



JUN 2022

PRAXIS BERICHT

BUSINESS CASE Optimal Systems
Vertriebsgesellschaft mbH Konstanz

ZUM THEMA „Produkteinführung
einer cloudbasierten
Dokumentenmanagementsystem-Lösung“

Projektteam: Müslüm Sahin, Marei Stabernack
Projektkoordination: Julius Taubert

AUSGANGSLAGE

In diesem Mikroprojekt wurde mit dem Unternehmen OPTIMAL SYSTEMS Vertriebsgesellschaft mbH Konstanz zusammengearbeitet. Schwerpunkt der Zusammenarbeit war eine Kundenanalyse als Vorbereitung für eine erfolgreiche Produkteinführung. Bei dem Produkt handelt es sich um eine cloudbasierte Dokumentenmanagementsystem-Lösung. Die Projektarbeit erfolgte dabei auf Grundlage eigener Literatur- und Online-Recherchen sowie persönlicher Gespräche mit den Unternehmens-seitigen Ansprechpartnern. Der vorliegende Kurzbericht stellt eine Zusammenfassung der erzielten Ergebnisse dar.

Grundlegende Informationen zum Mikroprojekt der OPTIMAL SYSTEMS Vertriebsgesellschaft mbH Konstanz

Das Unternehmen OPTIMAL SYSTEMS wurde 1991 gegründet und ist seit 2020 Teil der Kyocera Document Solutions GmbH. OPTIMAL SYSTEMS hat seinen Hauptsitz in Berlin sowie weitere Standorte verteilt über ganz Deutschland. Einen dieser Standorte stellt die OPTIMAL SYSTEMS Vertriebsgesellschaft mbH Konstanz dar. Insgesamt sind über 570 Mitarbeiter*Innen bei OPTIMAL SYSTEMS beschäftigt. In Zusammenarbeit mit über 30 internationalen Partnern, wie z.B. aus Österreich, der Schweiz oder Polen, hat das Unternehmen im letzten Jahr einen Jahresumsatz von über 73 Mio € erwirtschaftet.

Der Unternehmensname OPTIMAL SYSTEMS Vertriebsgesellschaft mbH Konstanz wird regelmäßig mit der Bezeichnung „OSVK“ abgekürzt. Diese Abkürzung wird auch im vorliegenden Bericht verwendet. Das Produktportfolio von OSVK umfasst zwei Softwareprodukte im Bereich Dokumentenmanagementsysteme (DMS) sowie dazugehörige Dienstleistungen.

Mit einem DMS ist es möglich, Dokumente entlang ihres Lebenszyklus zu erfassen oder zu erstellen und sie mit anderen Personen zu teilen. Man kann die Dokumente innerhalb des DMS auch bearbeiten und prüfen, bevor sie dann archiviert und schlussendlich gelöscht werden. Insgesamt kann man sich ein DMS wie ein Baukastensystem vorstellen, in dem für Kunden ein individuell auf ihre Bedürfnisse abgestimmtes Gesamtpaket mit den Anwendungen geschnürt wird, die sie für ihre Arbeitsprozesse benötigen. Die Anwendungen lassen sich in drei Bereiche einordnen: Dokumentenarchivierung, Workflow- und Informationsmanagement. Bisher bietet OSVK eine sogenannte on-Premise Lösung an, die den Produktnamen „enaio“ trägt. On-Premise bedeutet, dass es sich hierbei um eine serverbasierte Lösung handelt, die über den lokalen Server des Nutzers läuft. Nun soll eine neue cloudbasierte DMS Technologie die Möglichkeit eröffnen, die bisherige on-Premise Lösung abzulösen. Durch geringere Erstinvestitionskosten der cloudbasierten DMS Lösung soll das Produkt auch für kleinere Gemeindeverwaltungen erschwinglich und damit zugänglich gemacht werden. Das neue Produkt trägt den Namen „yuuvis“. Auf Basis der skizzierten Ausgangslage wurden für die Zusammenarbeit zwei zentrale Ziele formuliert. Zum einen sollte die Anzahl der kommunalen Verwaltungen in Baden-Württemberg ermittelt werden, die bereit sind, eine cloudbasierte DMS Lösung einzusetzen. Darüber hinaus sollten die wichtigsten Einführungs- und Umstiegsvoraussetzungen aus Kundensicht bestimmt werden. Insgesamt zielte das Projekt darauf ab, ein Stimmungsbild der Kunden in Bezug auf die Nutzung einer cloudbasierten DMS Lösung einzuholen.

