



Die CKV GRUPPE nutzt die Vorteile der intelligenten Automatisierung und der integrierten digitalen Workflows von DocuWare



CKV GRUPPE
hellrein
siwacht
servitec

Von der Rechnungsbearbeitung bis hin zur Personalaufnahme haben die neuen, optimierten Prozesse die Produktivität gesteigert, die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden erhöht sowie den Kundenservice und die Umweltverträglichkeit verbessert.

Unternehmensprofil und Herausforderung

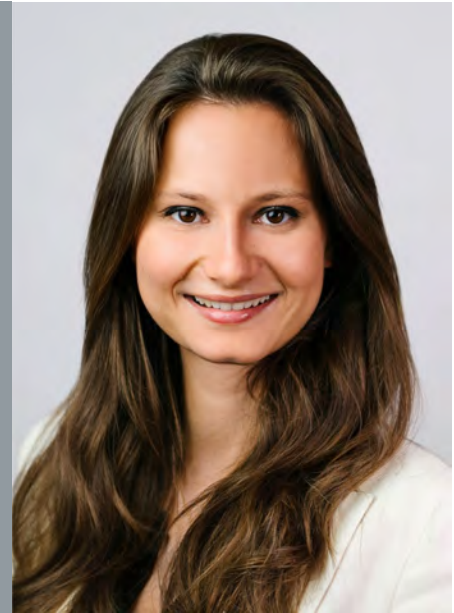
Die CKV GRUPPE ist ein führendes Dienstleistungsunternehmen und beschäftigt rund 4.500 Mitarbeitende österreichweit mit Hauptsitz in Wien. Die CKV GRUPPE umfasst die hellrein Reinigungsdienst GmbH und die siwacht Bewachungsdienst GmbH und bietet mit rund 40-jähriger Erfahrung ein breites Reinigungs- und Sicherheitsspektrum im B2B-Bereich unter anderem für Einkaufszentren, Museen, Konzerne, Hotels und Institutionen der öffentlichen Hand. Als Familienunternehmen legt das Unternehmen größten Wert auf Kundenzufriedenheit und langfristige Zusammenarbeit, weshalb es mit dem österreichischen Staatswappen ausgezeichnet wurde, einem besonderen Qualitätssiegel.

Die CKV GRUPPE verbindet Tradition und Innovation und wird von loyalen Mitarbeitenden unterstützt, von denen viele seit über 20 Jahren im Unternehmen tätig sind. In einem dynamischen Geschäftsumfeld hat die Führungsebene erkannt, dass laufende Investitionen in innovative Technologien zur Digitalisierung der Prozesse notwendig sind, um zusätzlichen Kundennutzen zu schaffen und das starke Wachstum zu fördern.

Catharina Knobloch, Chief Digital Officer (CDO) der CKV GRUPPE, sagt: „Ich möchte die CKV GRUPPE als Innovationsführer in unserer Branche positionieren. Dazu wurden Prozesse eingehend analysiert und werden nun Schritt für Schritt digitalisiert. Eines der ersten Projekte war beispielsweise im internen Rechnungswesen angesiedelt, um die steigende Anzahl an Rechnungen zeiteffizient verwalten zu können. Rechnungsdaten werden nun automatisiert ausgelesen und verarbeitet.“

„Mit DocuWare haben wir unser Rechnungsmanagement in kürzester Zeit komplett umgestellt und die sich wiederholenden Aufgaben automatisiert. Die Software von DocuWare beinhaltet eine Form von künstlicher Intelligenz, maschinelles Lernen, wodurch die automatisierte Rechnungsverarbeitung mit der Zeit immer genauer und schneller wird.“

Catharina Knobloch, Chief Digital Officer



Die bisher papiergestützten Abläufe und die manuellen, fehleranfälligen, repetitiven Aufgaben, für die es in Zeiten von Fachkräftemangel schwierig ist, Personal zu finden, sollten nach und nach zu automatisierten Workflows digitalisiert werden, was zu Beginn eine Umstellung für das langjährig eingespielte Team der Fakturierung war.

