

Digitalisierungsstrategie

für die

TOWERN3000 Projekt- & Medienagentur GmbH

Inhaltverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Ausgangslage	4
3	Projektziel.....	5
4	Informationen zum Dokument	5
5	Analyse bestehender Geschäftsprozesse	6
5.1	Digitalisierung von Rechnungen und Zuweisung zu Projekten	6
5.1.1	Analyse.....	6
5.1.2	Roadmap.....	6
5.2	Digitalisierung von Visitenkarten.....	10
5.2.1	Analyse.....	10
5.2.2	Roadmap.....	11
5.3	QR-Code auf Visitenkarte zur Übermittlung von Informationen	13
5.3.1	Analyse.....	13
5.3.2	Roadmap.....	14
5.4	Einführung einer Dokumentenmanagementsystems	16
5.4.1	Analyse.....	16
5.4.2	Roadmap.....	17
5.5	Einführung digitaler Arbeitszeiterfassung	19
5.5.1	Analyse.....	19
5.5.2	Roadmap.....	20
5.6	Entwicklung eines Datenerfassungsmoduls für die Website	22
5.6.1	Analyse.....	22
5.6.2	Roadmap.....	23
5.7	Einführung einer zentralen Kundendatenverwaltung.....	25
5.7.1	Analyse.....	25
5.7.2	Roadmap.....	26
5.8	Einführung eines FAQ Chatbots.....	27
5.8.1	Analyse.....	27
5.8.2	Roadmap.....	28

1 Einleitung

In einer zunehmend digitalisierten Welt ist es für Unternehmen unerlässlich, eine klare und umfassende Digitalisierungsstrategie zu entwickeln. Diese dient als Leitfaden, um digitale Technologien effizient zu integrieren, Geschäftsprozesse zu optimieren und neue Wertschöpfungspotenziale zu erschließen. Sie ermöglicht es, den Herausforderungen des digitalen Wandels proaktiv zu begegnen und die Wettbewerbsfähigkeit langfristig zu sichern.

Die vorliegende Digitalisierungsstrategie beschreibt die Vision und die strategischen Ziele der **Towern3000 Projekt- & Medienagentur GmbH** im Kontext der digitalen Transformation. Sie analysiert den aktuellen Stand der Digitalisierung, identifiziert Handlungsfelder und definiert konkrete Maßnahmen zur Umsetzung. Dabei werden sowohl technologische als auch organisatorische Aspekte berücksichtigt, um einen ganzheitlichen Ansatz zu gewährleisten.

Ziel ist es, durch die Umsetzung der Strategie die Effizienz der Prozesse im Unternehmen zu steigern und den Kunden einen höheren Mehrwert zu bieten. Gleichzeitig wird großer Wert darauf gelegt, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Transformationsprozess einzubinden und ihre digitalen Kompetenzen zu fördern, um den kulturellen Wandel im Unternehmen zu unterstützen.

Die erfolgreiche Umsetzung dieser Digitalisierungsstrategie wird es dem Unternehmen ermöglichen, die Chancen des digitalen Zeitalters voll auszuschöpfen und sich für die Zukunft zu positionieren.

2 Ausgangslage

zweiP IT & WEB Solutions hat als IT-Dienstleister eine umfassende Ist-Analyse des aktuellen Digitalisierungsstands im Unternehmen durchgeführt. Dieser Prozess umfasste interaktive Workshops mit allen Mitarbeitenden sowie vertiefende Einzelgespräche mit der Geschäftsführung.

Die Workshops boten eine Plattform für Mitarbeitende aus verschiedenen Abteilungen, um ihre Perspektiven, Erfahrungen und Herausforderungen im Umgang mit digitalen Tools und Prozessen zu teilen. Durch diese kollaborative Herangehensweise konnten wir ein detailliertes Verständnis der täglichen Arbeitsabläufe und der bestehenden digitalen Infrastruktur gewinnen. Zudem identifizierten wir Bereiche, in denen digitale Lösungen bereits effektiv eingesetzt werden, sowie solche, die Optimierungspotenzial aufweisen.

Parallel dazu führten wir Einzelgespräche mit der Geschäftsführung, um die strategischen Ziele und Visionen des Unternehmens in Bezug auf die Digitalisierung zu erfassen. Diese Gespräche ermöglichten es uns, die Erwartungen der Führungsebene zu verstehen und sicherzustellen, dass die Digitalisierungsstrategie mit den übergeordneten Unternehmenszielen im Einklang steht.

Die Kombination aus Mitarbeitenden-Workshops und Führungsgesprächen gewährleistete eine ganzheitliche Sicht auf den aktuellen Stand der Digitalisierung. Sie ermöglichte es, sowohl operative als auch strategische Gesichtspunkte zu berücksichtigen und eine fundierte Basis für die Entwicklung maßgeschneiderter digitaler Lösungen zu schaffen.

Durch diesen Ansatz stellten wir sicher, dass die Bedürfnisse und Anregungen aller Beteiligten in die zukünftige Digitalisierungsstrategie einfließen, um eine erfolgreiche und nachhaltige Transformation zu gewährleisten.

3 Projektziel

Die Digitalisierungsstrategie der TOWERN3000 Projekt- & Medienagentur GmbH verfolgt das Ziel, digitale Technologien gezielt im Unternehmen einzusetzen, um die Effizienz von Geschäftsprozessen zu steigern, Innovationen voranzutreiben und die Wettbewerbsfähigkeit zu sichern. Sie dient dazu, bestehende Prozesse zu optimieren, neue digitale Geschäftsfelder zu erschließen und die Kundenbeziehungen durch digitale Interaktionen zu verbessern.

4 Informationen zum Dokument

Die unter Punkt 5 (Analyse der bestehenden Geschäftsprozesse) folgenden Analysen beziehen sich auf die in einem Gespräch mit der Geschäftsführung der Towner 3000 Projekt- und Medienagentur GmbH definierten Prozesse, die im November 2024 als die derzeit wichtigsten identifiziert wurden.

Jeder Prozess wurde hinsichtlich

- Aktueller Prozess und Herausforderungen
- Digitalisierungspotenziale,
- Nutzen bzw. Ziele der Digitalisierung und den
- Herausforderungen der Implementierung bewertet.