LÖSUNGSANSATZ

Um ein echtes Stimmungsbild von den Kunden einzuholen, wurde auf Methoden der Marktforschung, genauer gesagt der Kundenanalyse, zurückgegriffen und es wurden mit einer schriftlichen Befragung die Kunden von OSVK unmittelbar adressiert. Zu diesem Zweck haben wir zuerst die notwendigen Grundlagen der Kundenanalyse erarbeitet und aufbauend eine Online-Umfrage erstellt. Aufgrund des begrenzten Zeitrahmens wurde eine einmalige Datenerhebung durchgeführt. Mit dem Ziel, ein möglichst umfassendes Bild zu erhalten, wurden sowohl quantitative als auch qualitative Daten erhoben. Insgesamt wurden 738 Personen aus kommunalen Institutionen in Baden-Württemberg, die zum Kundenkreis der OSVK gehören, zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen. Der Titel der Umfrage lautet „Befragung zum Einsatz von Dokumentenmanagementsystemen – OPTIMAL SYSTEMS Vertriebsgesellschaft mbH Konstanz“. Sie ist insgesamt in drei Teile gegliedert. Im ersten Teil werden Informationen zum Hintergrund der Teilnehmenden erfragt, um ein repräsentatives Ergebnis zu gewährleisten. Erfragt wurde beispielsweise, in welcher Art kommunaler Institution sie beschäftigt sind und in welcher Abteilung sie arbeiten. Daran anschließend werden im zweiten Teil die Chancen und Risiken einer Umstellung auf eine cloudbasierte DMS Lösung erörtert. Der dritte Teil bezieht sich konkret darauf, ob die Einführung oder der Umstieg auf ein cloudbasiertes DMS geplant ist.

ZUSAMMENFASSUNG

Die Kundenanalyse hilft einem Unternehmen dabei, eine markt- und kundenorientierte Strategie zu entwickeln. Genau mit diesem Ziel hat sich die OPTIMAL SYSTEMS Vertriebsgesellschaft mbH Konstanz an das Kompetenzzentrum Smart Services gewandt. Die Aufgabe im Rahmen der Zusammenarbeit bestand darin, die Entscheidung zur Entwicklung und Einführung der cloudbasierten Dokumentenmanagementsystem Lösung „yuuviz“ über ein Stimmungsbild der Kunden zu stützen. Zu diesem Zweck hat sich das Projektteam in Form einer schriftlichen Befragung direkt an die Kunden gewandt. Die drei wichtigsten Erkenntnisse aus der Befragung können folgendermaßen zusammengefasst werden: Erstens sind etwa ein Drittel der Teilnehmenden bereit, auf die Nutzung eines cloudbasierten Dokumentenmanagementsystems umzusteigen. Zweitens sind für die Kunden aktuell insbesondere Lösungen für Aktenführung, Postverwaltung und die Personalakte relevant. Die größten Herausforderungen aus Kundensicht liegen in der Integration bestehender Systeme, der Sicherheit der Daten sowie im Support durch den Anbieter im Anschluss an den Implementierungsprozess. Darüber hinaus sind die Ausfallsicherheit, Möglichkeiten zur ortsunabhängigen Nutzung und der Funktionalitätsumfang für die Kunden besonders relevant. Wir empfehlen OPTIMAL SYSTEMS, den genannten Aspekten bei der Produkteinführung besondere Beachtung zu schenken und die Kunden dabei in besonderer Weise zu unterstützen. Jene Merkmale eines cloudbasierten Dokumentenmanagementsystems, die von den Kunden als vorteilhaft angesehen werden, wie zum Beispiel die Erleichterung von Arbeitsprozessen, sollten im Produktmarketing speziell hervorgehoben werden.

BUSINESS CASE OPTIMAL SYSTEMS VERTRIEBSGESELLSCHAFT MBH KONSTANZ

ZUM THEMA „PRODUKTEINFÜHRUNG EINER CLOUDBASIERTEN DOKUMENTENMANAGEMENTSYSTEME M-LÖSUNG“

Projektteam

Müslüm Sahin
Marei Stabernack

Projektkoordination

Julius Taubert

Kontakt

Telefon

07531 206 318

E-Mail

smart-service-bw@htwg-konstanz.de

Service Innovation Campus

sic.htwg-konstanz.de

Kompetenzzentrum

smart-service-bw.de

Ein Projekt von:



Unterstützt durch:

