

Wieder mehr Zeit für die Kunden – dank Digitalisierung. Alles spricht über den Digitalen Wandel. Und immer mehr Unternehmen lassen den Worten auch Taten folgen. Ein Thema dabei ist Enterprise Content Management, kurz ECM, also die digitale Verwaltung von Dokumenten. Wir sprachen darüber mit Daniel Eckert, CEO von Graphax.

VON THOMAS BERNER

Viele KMU machen vorwärts in Sachen Digitalisierung. ECM ist dabei ein wichtiger Baustein. Doch auf der anderen Seite haben kleinere Unternehmen Bedürfnisse bei der IT-Administration, die sie nicht mehr selbst bewältigen können. Graphax hat dies erkannt und setzt neben dem «klassischen» Geschäft mit Druckern auch auf die IT-Onestop-Strategie: KMU erhalten komplette IT-Dienstleistungen inkl. Input/Output-Umgebungen aus einer Hand.

Die Digitalisierung ist in aller Munde. Wie beteiligt sich Graphax an dieser Diskussion rund um den digitalen Wandel?

Daniel Eckert: Für mich persönlich spielt sich hier eigentlich ein logischer Prozess ab. Am Anfang war der Kopierer, dann wurde dieser digital und man konnte damit ausdrucken, dann kamen Print-Lösungen und schliesslich rückten die Multifunktionsgeräte als Scanner immer mehr in den Mittelpunkt: Zu Beginn waren das eher einfache Scan-Lösungen, etwa Scan-to-Word oder Scan-to-Excel. Doch damit wurde eigentlich der digitale Prozess angestossen: Man scannt ein und druckt Dokumente zum Lesen wieder aus. Immer mehr interessierte die Kunden aber auch die Mitte zwischen Scannen und Drucken: Wie lege ich Dokumente ab und wie finde ich sie wieder? Das hat uns dazu geführt, eine Projektgruppe zu bilden, die sich mit dem Thema ECM-Lösungen befasst hat. Heute glauben wir mit unserer GDX-Plus-Plattform für KMU jeder Grösse ein ideales Produkt anbieten zu können. Aber wir haben auch gesehen: Den ganzen digitalen Prozess bei einem Kunden auf den Kopf zu stellen, benötigt eine grosse Leistung an Unternehmensberatung. Wir schliessen

daraus, dass bei Kunden immer noch grosse Verunsicherung herrscht. Deshalb schlagen wir unseren Kunden vor, mit einem einzelnen Prozess zu beginnen, z. B. mit dem Rechnungseingangsprozess, und diesen dann schrittweise auszubauen. Dann können weitere Prozesse, wie die der Vertragsablage oder der HR-Dossiers, angegangen werden.

Führen Sie mit den Kunden da auch Diskussionen darüber, dass dabei Menschen «überflüssig» werden könnten?

Solche Diskussionen führen wir mit Kunden selten. Es ist wie bei allen Gefahren im Leben: Man hofft, dass es nur die anderen trifft ... Alle stehen wir ja unter Druck und müssen die Kosten senken. Macht eine Firma dies nicht, gehen alle gemeinsam unter, d.h. es kommt schlimmstenfalls zum Konkurs. Dann sind eine oder zwei Kündigungen das kleinere Übel. Aber dahinter stehen selbstverständlich Prozesse, die firmenintern für Diskussionen sorgen. Das haben wir auch bei uns selbst gesehen.

Sie sagen ja von sich selbst, dass Sie keine Lösung verkaufen, die Sie nicht auch selbst nutzen.

Das ist so. Schon 2009 schrieben wir uns auf die Fahne, dass wir einen «living showroom» haben – mit Ausnahme der grossen Produktionsmaschinen. Die müssen wir halt immer noch physisch zeigen. Aber sonst ist bei uns kein Produkt in einer reinen Showroom-Umgebung zu sehen. Alles, was wir verkaufen, nutzen wir auch selbst.

Wie steht es z.B. um das Thema E-Rechnungen? Ist die Fakturierung ein Bereich, der bei Ihnen schon weitgehend digital läuft?

Wir sind gerade dabei, ein neues ERP-System einzuführen. Da ist die E-Rechnung natürlich ein Teil davon. Wenn man kostengünstiger werden will, muss es auch uns darum gehen, Prozesse laufend zu vereinfachen. Es ist schon ein enormer Zeitgewinn, die Registernummern nicht mehr von Hand erfassen zu müssen. Dasselbe gilt für das Ablesen der Zählerstände bei den Geräten: Diese kommen inzwischen automatisch rein, ebenfalls Nachbestellungen von Toner etc. Wenn wir solche «08/15»-Prozesse streamlinen können, sparen wir Zeit, die wir dann wieder mehr für die direkte Betreuung der Kunden einsetzen können.

Die grosse Chance der Digitalisierung liegt also darin, wieder mehr Zeit fürs «Zwischenmenschliche» zu erhalten?

Ja, man kann wieder mehr Zeit den Kunden widmen. Und das ist auch ein Vorteil für uns als KMU gegenüber Grosskonzernen: Wir gehen für Offerten noch beim Kunden vorbei im

DANIEL ECKERT

Daniel Eckert ist CEO von Graphax AG mit Hauptsitz in Dietikon. Das Unternehmen hat sich vom Anbieter für intelligentes Dokumenten-Management hin zum IT-Solutions Provider für Managed Content Services und digitale Arbeitsabläufe entwickelt. Graphax bietet heute Komplettlösungen für die unternehmensweiten Dokumenten- und Druckworkflows im B2B-Bereich an, bestehend aus Beratung, Hard- und Softwarelösungen, Dienstleistungen sowie Service und Support.
www.graphax.ch