Zu jeder Analyse wurde weiter eine Roadmap mit Meilensteinen und einer Abschätzung der Umsetzungsdauer erstellt.

Darüber hinaus wurden für jeden Umsetzungspunkt verantwortliche Unternehmen definiert, die wie folgt abgekürzt werden

T3: Towner 3000 Projekt- & Medienagentur GmbH

2P: zweiP IT & WEB Solutions

EX: Externe (z. B. Softwareanbieter Grafiker, Druckereien, ...)

5 Analyse bestehender Geschäftsprozesse

5.1 Digitalisierung von Rechnungen und Zuweisung zu Projekten

5.1.1 Analyse

Die Digitalisierung des Prozesses „Rechnungen digitalisieren und Zuweisung zu Projekten“ bietet vielfältige Potenziale, um Effizienz und Transparenz zu steigern.

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Derzeit erfolgt die Verarbeitung von Rechnungen und deren Projektzuweisungen manuell. Dieser Vorgang ist zeitaufwändig, fehleranfällig und erschwert die Nachverfolgbarkeit. Herausforderungen sind das Verhindern von Doppelbuchungen, fehlerhafte Zuordnungen und die Reduzierung der hohen Bearbeitungszeiten.

Digitalisierungspotenziale:

Die Einführung einer digitalen Lösung ermöglicht die Automatisierung der Rechnungserfassung (z.B. durch OCR oder E-Invoicing), die die automatische Zuordnung zu Projekten mithilfe von KI oder vordefinierten Filtern und Regeln (z. B. in der E-Mail-Lösung) durchführt. Zusätzlich können in entsprechenden Systeme Workflows zur Prüfung und Freigabe erstellt werden. Digitale Archivsysteme können zur einfachen Ablage und Wiederauffindbarkeit eingeführt und genutzt werden.

Nutzen bzw. Ziele der Digitalisierung:

Zu den wichtigsten Vorteilen zählen Zeit- und Kostenersparnis, Fehlerreduktion, höhere Transparenz und bessere Rückverfolgbarkeit. Automatisierte Prozesse führen zu einer besseren Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen und ermöglichen die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften.

Herausforderungen der Implementierung:

Die anfänglichen Investitionen in die Technologie, mögliche Probleme bei der Integration mit bestehenden Systemen und der Datenschutz sind wichtige Aspekte, die bei der Umsetzung berücksichtigt werden müssen.

Handlungsempfehlungen:

- Auswahl der geeigneten Lösungen
- Eine Pilotphase zur Einführung und Schulungen für Mitarbeiter
- Überwachung durch kontinuierliches Monitoring

5.1.2 Roadmap

Meilenstein 1: Vorbereitung und Analyse (- Dezember 2024)

1. Ist-Analyse:

- Erhebung des aktuellen Prozesses: Rechnungseingang, Verarbeitung, Projektzuweisung. (T3/2P)
- Identifikation von Engpässen, Fehlerquellen und Optimierungspotenzialen. (T3/2P)

2. Zieldefinition:

- Festlegung der gewünschten Ergebnisse (z. B. Reduktion der Bearbeitungszeit, Fehlerquote senken). (T3)
- Festlegen von KPIs zur Erfolgsmessung. (T3)

3. Budget- und Ressourcenplanung:

- Kostenabschätzung für Software, Hardware und Schulungen. (2P)
- Verantwortlichkeiten und Projektteam definieren. (T3/2P)

Meilenstein 2: Technologieauswahl und Planung (Dezember 2024 – Jänner 2025)

4. Evaluierung geeigneter Technologien:

- Auswahl von OCR-Tools, E-Rechnungssoftware, Workflow-Management-Tools und Projektmanagementsystemen. (T3/2P)
- Sicherstellen der Kompatibilität mit bestehenden Systemen (2P)

5. Anforderungen dokumentieren:

- Definition technischer und funktionaler Anforderungen. (T3/2P)
- Berücksichtigung von Datenschutz (DSGVO) und Compliance-Vorgaben. (T3)

6. Anbieterauswahl:

- Vergleich verschiedener Anbieter, Durchführung von Testläufen und Einholung von Angeboten. (T3/2P)

Meilenstein 3: Implementierung und Pilotphase (Jänner – Februar 2025)

7. Systemeinrichtung:

- Implementierung der Softwarelösungen (z. B. OCR, digitale Workflows, Archivsysteme). (2P)
- Integration in bestehende Systeme. (2P)

8. Pilotphase:

- Einführung der neuen Lösungen in einem kleinen Bereich oder für ausgewählte Projekte. (T3/2P)
- Testlauf der automatischen Rechnungserfassung und Projektzuordnung. (T3)

9. Feedback und Optimierung:

- Einholen von Nutzerfeedback aus der Pilotphase. (T3)
- Anpassung von Prozessen und Systemen auf Basis der Ergebnisse. (T3/2P)

Meilenstein 4: Rollout und Schulung (März 2025)

10. Schulungen:

- Durchführung von Mitarbeiterschulungen zur Nutzung der neuen Systeme. (T3/EX)
- Einführung von Best Practices für die digitale Bearbeitung und Zuweisung von Rechnungen. (T3/EX)

11. Flächendeckender Rollout:

- Ausweitung des digitalisierten Prozesses auf alle relevanten Abteilungen und Projekte. (T3/EX)
- Sicherstellung einer reibungslosen Umstellung durch Begleitung des Rollouts. (T3/2P/EX)

Meilenstein 5: Monitoring und Optimierung (laufend)

12. Erfolgsmessung:

- Überprüfung der definierten KPIs (z. B. Bearbeitungszeiten, Fehlerquote). (T3)
- Erhebung von Einsparungen und Effizienzgewinnen. (T3)

13. Kontinuierliche Optimierung:

- Regelmäßige Updates und Erweiterungen der Systeme basierend auf neuen Anforderungen. (2P/EX)
- Anpassung an gesetzliche und technologische Änderungen. (T3/EX)

14. Langfristiger Support:

- Sicherstellung von Support und Wartung für alle eingesetzten Systeme. (T3/2P/EX)

5.2 Digitalisierung von Visitenkarten

5.2.1 Analyse

Die Digitalisierung des Prozesses des Scannens von Visitenkarten und die anschließende Integration in Outlook und andere Systeme bringt viele Vorteile und Herausforderungen mit sich. Ziel ist es, manuelle Arbeitsschritte zu reduzieren, die Datenqualität zu verbessern und ein effizienteres Kontaktmanagement zu ermöglichen.

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Derzeit werden Visitenkarten manuell erfasst. Die Informationen müssen manuell in Outlook eingegeben und anschließend zusätzlich in anderen Systemen abgelegt werden. Dieser Prozess ist nicht nur zeitaufwändig, sondern auch anfällig für Fehler wie Tippfehler oder unvollständige Einträge. Zudem fehlt eine einheitliche Lösung, um die Daten zentral zu verwalten und zwischen verschiedenen Plattformen zu synchronisieren. Dies erschwert die Nachvollziehbarkeit, führt zu redundanten Daten und erhöht den Verwaltungsaufwand.

Digitalisierungspotenziale:

Die Integration moderner Tools, wie z.B. einer Scanner-App, ermöglicht die automatisierte Erfassung und Verarbeitung von Visitenkarten. Dabei wird in der Regel die OCR-Technologie eingesetzt, um die Informationen direkt von den Visitenkarten auszulesen und in digitale Formate umzuwandeln. Diese Daten können dann automatisch in bestehende Systeme (z.B. Microsoft Outlook) übertragen und mit anderen Systemen (z.B. Microsoft Office) synchronisiert werden. Darüber hinaus können Workflows zur Ablage und Kategorisierung erstellt werden, um eine standardisierte und effiziente Organisation der Visitenkartendaten zu gewährleisten.

Nutzen bzw. Ziele der Digitalisierung:

Die Automatisierung dieses Prozesses hat mehrere Vorteile:

- **Zeitersparnis:** Die manuelle Dateneingabe entfällt, was den Arbeitsaufwand erheblich reduziert.
- **Fehlerreduktion:** Automatische Prozesse minimieren das Risiko von Tippfehlern und Datenverlusten.
- **Transparenz und Nachvollziehbarkeit:** Alle Kontakte werden zentral erfasst, was eine bessere Übersicht und Auffindbarkeit gewährleistet.
- **Optimierte Zusammenarbeit:** Die Synchronisation der Daten zwischen Outlook und anderen Systemen verbessert den Informationsfluss zwischen Abteilungen.

Herausforderungen der Implementierung:

Die Einführung solcher Technologien bringt auch Herausforderungen mit sich:

- **Technische Kompatibilität:** Es muss sichergestellt werden, dass die eingesetzte Software problemlos mit bestehenden Systemen integriert werden kann.
- **Datenschutz:** Sensible Kontaktdaten müssen gemäß den Vorgaben der DSGVO verarbeitet und sicher gespeichert werden.

- **Schulungsbedarf:** Mitarbeitende benötigen Schulungen, um die neuen Tools effizient nutzen zu können.

5.2.2 Roadmap

Meilenstein 1: Planung und Vorbereitung (- Dezember 2024)

1. Bedarfsanalyse und Zieldefinition:

- Erhebung des Ist-Zustands und Identifikation der Herausforderungen. (T3)
- Definition der Ziele: z. B. Zeitersparnis, Datenqualität, Integration in (vorhandene Systeme (Outlook, Office, ...)). (T3/2P)
- Festlegen von KPIs zur Erfolgsmessung. (T3)

2. Tool-Auswahl:

- Evaluierung von Tools hinsichtlich Funktionalität, Kompatibilität und Datenschutz. (T3/2P)
- Prüfung der technischen Anforderungen zur Integration in bestehende Systeme (2P)

3. Projektplanung:

- Erstellung eines Zeitplans mit Meilensteinen. (T3/2P)
- Zuweisung von Verantwortlichkeiten und Ressourcen. (T3/2P)

Meilenstein 2: Pilotphase und Testlauf (Jänner 2025 – Februar 2025)

4. Implementierung in einer Testumgebung:

- Installation unterschiedlicher Apps und Einrichtung der Schnittstellen zu bestehenden Systemen. (2P)
- Anpassung der Workflows an die spezifischen Anforderungen des Unternehmens. (T3)

5. Testlauf mit einer kleinen Nutzergruppe:

- Auswahl einer Abteilung oder eines Teams für den Testbetrieb. (T3)
- Identifikation von technischen oder organisatorischen Problemen. (T3/2P)

Evaluation der Pilotphase:

- Sammeln von Feedback der Testnutzer. (T3)
- Behebung von Fehlern und Optimierung der Prozesse. (T3/2P)

Meilenstein 3: Rollout und Schulung (Februar 2025 – März 2025)

6. Schulung der Mitarbeiter:

- Durchführung von Schulungen für alle betroffenen Mitarbeiter. (T3/EX)
- Erstellung von Leitfäden und Tutorials für die Nutzung der Tools. (T3/EX)

7. Systemweites Rollout:

- Einführung der Lösung in allen relevanten Abteilungen. (T3/2P)
- Einrichtung automatisierter Workflows für die Synchronisierung und Ablage der Kontaktdaten. (T3/2P)

8. Begleitung und Support:

- Bereitstellung von technischem Support für die Anfangsphase. (T3/EX)
- Monitoring der Nutzung und Erfassung weiterer Verbesserungsvorschläge. (T3)

Meilenstein 4: Optimierung und Monitoring (laufen)

9. Monitoring des Betriebs:

- Regelmäßige Überprüfung der Prozesse auf Effizienz und Fehler. (T3/2P)
- Überwachung der Datensynchronisation zwischen den Systemen. (T3/2P)

10. Anpassung und Optimierung

- Weiterentwicklung der Workflows auf Basis des Monitorings und Feedbacks. (T3/2P/EX)
- Integration zusätzlicher Funktionen oder Tools bei Bedarf. (2P/EX)

11. Regelmäßige Schulungen und Updates:

- Aktualisierung der Mitarbeiterschulungen bei Systemänderungen. (T3/EX)
- Sicherstellung der Einhaltung der DSGVO durch regelmäßige Audits. (T3)

5.3 QR-Code auf Visitenkarte zur Übermittlung von Informationen

5.3.1 Analyse

Die Integration eines QR-Codes auf der Visitenkarte zur digitalen Übermittlung von Informationen an Geschäftspartner stellt einen innovativen Schritt in der modernen Geschäftskommunikation dar. Dieser Ansatz verbindet traditionelle Networking-Methoden mit digitalen Technologien und bietet zahlreiche Vorteile.

