's noch?“ fragt man sich da.

2

Forscher und Gelehrte gehen derweil auf die Barrikaden: „Nehmt die Menschen mit! Wo bleibt die Kommunikation, wo sind Emotionen, wie steht's mit der Wertekultur und sprechen wir denn noch Klartext?“ Vertrautes fällt weg, (halb)automatisierte digitalisierte Abläufe ergänzen unsere täglichen Mechanismen, zu denen wir nicht nur Vertrauen aufbauen müssen, sondern sie akzeptieren, zulassen, weiterentwickeln und verbessern sollten.

3

2. Schöne neue Welt?

Als mittelständisches Beratungs- und Softwareunternehmen mit Mitarbeitern der „Generation What“ (Europas größte Jugendstudie 2016 nennt so die 18-34-Jährigen) und

4

vielen erfahrenen Experten aus der Generation vor dem Internetzeitalter sehen wir uns in einer besonderen Verantwortung. Seit Jahrzehnten haben wir unser Produkt- und Leistungsportfolio auf die lösungsorientierte Unterstützung effizienter administrativer Abläufe in den Organisationen ausgelegt. Schon immer gehört eine offene und vertrauensvolle Kommunikation mit unseren Partnern und Anwendern zu unseren Leitsätzen. Wir glauben, dass es uns nur dadurch möglich ist, nicht nur die Trends und Innovationen der Zeit technologisch voranzutreiben (dafür sind wir die IT), sondern vor allem die Agilität der Organisationsveränderungen und -aufgaben mit IT-Lösungen sinnvoll und effizient zu unterstützen.

Sagte man noch vor Jahren: „Die Oberfläche muss einfach zu bedienen sein“, so werden wir nicht erst morgen, sondern schon heute, unsere Ansprüche an „smart(es)“ Arbeiten neu definieren. Beispiele für rasante, fachlich getriebene Arbeits- und Organisationsveränderungen sind z. B.: aus der IT „BYOD“ (Bring Your Own Device), oder auch im Einkauf „P2P“ (purchase to pay). Jüngst formulieren die Unternehmensjuristen und Compliance-Mitarbeiter ihre Herausforderungen in „Legal Tech“ (legal and technology). Alle haben eines gemeinsam: Es geht um die Vereinfachung von täglichen Aufgaben, regelkonformen Abläufen und transparenter Dokumentation mit dem „Bleistift des 21. Jahrhunderts“ – der IT. Aber was heißt das, wie sieht das aus? Muss ich mich dabei umstellen, umlernen, verändern? Ist „smart“ denn nicht einfach, einfach so? Nein!

5

Das digitale Arbeiten verändert unsere Abläufe, unsere Einstellung und erfordert in den nächsten Jahren vor allem eines: Vertrauen in die virtuelle Welt aufzubauen. Auch unsere Arbeitsmittel werden sich weiter verändern. Bildschirme, Informations-Dashboards und -Tableaus werden immer größer, Datenmengen unterliegen exponentiellen Wachstumsraten und unsere Entscheidungen sollen ganz nebenbei auch noch agil, online und mobil sein. „Menschenskindern“ möchte man da sagen, „wir wollen doch nur verstehen, mitmachen, mitdenken, handeln, davon profitieren, modern und vor allem... erfolgreich sein.“

6

Seit Jahren ist die „Funktionshascherei“ in den Software-Produkten und -lösungen vorbei, seit Jahren ist der Zauber der Software verfliegen. Heute meckern wir über jeden Klick zu viel, sind genervt über jede Sekunde Wartezeit beim Laden von Informationen auf dem Bildschirm. Wenn das WLAN weg ist und die App so gar nicht mehr bedienbar ist, dann drehen wir schier durch. Und warum ist der Knopf nicht hier, sondern dort?

7

So ganz selbstverständlich gehen wir davon aus, dass Datenschutz und Berechtigungsvergabe beim Zugriff auf Daten sicher gewährleistet sind, dass Datennetze dauerhaft allgegenwärtig funktionieren – kurz: „die IT muss immer funktionieren“. Allein diese Ansprüche hindern uns, die Wahrheit zu sehen: Die IT nimmt uns nicht unsere Handlungskultur, unsere Kommunikationskultur ab, wir werden nur anders damit umgehen müssen. Im Gegenteil, die Erwartungshaltung steigert sich noch potenziell:

8

„Schnell, schneller, das muss doch tun!“ Aber: Wie sieht eigentlich die Post von morgen aus?

3. „Simpel“ war gestern, „komplex“ ist heute, „live & smart“ ist morgen

Immer mehr Menschen gehen im Geschäftsleben mit digitalen Informationen um, immer mehr entdecken Chancen, statt nur Risiken zu sehen. Denken über Potenziale im Informationsaustausch nach, statt nur im Tunnelblick die täglichen Aufgaben zu erledigen. Das schreit danach, den Trendsettern unter uns, smarte, einfach zu gestaltende Plattformen und Lösungen zum transparenten und abteilungsübergreifenden Dokumentieren von Informationen an die Hand zu geben. Wir brauchen eine verlässlich dokumentierte und revisionssichere Zusammenarbeit (Collaboration) zwischen den Mitarbeitern. Den respektvollen Umgang natürlich vorausgesetzt. Und ich bin schon heute neugierig, wie ich meinen „Schreibtisch“ als individuell konfigurierbare Möglichkeit einer Plattform(software) so anpassen kann, dass ich individuell am besten arbeite. Eben meinem Aufgaben- und Verantwortungsbereich entsprechend mit Informationen sicher umzugehen, diese zu finden und wenn möglich auch im Team zu teilen (sharing).