Lösung

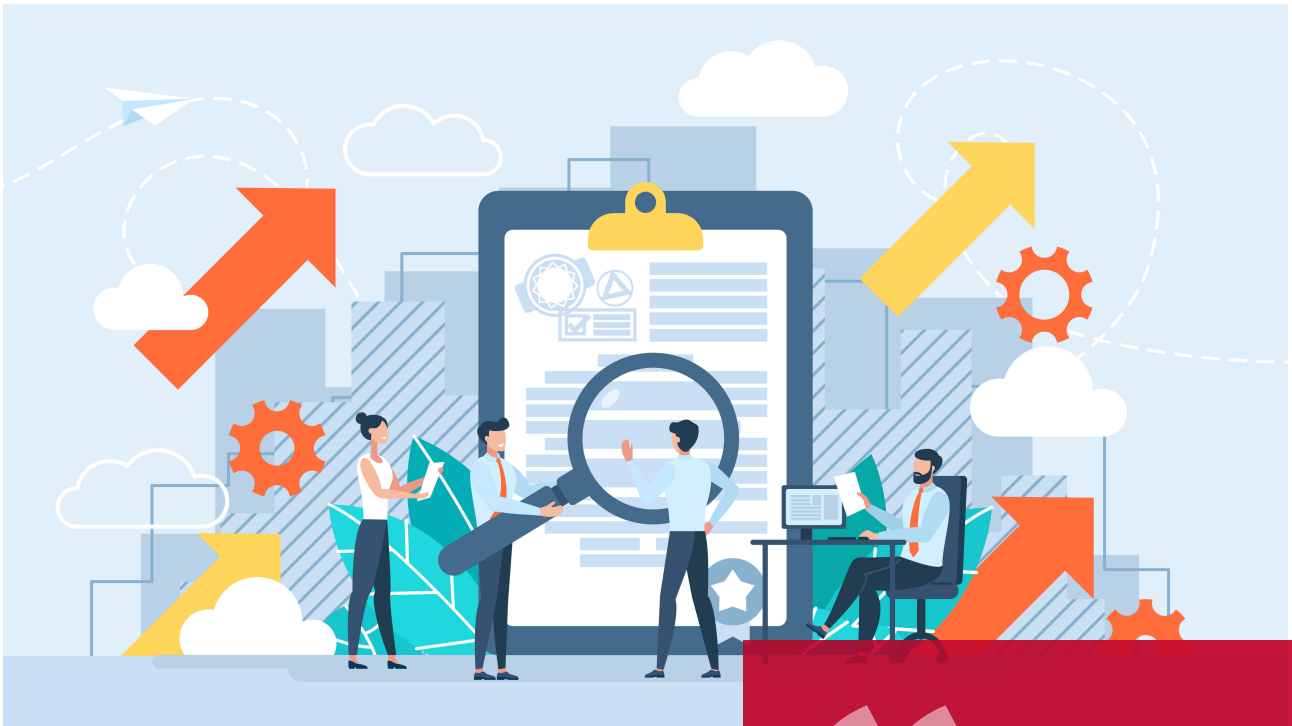
Das Digitalisierungsteam der CKV GRUPPE ging nach der Analysephase der bestehenden Abläufe auf die Suche nach einer Software zur Prozessautomatisierung, einem sogenannten Workflow-Management Tool. „Die Entscheidung für DocuWare ist uns ehrlich gesagt recht leicht gefallen“, sagt Catharina Knobloch. „Unser Team war von der Flexibilität und der Benutzerfreundlichkeit von DocuWare beeindruckt. Entscheidend war für uns, dass Ricoh als Unternehmen sehr gut zu uns passt – das Team, mit dem wir zusammengearbeitet haben, zeichnete sich durch eine agile Denkweise und eine starke Kundenorientierung aus, genau wie wir.“

Die CKV GRUPPE setzte die Implementierung von DocuWare im internen Rechnungswesen in einer agilen Projektphase gemeinsam mit Ricoh binnen 6 Monaten um. „Mit DocuWare haben wir unser Rechnungsmanagement in kürzester Zeit komplett umgestellt und die sich

wiederholenden Aufgaben automatisiert. Die Software von DocuWare beinhaltet nämlich eine Form von künstlicher Intelligenz, maschinelles Lernen, wodurch die automatisierte Rechnungsverarbeitung mit der Zeit immer genauer und schneller wird. Das steigert die Produktivität enorm!“, erklärt Catharina Knobloch.