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Aktuelle Visitenkarten enthalten lediglich gedruckte Informationen, die manuell in digitale Geräte eingegeben werden müssen. Dieser Prozess ist zeitaufwändig und fehleranfällig, was zu einem ineffizienten Datenmanagement und möglichen Kommunikationshindernissen führen kann.

Digitalisierungspotenziale:

Durch die Integration eines QR-Codes auf der Visitenkarte kann der Empfänger die Kontaktdaten schnell und fehlerfrei digital erfassen. Ein einfacher Scan mit dem Smartphone ermöglicht den sofortigen Zugriff auf Unternehmensinformationen wie Firmenname, Name des Mitarbeiters, Position, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und sogar Links zu sozialen Medien oder der Unternehmenswebsite. Dies erleichtert nicht nur die Kontaktaufnahme, sondern fördert auch eine stärkere digitale Präsenz.

Nutzen bzw. Ziele der Digitalisierung:

Die Automatisierung dieses Prozesses hat mehrere Vorteile:

- **Umweltfreundlichkeit:** Reduzierung des Papierverbrauchs durch Minimierung des Bedarfs an physischen Visitenkarten.
- **Effizienzsteigerung:** Schnelle und fehlerfreie Übermittlung von Kontaktdaten ohne manuelle Eingabe.
- **Erweiterte Informationsbereitstellung:** Möglichkeit, zusätzliche digitale Inhalte wie Videos, Portfolios oder Produktkataloge bereitzustellen.
- **Aktualisierbarkeit:** Einfache Aktualisierung der hinter dem QR-Code gespeicherten Informationen ohne Neudruck der Visitenkarte.

Herausforderungen der Implementierung:

Die Implementierung von QR-Codes auf Visitenkarten zur digitalen Übermittlung von Kontaktdaten bietet zahlreiche Vorteile, bringt aber auch spezifische Herausforderungen mit sich. Ein zentrales Problem ist die technische Akzeptanz, da nicht alle Empfänger mit der Nutzung von QR-Codes vertraut sind oder über die notwendigen Geräte und Anwendungen zum Scannen verfügen. Dies kann die Effektivität der digitalen Kontaktübermittlung beeinträchtigen. Ein weiteres wichtiges Thema ist der Datenschutz und die Sicherheit der hinter dem QR-Code gespeicherten Informationen. Es muss sichergestellt werden, dass nur die vorgesehenen Daten übertragen werden und sensible Informationen geschützt bleiben.

Darüber hinaus besteht die Gefahr, dass QR-Codes von Dritten manipuliert werden, um auf schädliche Inhalte zu verweisen. Die Implementierung sicherer Praktiken, wie z.B. dynamischer QR-Codes, kann vor solchen Bedrohungen schützen. Die Erstellung und Integration von QR-Codes erfordert daher auch entsprechendes technisches Know-how.

5.3.2 Roadmap

Meilenstein 1: Planung und Vorbereitung (Dezember 2024 – Jänner 2025)

1. Bedarfsanalyse und Zieldefinition:

- Festlegung der Informationen, welche der QR-Code enthalten soll (T3)
- Definition der Ziele für die Nutzung des QR-Codes, z. B. die Steigerung der digitalen Interaktion oder die Vereinfachung der Kontaktaufnahme. (T3)
- Festlegen von KPIs zur Erfolgsmessung. (T3)

2. Auswahl des QR-Code-Typs:

- Statische QR-Codes sind fest und können nach dem Erstellen nicht mehr geändert werden. (T3)
- Dynamische QR-Codes ermöglichen nachträgliche Änderungen des Inhalts und bieten erweiterte Funktionen wie Tracking und Anpassungsmöglichkeiten. (T3)

3. Design und Integration bzw. Erstellung des QR-Codes:

- Integration des QR-Codes in das Design der Visitenkarte, sodass er sowohl ästhetisch ansprechend als auch funktional ist. (T3/EX)
- Sicherstellung, dass der QR-Code in einer Größe und Platzierung gedruckt wird, die ein einfaches Scannen ermöglicht. (T3/EX)
- Nutzung von zuverlässigen QR-Code-Generatoren, um den Code zu erstellen. (2P)

Meilenstein 2: Testlauf und Produktion (Februar 2025)

4. Testlauf

- Überprüfung der Funktionalität des QR-Codes mit verschiedenen Geräten und Apps, um sicherzustellen, dass er korrekt funktioniert. (T3/2P)
- Test des QR-Codes unter unterschiedlichen Lichtverhältnissen und Winkeln, um die Scanbarkeit zu gewährleisten. (T3)

5. Produktion

- Auswahl von hochwertigen Druckmaterialien und -verfahren, um die Langlebigkeit und Lesbarkeit des QR-Codes sicherzustellen. (T3/EX)
- Druck der Visitenkarten (EX)

Meilenstein 3: Schulung und Kommunikation (Februar 2025)

- Information aller relevanten Mitarbeiter über die Nutzung des QR-Codes und dessen Vorteile. (T3)
- Sicherstellung, dass die Mitarbeiter in der Lage sind, den QR-Code effektiv zu nutzen und potenzielle Fragen von Kontakten zu beantworten. (T3)

Meilenstein 4: Monitoring und Feedback (laufend)

- Überwachung der Nutzung des QR-Codes, insbesondere wenn ein dynamischer Code mit Tracking-Funktionen verwendet wird. (T3/2P)
- Sammeln von Feedback von Nutzern und Mitarbeitern, um mögliche Verbesserungen zu identifizieren und umzusetzen. (T3)

5.4 Einführung einer Dokumentenmanagementsystems

5.4.1 Analyse

Die Einführung eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) ist ein entscheidender Schritt zur Digitalisierung und Optimierung der internen Geschäftsprozesse.