9

Im Vordergrund steht dabei, das Vertrauen in die digitale Welt durch Transparenz und Verbindlichkeit zu schaffen und außerdem menschliches, intuitives Verhalten in die digitalen Abläufe zu integrieren und zu modellieren. Ein unternehmensweites Informations- und Wissensmanagement in (halb)automatisierten Organisationsprozessen verbindlich messbar, revisionssicher und compliant einzuführen, entspricht eigentlich dem GMV, dem gesunden Menschenverstand. Aus der Vergangenheit wissen wir jedoch, dass ein guter kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) nur von einer motivierten Mitarbeiterschaft gelebt werden kann. Nicht „BigData“ und „Klein-Klein“. Wir sollten vielmehr die Kreativität, die Veränderungsbereitschaft und vor allem das Engagement der Mitarbeiter in der Organisation nutzen, um gute nachhaltige Entscheidungen zu treffen und daraus ein Organisations-, Handlungs- und Changemanagement abzuleiten. Im Team, schnell, transparent, verbindlich, messbar!

10

Deshalb ist es „smart“, wenn wir unsere Aufgaben in Zukunft vom Arbeitsplatz, von Zuhause oder von unterwegs (mobil) durch

11

- interaktive & vernetzte Login-Masken (eUserGuide, TicketSystem, Social-Plattform, SupplierChatroom, InformationDesk, Portal-Links, etc.)
- rollenbasierte & fachspezifisch individuell gestaltete WorkDesks mit funktionalen Standard-Apps
- intelligente abgespeicherte & wiederverwendbare Abläufe zur Vereinfachung täglicher Routine

- intuitive & kontextbezogene Informationsdarstellung und wenige Handgriffe zum Verarbeiten
- (Smart)EasySearch & fuzzy logic (Treffgenauigkeit auf Volltextebene)
- Direct-Share-Mechanismen (WorkDesk, Reports, etc.), teamorientierte und verteilte Aufgaben

sicher, einfach und effizient lösen werden.

4. Best in platform

Das neue IT-Modewort heißt TQG businessApp platform. Eine Plattform enthält rollenbasierte, konfigurierbare Desktops, sogenannte Business-Apps, wo der Anwender in seinem Aufgabengebiet effizient und möglichst einfach seine Aufgaben bearbeiten kann. Die Smart-App-Bausteine kann der Administrator/Anwender selbst definieren bzw. entwickeln. Dazu muss er keine Programmiersprache beherrschen, sondern kann durch ein 3-Schritte-Smart-Modell in einer rein visuellen Konfiguration die Business-App definieren. Das 3-Schritte-Smart-Modell besteht aus

12

- Modul aus der Plattform auswählen oder Organisationsprozess definieren
- Modul-Parameter konfigurieren oder den Ablaufprozess mittels digitalem Werkzeug (BPMN2.0-Notation) malen / visualisieren
- „App-Kachel“ in der Business-Plattform mit dem Modul oder dem Organisationsprozess verbinden.

Die „artificial intelligence“ dieser Methodik liegt darin, die agilen Organisationsaufgaben und -prozesse nicht an einzelnen Personen, sondern an Rollen zu definieren. Damit kann auf Veränderungen, Teamorientierung und vor allem auf Individualität der Abläufe in den Abteilungen oder zwischen den Abteilungen übergreifend schnell und einfach reagiert werden. In der TQG businessApp platform werden die Vorteile bewährter standardisierter Business-Lösungen/Module, als auch individueller Ablaufprozesse mittels BPMN2.0 für jede Anwendergruppe(-rolle) in einer Applikation nutzbar. Damit werden die benutzerdefinierte, abteilungsübergreifende Organisation und deren Abläufe mittels einer Informationsdrehscheibe (Plattform) gelebte Praxis. Ob Anwendungen (Apps) für den Ansatz für Legal Tech oder SmartContract, M2M, Compliance Excellence oder Lieferantenmanagement, ganz egal, die IT hat die Grundlagen mit der TQG businessApp platform geschaffen.

13

5. Meine „Smart-Philosophie“(-Arbeitsweise) basiert auf:

- smartLCM – Plattform für Enterprise Information Management (Webbasiert, Content-Management) als Grundlage für plattformübergreifende Kommunikation 14
- smartBusinessApps – fach-/rollen-/aufgabenbezogene, konfigurierbare, intuitive Benutzeroberfläche (responsive Design)
- smartWork – konfigurierbare und individuelle Komponenten/Apps
- smartEasySearch – informations-/fachdatenbezogene effiziente „artificial intelligence“ Recherchen
- smartSharedDesk – Verteilung von Best-Practice Work-Desk, Reports, etc. an Rollen/User
- smartStore – Ablage und Verwaltung aller Informationen gemäß GoBD (verschlüsselt, signiert, vertraulich, etc.)
- smartBusinessManager – Vorlagen, Richtlinien, Templates, Workflow-Verwaltung für abteilungsübergreifende automatisierte Organisations- und Ablauf-Regeln
- smartIntegration – interaktive Vernetzung / Systemintegration/Connectoren in andere Fachplattformen/Communities/Social Medias/Fachdatenbanken

Jetzt sind alle gefragt, um aus der Vision „Büro5.0“ – oder papierlose Organisation – den digitalen Wandel nicht nur zu erleben, sondern mit zu gestalten. Neugierig? Dann werden Sie einfach ein „Smart – mittendrin, statt nur digital“-Explorer und erfahren mehr auf www.tqg.de/businessapp-plattform/ 15