Nach der erfolgreichen Umstellung der Rechnungsverarbeitung wurde zusammen mit Ricoh der Personalprozess digitalisiert, einer der maßgeblichen Kernprozesse des Unternehmens. Bewerberinnen und Bewerber wurden zuvor gebeten, ein Papierformular auszufüllen, woraufhin die Daten in der Personal- und Lohnverrechnungsabteilung manuell in unterschiedliche Systeme eingegeben wurden. Diese handschriftlichen Bewerbungen waren häufig schwierig auszulesen und zu bearbeiten, weshalb beispielsweise auf Grund falsch erfasster E-Mail-Adressen Gehaltsabrechnungen und ähnliche Informationen unzustellbar waren, was wiederum den Verwaltungsaufwand des HR-Teams erhöhte.

Catharina Knobloch sagt dazu: „Seit wir mit DocuWare auf einen digitalen Prozess umgestellt haben, scannen Bewerberinnen und Bewerber einen QR-Code und füllen die Bewerbungsformulare mit ihrem Handy digital aus. Alternativ stehen potentiellen Mitarbeitenden Tablets zur Verfügung, mit denen sie digital die Bewerberformulare bearbeiten können,



bevor sie zu den Bewerbungsgesprächen gebeten werden. Zur Einstellung der neuen Mitarbeitenden werden die Daten nun automatisiert in unsere Systeme zur Lohnabrechnung und Dienstplanung übertragen. Dadurch werden die manuellen Eingaben deutlich reduziert, was zu einer Entlastung der Mitarbeitenden der Personalaufnahme und Lohnverrechnung führte und die Datenqualität verbesserte. Wenn man bedenkt, dass wir regelmäßig 20 Bewerbungsgespräche pro Tag führen, ist die Zeit- und Arbeitersparnis enorm."

Darüber hinaus wurde die interne Kommunikation wesentlich verändert, um Informations- und Freigabeprozesse zu beschleunigen. Beispielsweise wurden früher im Zuge des Starts von neuen Kundenobjekten sogenannte Objektblätter mit wesentlichen Informationen in Word-Dateien erstellt und per Mail an unterschiedliche Abteilungen nach unzähligen Adaptierungen geschickt. Allein die schiere Menge an E-Mails begann die Mitarbeitenden zu überfordern und die Freigabe von Objektblättern in die Länge zu ziehen. „Mit DocuWare haben wir einen automatisierten Workflow eingerichtet, in dem definiert wurde, wann welche Abteilung die entsprechende Information erhält und diese mittels dokumentierter Historie adaptieren und schlussendlich in einer App freigeben kann. Alle betroffenen Mitarbeitenden wurden in die Definition des Workflows maßgeblich eingebunden und zu Beteiligten gemacht, was zu einer hohen Zufriedenheit führte.“



Die Solution Software Designer von Ricoh halfen uns dabei, nicht nur Prozesse zu digitalisieren und DocuWare bestmöglich zu nutzen, sondern auch Prozesse neu zu denken.

Catharina Knobloch, Chief Digital Officer



Vorteile

Durch die Einführung von DocuWare konnte die CKV GRUPPE in mehreren Abteilungen eine moderne, produktive Arbeitsumgebung schaffen, die sowohl die Mitarbeiterzufriedenheit als auch den Kundenservice verbessert.