Ein Teilprozess der DMS-Einführung ist das **Projektmanagement einschließlich der Verwaltung und Versionierung von Plänen**. In den Workshops wurde diesem Prozess eine hohe Bedeutung beigemessen, die Umsetzung sollte im Rahmen des Dokumentenmanagementsystems erfolgen. Grundsätzlich sollte dieser Prozess auch durch ein DMS abgedeckt werden können, sollte die Umsetzung nicht möglich sein, wird dieser Prozess als eigenständiger Prozess nochmals evaluiert.

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

In Unternehmen werden Dokumente derzeit noch manuell verwaltet, was zu ineffizienten Abläufen, erhöhtem Zeitaufwand und Fehleranfälligkeit führt. Die Suche nach Informationen gestaltet sich oft schwierig und die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit wird teilweise durch mangelnde Transparenz behindert.

Digitalisierungspotenziale:

Ein DMS ermöglicht die zentrale Speicherung, Verwaltung und Archivierung von Dokumenten in digitaler Form. Dies führt zu einer besseren Zugänglichkeit, schnelleren Recherchemöglichkeiten und einer effizienteren Zusammenarbeit. Zudem unterstützt ein DMS die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und erhöht die Datensicherheit.

Nutzen bzw. Ziele der Digitalisierung:

- **Zeit- und Kostenersparnis:** Automatisierte Workflows reduzieren den manuellen Aufwand und beschleunigen Geschäftsprozesse.
- **Fehlerreduktion:** Standardisierte Prozesse minimieren die Wahrscheinlichkeit von Fehlern bei der Dokumentenverwaltung.
- **Erhöhte Transparenz:** Zentralisierte Daten ermöglichen einen besseren Überblick und fördern die Zusammenarbeit.
- **Einhaltung gesetzlicher Vorgaben:** Ein DMS unterstützt die Compliance durch revisionssichere Archivierung und Dokumentation.

Herausforderungen der Implementierung:

Die Einführung eines DMS erfordert Anfangsinvestitionen in Technologie und Schulung. Darüber hinaus müssen bestehende Systeme integriert und die Mitarbeiter für den Umgang mit der neuen Software sensibilisiert werden. Datenschutz und Datensicherheit sind weitere wichtige Aspekte, die berücksichtigt werden müssen.

5.4.2 Roadmap

Meilenstein 1: Projektinitiierung, Zieldefinition und Systemauswahl (Dezember 2024 – März 2025)

1. IST-Analyse, Bedarfsanalyse und Zieldefinition:

- Ermittlung der spezifischen Anforderungen des Unternehmens an ein DMS, einschließlich der zu verwaltenden Dokumententypen und der gewünschten Funktionen. (T3)
- Analyse der bestehenden Dokumentenprozesse, um Schwachstellen und Optimierungspotenziale zu identifizieren. (T3)
- Definition klarer Ziele für die DMS-Einführung, wie z. B. Effizienzsteigerung, Kostensenkung oder Verbesserung der Compliance. (T3)
- Festlegen von KPIs zur Erfolgsmessung. (T3)

2. Aufstellung eines Projektteam:

- Aufstellung eines interdisziplinären Teams, das die Implementierung plant und überwacht. (T3)

3. Systemauswahl:

- Erstellung eines Pflichtenheftes, basieren auf der Bedarfsanalyse (T3)
- Recherche und Vergleich verschiedener DMS-Anbieter, um eine Lösung zu finden, die den Anforderungen des Unternehmens entspricht. (T3/2P)
- Vorbereitung der Datenmigration (T3/2P)

Meilenstein 2: Implementierung, Schulung und Testphase (März – April 2025)

4. Implementierung

- Installieren und Konfiguration des DMS gemäß den festgelegten Anforderungen. (2P)
- Überführung der relevanten Dokumente in das DMS und Sicherstellung der Integrität der Dokumente. (T3/2P)

5. Schulung und Testphase

- Schulen der Nutzer im Umgang mit dem DMS, um eine hohe Akzeptanz und effiziente Nutzung zu gewährleisten. (T3/EX)
- Information an die Mitarbeiter über Fortschritte und Vorteile des DMS, um die Akzeptanz zu fördern. (T3)

6. Testphase

- Einführung des DMS in ausgewählten Bereichen, um Funktionalitäten und Prozesse zu testen. (2P/EX)
- Sammeln Sie Rückmeldungen der Nutzer und Durchführung von Anpassungen. (T3/EX)

Meilenstein 3: Rollout und Betrieb (April 2025)

7. Systemeinführung und Support

- Systemeinführung im gesamten Unternehmen. (2P/EX)
- Aufstellung eines Supports für Anwenderfragen und -probleme (T3)

Meilenstein 4: Monitoring und Optimierung (laufend)

8. Leistungsüberwachung und kontinuierliche Verbesserung

- Überwachen der Systemleistung und Nutzung, um sicherzustellen, dass die Ziele erreicht werden. (T3/2P)
- Anpassung der Prozesse und Funktionen, basierend auf Nutzerfeedback und neuen Anforderungen. (T3/2P/EX)

5.5 Einführung digitaler Arbeitszeiterfassung

5.5.1 Analyse

Die Einführung einer Software zur Arbeitszeiterfassung mit Projektzuweisung bietet Ihrem Unternehmen zahlreiche Vorteile, darunter erhöhte Effizienz, Transparenz und eine präzisere Projektabrechnung. Allerdings sind bei der Implementierung auch spezifische Herausforderungen zu berücksichtigen.

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Im Unternehmen erfolgt die Zeiterfassung (wenn überhaupt) noch manuell, was zu Fehlern, Ineffizienzen und mangelnder Transparenz führt. Die Zuordnung von Arbeitszeiten zu spezifischen Projekten gestaltet sich oft schwierig, was die Projektabrechnung und -kontrolle beeinträchtigt.

Digitalisierungspotenziale:

Eine moderne Zeiterfassungssoftware ermöglicht die genaue Erfassung von Arbeitszeiten und deren direkte Zuordnung zu Projekten. Dies führt zu einer verbesserten Ressourcenplanung, genaueren Abrechnungen und mehr Transparenz über den Projektfortschritt. Zudem wird die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zur Arbeitszeiterfassung unterstützt.

Nutzen bzw. Ziele der Digitalisierung:

- **Effizienzsteigerung:** Eine automatisierte Erfassung reduziert den manuellen Aufwand und minimiert Fehler.
- **Transparenz:** Echtzeit-Einblicke in Projektzeiten ermöglichen eine bessere Kontrolle und Steuerung.
- **Kostenkontrolle:** Genaue Zuordnung von Arbeitszeiten zu Projekten erleichtert die Budgetüberwachung und Abrechnung.
- **Rechtssicherheit:** Die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen zur Arbeitszeiterfassung wird sichergestellt.

Herausforderungen der Implementierung:

Die Einführung einer neuen Software erfordert Investitionen in Technologie und Schulungen. Mitarbeiter müssen für den Umgang mit dem neuen System sensibilisiert werden, und bestehende Prozesse sind entsprechend anzupassen. Datenschutz und Datensicherheit sind weitere wichtige Aspekte, die berücksichtigt werden müssen.

5.5.2 Roadmap

Meilenstein 1: Bedarfsanalyse, Systemauswahl und Planung (- Jänner 2025)

1. Bedarfsanalyse und Zielsetzung:

- Identifizierung der spezifischen Bedürfnisse des Unternehmens hinsichtlich der Zeiterfassung, einschließlich gesetzlicher Vorgaben und interner Prozesse. (T3)
- Festlegung der Ziele, welche mit der Einführung erreicht werden sollen, z. B. Effizienzsteigerung, Transparenz oder Compliance. (T3)
- Festlegen von KPIs zur Erfolgsmessung. (T3)

2. Systemauswahl:

- Evaluierung verschiedener digitale Zeiterfassungssysteme, die den Anforderungen entsprechen. (T3/2P)
- Vergleich und Bewertung der in Frage kommenden Anbieter hinsichtlich Funktionalität, Benutzerfreundlichkeit und Kosten. (T3/2P)
- Auswahl des Systems, das am besten zu Ihrem Unternehmen passt. (T3/2P)

3. Planung und Vorbereitung:

- Erstellung eines Projektplans für die Implementierung. (T3)
- Sicherstellung, dass das System den Datenschutzbestimmungen entspricht und die Daten der Mitarbeiter geschützt sind. (T3)

Meilenstein 2: Implementierung, Schulung und Testphase (Februar 2025)

4. Implementierung

- Installieren und Konfiguration der Software gemäß den Anforderungen des Unternehmens. (2P)
- Übertragung relevanter Daten aus bestehenden Systemen in die neue Lösung. (T3/2P)

5. Schulung und Testphase

- Schulung der Mitarbeiter im Umgang mit dem neuen System, um eine hohe Akzeptanz und effektive Nutzung sicherzustellen. (T3)
- Regelmäßige Information der Mitarbeiter über den Fortschritt und die Vorteile der digitalen Zeiterfassung, um die Akzeptanz zu fördern. (T3)

6. Testphase

- Einführung des Systems in ausgewählten Bereichen, um Funktionalitäten und Prozesse zu testen. (T3/2P)
- Rückmeldungen sammeln und Durchführung von Anpassungen. (T3/2P)

Meilenstein 3: Rollout und Betrieb (Februar – März 2025)

7. Systemeinführung und Support

- Systemeinführung im gesamten Unternehmen. (T3/2P)
- Aufstellung eines Supports für Anwenderfragen und -probleme (T3)

Meilenstein 4: Monitoring und Optimierung (laufend)

8. Leistungsüberwachung und kontinuierliche Verbesserung

- Überwachen der Systemleistung und Nutzung, um sicherzustellen, dass die Ziele erreicht werden. (T3)
- Anpassung der Prozesse und Funktionen, basierend auf Nutzerfeedback und neuen Anforderungen. (T3/2P/EX)

5.6 Entwicklung eines Datenerfassungsmoduls für die Website

5.6.1 Analyse

Die Einführung eines Datenerfassungsmoduls über die Unternehmenswebsite bietet erhebliche Potenziale zur Steigerung von Effizienz und Transparenz, insbesondere im Kontext der Digitalisierung von Prozessen wie der Rechnungsverarbeitung und Projektzuweisung.

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Im Unternehmen werden Daten manuell erfasst und verarbeitet, was zeitaufwändig und fehleranfällig ist. Herausforderungen hierbei sind unter anderem die Vermeidung von, fehlerhafte Zuordnungen oder lange Bearbeitungszeiten.

Digitalisierungspotenziale:

Die Implementierung eines digitalen Datenerfassungsmoduls ermöglicht die Automatisierung der Datenerfassung und -verarbeitung. Durch den Einsatz von Webformularen können Daten direkt von Kunden oder Interessenten erfasst und in bestehende Systeme integriert werden. Dies reduziert den manuellen Aufwand und minimiert Fehlerquellen. Zudem können durch die Digitalisierung dieses Prozesses neue Märkte erschlossen und die Reichweite des Unternehmens erhöht werden.

Nutzen bzw. Ziele der Digitalisierung:

- **Zeit- und Kostenersparnis:** Automatisierte Prozesse beschleunigen die Datenerfassung und reduzieren Personalkosten.
- **Fehlerreduktion:** Automatisierte Systeme minimieren menschliche Fehler bei der Dateneingabe.
- **Erhöhte Transparenz:** Daten sind zentral verfügbar und können leichter ausgewertet werden.
- **Verbesserte Kundenkommunikation:** Durch direkte Datenerfassung über die Website kann die Interaktion mit Kunden effizienter gestaltet werden.

Herausforderungen der Implementierung:

Ein zentrales Anliegen ist der Datenschutz, insbesondere die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Es muss sichergestellt werden, dass personenbezogene Daten sicher erfasst, übertragen und gespeichert werden, um die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen und das Vertrauen der Nutzer zu gewinnen.