Durch die Umsetzung umfassender digitaler Transformationsprojekte, bei denen in Zusammenarbeit mit Ricoh die Software DocuWare zunehmend unternehmensweit eingesetzt wurde, erzielt die CKV GRUPPE in allen Abteilungen erhebliche Vorteile. „Die Solution Software Designer von Ricoh halfen uns dabei, nicht nur Prozesse zu digitalisieren und DocuWare bestmöglich zu nutzen, sondern auch Prozesse neu zu denken. Denn bestehende Prozesse wurden in der Vergangenheit oftmals für manuelle Tätigkeiten optimiert. Daher mussten Prozesse für digitale Abläufe neu gedacht werden. Kein Prozess wird effizienter, nur weil man ihn digitalisiert. Ein Prozess wird effizienter, weil man ihn zusätzlich neu denkt“, so Catharina Knobloch.

Die einfache Bedienbarkeit von DocuWare maßgeblich auf Grund des No-Code Prinzips ermöglicht es dem Digitalisierungsteam, überschaubare interne Abläufe selbst im Workflow-Designer zu digitalisieren. Auch bei internen Verbesserungswünschen seitens der Mitarbeitenden ist es dem internen IT-Team oftmals möglich, diese Inputs wunschgemäß zu implementieren ohne externe Programmierer zu beauftragen, um damit die digitale Transformation zu beschleunigen. „Die Einschulung seitens Ricoh zum Ende hin von Projekten ist ausgezeichnet, sodass wir Vieles intern lösen können. Falls uns das nicht möglich ist, war der Ricoh-Support bisher stets umgehend für uns erreichbar und hat Probleme rasch für uns lösen können!“, so Catharina Knobloch.

„Es ist schön zu sehen, dass wir durch die Möglichkeit, Prozesse effizienter zu gestalten, nicht nur produktiver werden, sondern dass gleichzeitig auch die Mitarbeiterzufriedenheit steigt. Es war mir immer wichtig, dass unsere Digitalisierungsprojekte nicht von der IT-Abteilung, sondern von den Mitarbeitenden der Fachabteilungen, die tagtäglich mit dem System arbeiten, vorangetrieben werden, denn die digitale Transformation ist kein reines IT- Projekt! Wir sind bisher mit den Ergebnissen und den zukünftigen Möglichkeiten von DocuWare sehr zufrieden und glauben an eine langfristige Partnerschaft mit dem Implementierungspartner Ricoh!“, sagt Catharina Knobloch abschließend.

ÜBER RICOH

Ricoh ist ein führender Anbieter von integrierten Digital-Workspace-Services und Drucklösungen, die die Digitalisierung des Arbeitsplatzes weiter vorantreiben und dabei helfen, Geschäftsprozesse zu optimieren.

Die Ricoh Gruppe ist weltweit in rund 200 Ländern und Regionen vertreten und greift dabei auf ein breites Spektrum an Wissen, Technologien und Kompetenzen zurück, die das Unternehmen in seiner über 85-jährigen Geschichte aufgebaut hat. Im Geschäftsjahr, das im März 2023 endete, erzielte die Ricoh-Gruppe weltweit einen Umsatz von 2.134 Milliarden Yen (ca. 16,0 Milliarden USD). Der Hauptsitz der Ricoh Gruppe befindet sich in Tokio.

Ricohs Mission und Vision ist es, jedem Einzelnen die Möglichkeit zu geben, sein volles Potenzial und seine Kreativität bei der Arbeit zu entfalten. Im Mittelpunkt stehen dabei das Verständnis und die Transformation der Arbeitswelt, mit dem Ziel, eine nachhaltige Zukunft zu verwirklichen. Weitere Informationen finden Sie auf: www.ricoh.at

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.at

Dieses Werk so wie alle darin enthaltenen Inhalte (Texte, Graphiken, Animationen, Bilder und Videos) sind in allen seinen Teilen urheberrechtlich geschützt und nur für die persönliche Verwendung bestimmt. Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, des Nachdrucks, der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder Vervielfältigung durch Fotokopie oder auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, Ricoh Austria GmbH oder dem jeweiligen Eigentümer vorbehalten. Trotz sorgfältiger Prüfung sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.