Eine weitere Herausforderung ist die Integration des neuen Moduls in bestehende IT-Systeme. Die Kompatibilität mit bestehenden Datenbanken und Softwarelösungen muss gewährleistet sein, um einen reibungslosen Datenaustausch und konsistente Arbeitsabläufe zu ermöglichen.

Entscheidend ist auch die Benutzerfreundlichkeit des Moduls. Ein intuitives Design und eine klare Benutzerführung sind notwendig, damit sowohl Kunden als auch Mitarbeiter das System problemlos nutzen können. Komplexe oder unübersichtliche Eingabemasken können potenzielle Nutzer abschrecken und die Akzeptanz des Moduls verringern.

5.6.2 Roadmap

Meilenstein 1: Anforderungsanalyse und Planung (Februar 2025)

1. Bedarfsanalyse, Datenschutz und Projektplanung:

- Identifikation der zu erfassenden Daten und Definition der Zielgruppe.
- Stellen Sie sicher, dass alle Datenschutzrichtlinien, insbesondere die DSGVO, eingehalten werden. (T3)
- Erstellung eines Plans mit Ressourcen, Zeitplänen und Meilensteinen. (T3)
- Festlegen von KPIs zur Erfolgsmessung. (T3)

Meilenstein 2: Design und Prototyping (März – April 2025)

2. Benutzeroberfläche (UI), Benutzererfahrung (UX) und Prototyping:

- Entwurf eines intuitiven und benutzerfreundlichen Interface. (T3/2P)
- Entwicklung einer positiven Nutzererfahrung durch einfache Navigation und klare Anweisungen. (T3/2P)
- Erstellung eines interaktiven Prototypen zur Visualisierung (2P)

Meilenstein 3: Entwicklung und Integration (Mai 2025)

9. Front- und Backend Entwicklung sowie Integration

- Implementieren der Benutzeroberfläche mit aktuellen Webtechnologien. (2P)
- Entwickeln von serverseitiger Logik und Datenbankanbindungen. (2P)
- Nahtlose Integration des Moduls in die bestehende Website-Struktur. (2P)

Phase 4: Testen, Deployment und Schulung (laufend)

10. Qualitätssicherung und Schulung

- Durchführung umfassender Tests, um Funktionalität, Sicherheit und Benutzerfreundlichkeit sicherzustellen. (T3/2P)
- Einsatz des Moduls auf der Live-Website ein. (2P)
- Einschulung des Team im Umgang mit dem neuen System. (T3)

5.7 Einführung einer zentralen Kundendatenverwaltung

5.7.1 Analyse

Die Einführung einer zentralen Kundendatenverwaltung ist ein bedeutender Schritt für Unternehmen, um ihre Kundenbeziehungen effizienter zu gestalten und wertvolle Einblicke in das Kundenverhalten zu gewinnen.

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Im Unternehmen werden Kundendaten derzeit in Microsoft Outlook verwaltet. Dies führt zu Inkonsistenzen, redundanten Datensätzen und erschwert eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden. Herausforderungen wie Dateninkonsistenz, unzureichende Datenqualität und Schwierigkeiten bei der Integration unterschiedlicher Systeme sind häufig anzutreffen.

Digitalisierungspotenziale:

Durch die Implementierung eines Customer Relationship Management (CRM)-Systems können alle Kundendaten an einem zentralen Ort gespeichert werden. Dies ermöglicht einen vollständigen Überblick über alle Interaktionen und Transaktionen mit dem Kunden. Wiederkehrende Aufgaben wie die Dateneingabe, das Versenden von Follow-up-E-Mails oder das Setzen von Erinnerungen können automatisiert werden, wodurch Zeit gespart und Fehler reduziert werden. Moderne CRM-Systeme lassen sich in der Regel auch nahtlos mit anderen Unternehmensanwendungen wie E-Mail-Marketing-Tools, Buchhaltungssoftware oder Support-Systemen integrieren. Dies fördert einen reibungslosen Informationsfluss und eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden.

Nutzen bzw. Ziele der Digitalisierung:

- **Verbesserte Datenqualität:** Durch die zentrale Erfassung und Pflege der Kundendaten wird die Konsistenz erhöht und die Wahrscheinlichkeit von Duplikaten oder veralteten Informationen verringert.
- **Erhöhte Effizienz:** Mitarbeiter können schneller auf relevante Informationen zugreifen, was die Reaktionszeiten verkürzt und die Kundenzufriedenheit steigert.
- **Bessere Analysefähigkeiten:** Mit digitalen Tools können Unternehmen detaillierte Analysen über Kundenverhalten, Kaufgewohnheiten und Präferenzen durchführen, was die Grundlage für personalisierte Marketingstrategien bildet.

Herausforderungen der Implementierung:

Die größte Herausforderung bei der Umsetzung wird in der Größe des Datenbestandes gesehen, da der Kunde in den letzten Jahren mehrere tausend Datensätze gesammelt hat. Darüber hinaus ist die Sicherstellung einer hohen Datenqualität von entscheidender Bedeutung. Unvollständige, veraltete oder inkonsistente Daten können die Effektivität des Systems beeinträchtigen und zu fehlerhaften Analysen führen. Eine kontinuierliche Pflege und regelmäßige Aktualisierung der Daten ist daher unerlässlich. Die nahtlose Integration des neuen Kundendatenmanagements in die bestehende IT-Infrastruktur stellt oft eine

Herausforderung dar. Unterschiedliche Systeme und Datenformate können die Integration erschweren und erfordern gegebenenfalls Anpassungen oder die Entwicklung von Schnittstellen.

5.7.2 Roadmap

Meilenstein 1: Analyse und Planung (- März 2025)

1. Bedarfsanalyse, Ist-Analyse und Ressourcenplanung:

- Ermittlung der spezifischen Anforderungen und Ziele der zentralen Datenverwaltung. (T3)
- Bewertung der aktuellen Datenstrukturen und -prozesse. (T3)
- Festlegung der benötigten Ressourcen, einschließlich Personal und Technologie. (T3/2P)
- Festlegen von KPIs zur Erfolgsmessung. (T3)

Meilenstein 2: Auswahl und Beschaffung (März – April 2025)

2. Benutzeroberfläche, Evaluierung und Beschaffung:

- Identifikation geeigneter Softwarelösungen und Technologien. (2P)
- Bewertung der Optionen hinsichtlich Funktionalität, Skalierbarkeit und Kosten. (T3)
- Auswahl und Erwerb der passenden Lösung. (T3)

Meilenstein 3: Implementierung (Mai – Juni 2025)

3. System- und Datenmigration sowie Schulung

- Anpassung und Integration der neuen Lösung in die bestehende IT-Infrastruktur. (T3/2P)
- Übertragung und Bereinigung der bestehenden Daten (T3/2P)
- Training der Mitarbeiter im Umgang mit dem neuen System (T3)

Meilenstein 4: Betrieb und Optimierung (laufend)

4. Monitoring, Support und Optimierung

- Überwachung der Systemleistung und -sicherheit. (2P)
- Bereitstellung von Unterstützung bei auftretenden Problemen. (T3)

- Regelmäßige basierend auf Nutzerfeedback (T3/2P/EX)

5.8 Einführung eines FAQ Chatbots

5.8.1 Analyse

Die Einführung eines FAQ-Chatbots bietet dem Unternehmen vielfältige Digitalisierungspotenziale. Ein Chatbot kann häufig gestellte Fragen automatisiert beantworten, so dass Kundenservice rund um die Uhr verfügbar ist und die Mitarbeiter entlastet werden. Dies führt zu einer Effizienzsteigerung und ermöglicht es den Mitarbeitern, sich auf komplexere Anfragen zu konzentrieren. Darüber hinaus verbessert ein FAQ-Chatbot die Benutzererfahrung, da Kunden sofortige und präzise Antworten erhalten, was die Kundenzufriedenheit erhöht.

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Derzeit werden im Unternehmen weder auf der Website noch intern KI-gestützte Systeme eingesetzt. Dies führt regelmäßig zu sich wiederholenden Arbeitsabläufen.

Digitalisierungspotenziale:

Die Einführung eines KI-gestützten FAQ-Chatbots im Unternehmen bietet erhebliches Digitalisierungspotenzial, insbesondere zur Automatisierung sich wiederholender Arbeitsabläufe.

Nutzen bzw. Ziele der Digitalisierung:

- **Automatisierung repetitiver Aufgaben:** Ein FAQ-Chatbot kann häufig gestellte Fragen automatisiert beantworten, wodurch Mitarbeiter von Routineaufgaben entlastet werden und sich auf komplexere Tätigkeiten konzentrieren können.
- **Steigerung der Effizienz:** Durch die sofortige Beantwortung von Kundenanfragen erhöht ein Chatbot die Reaktionsgeschwindigkeit und verbessert dadurch die Servicequalität.
- **Kosteneinsparungen:** Die Automatisierung reduziert den Bedarf an personellen Ressourcen für die Beantwortung wiederkehrender Fragen, was zu Kostensenkungen führt.
- **Verbesserte Kundenzufriedenheit:** Ein rund um die Uhr verfügbarer Chatbot stellt sicher, dass Kunden jederzeit Unterstützung erhalten, was die Zufriedenheit und Bindung erhöht.
- **Datenanalyse und kontinuierliche Verbesserung:** Chatbots sammeln wertvolle Daten über Kundenanfragen, die zur Optimierung von Produkten, Dienstleistungen und internen Prozessen genutzt werden können.

Herausforderungen der Implementierung:

Die Implementierung eines KI-basierten FAQ-Chatbots im Unternehmen kann mit verschiedenen Herausforderungen verbunden sein. Eine zentrale Herausforderung ist die Sicherstellung der Datenqualität und -verfügbarkeit, da der Chatbot auf aktuelle und vollständige Informationen angewiesen ist, um effizient antworten zu können. Zudem erfordert die Integration des Chatbots in bestehende IT-Systeme eine sorgfältige Planung, um Kompatibilitätsprobleme zu vermeiden und einen reibungslosen Datenaustausch zu gewährleisten. Darüber hinaus müssen Sicherheits- und Datenschutzaspekte berücksichtigt werden, um sensible Daten zu schützen und gesetzliche Vorgaben einzuhalten. Schließlich ist eine kontinuierliche Pflege und Optimierung des Chatbots unerlässlich, um seine Leistungsfähigkeit und Aktualität langfristig zu gewährleisten.

5.8.2 Roadmap

Meilenstein 1: Planung und Bedarfsanalyse (- Februar 2025)

1. Anforderungsdefinition und Technologieauswahl

- Identifizierung der spezifischen Bedürfnisse des Unternehmens und Festlegung der Ziele für den Chatbot. (T3)
- Evaluieren verschiedener KI-Plattformen und Auswahl der Lösung, die den Anforderungen am ehesten entspricht. (T3/2P)
- Festlegen von KPIs zur Erfolgsmessung. (T3)

Meilenstein 2: Entwicklung und Integration (Februar – April 2025)

2. Chatbot-Design und Systemintegration

- Erstellen von Dialogskripte und Definition von Benutzerinteraktionen. (T3)
- Einbindung des Chatbots in die bestehende IT-Infrastruktur ein, um einen nahtlosen Datenaustausch zu gewährleisten. (2P)

Meilenstein 3: Testen und Optimierung (Mai 2025)

3. Pilotbetrieb und Fehlerbehebung

- Einführung des Chatbot in einer kontrollierten Umgebung ein, um seine Funktionalität zu überprüfen. (T3/2P)
- Identifizierung und Problembehebung, um die Leistung des Chatbots zu optimieren. (T3/2P)

Meilenstein 4: Implementierung und Wartung (laufend)

4. Einführung und kontinuierliche Verbesserung

- Einsatz des Chatbot unternehmensweit ein und Information an die Mitarbeiter über seine Nutzung. (T3/2P)
- Regelmäßige Überwachung der Leistung des Chatbots je nach Bedarf Durchführung von Anpassungen, um seine Effektivität zu steigern. (T3/2P)