



WIR VERSTEHEN DIE ZEICHEN DER ZEIT  
KEEPING PACE WITH THE SIGNAL OF TIME

## SoMoS

### Argumente für die Geschäftsführung



- Verbessern Sie Ihr Verständnis zu Chancen und Risiken von Informationsverarbeitung im Unternehmen !
- Stellen Sie heutige Paradigmen zur Gestaltung der IT-Unterstützung im Office und in Führungsprozessen auf den Prüfstand !
- Erlauben Sie eine unbefangene Diskussion zu einer bestmöglichen Organisation im Backoffice !
- Schützen Sie sich als Geschäftsführer gegen Versäumnisse durch ein geeignetes Controlling und Kontrollinstrument !
- Erreichen Sie gemeinsam mit uns und anderen Unternehmern bessere Ergebnisse !

## Mission

Erlauben Sie uns, dass wir Sie mit Gedanken vertraut machen, die uns in der Rolle des Geschäftsführers und Managers bei der Beurteilung der Informationsstruktur im Unternehmen bewegen.

Was können wir tun, um unser **Unternehmen** positiv zu entwickeln?

Was können wir tun, um die eigenen **Arbeitsbedingungen** zu verbessern?

Wie können wir die **persönliche Haftung** für Versäumnisse in der Wahrnehmung der gesetzlich auferlegten Verpflichtungen vermeiden?

Geben Sie sich und uns ein wenig Zeit darüber nachzudenken!

## Kritische Fragen

Einführung

Wir beschäftigen uns an dieser Stelle nicht mit dedizierten Lösungen im Unternehmen, die zur routinemäßigen Bearbeitung eines speziellen Aufgabenbereichs dienen, wie zum Beispiel: FiBu, Warenwirtschaft, Fertigungssteuerung, CAD-Systeme etc. Wir betrachten auch nicht Aspekte zur Leistungsfähigkeit von IT-Plattformen. Vielmehr betrachten wir Geschäftsprozesse und Vorgänge, die von **Projekten** geprägt sind. Darüber hinaus betrachten wir solche Vorgänge, die vom **Informations-** und **Nachrichtenaustausch** dominiert werden.

Software - heute

Informationsverarbeitung im Büro und Führungsprozess wird heute in aller Regel von einem Überangebot unterschiedlichster Softwarelösungen beeinflusst. Die Wege, die schlussendlich zum unternehmensintern eingesetzten Szenario führen, sind von einer Vielfalt unterschiedlicher Meinungen und individueller Entscheidungen geprägt. Unabhängige Einzellösungen sind im Einsatz und werden in vielen Fällen als personengebundene Werkzeuge verstanden. Diese **Fragmentierung** der in einem Unternehmen eingesetzten Informationstechnologie behindert die Schaffung einer integrierten Gesamtlösung mit daraus folgenden positiven Einflüssen auf Effizienz und Geschäftsprozesse.



Dr. Hans-Joachim Kolb  
Geschäftsführer

Vor ca. 25 Jahren gründete ich mit der MEDAV GmbH mein erstes Unternehmen. Die LingKom und TeWiSoft kamen als weitere Neugründungen hinzu. MEDAV war darüber hinaus an weiteren Gründungsvorhaben innovativer Unternehmen beteiligt. Die Unternehmen entwickelten sich positiv und erfolgreich.

Wir liefern unsere Produkte weltweit an Kunden, die ein ausgeprägtes Qualitätsverständnis haben und dementsprechende Leistungen fordern. Die Logistik des Informationsmanagements ist für uns von zentraler Bedeutung.

Ein Leitmotiv war für mich immer die Schaffung von Transparenz im Unternehmen verbunden mit ausgeprägter Offenheit gegenüber Kunden, Lieferanten und Finanzierungspartnern. Projektmanagement und -verfolgung waren zentrale Erfolgsfaktoren. Der Einsatz von Informationstechnik zur Minderung von Routinearbeiten und der Geschäftsprozessoptimierung wurde spätestens mit der Einführung eines ersten Dokumenten- und Kommunikationsmanagementsystems im Jahr 1990 programmatische Leitlinie.

Ich verbinde mit Erfolg und einer positiven Einstellung zum Geschäft und Unternehmen immer den Einsatz geeigneter Unterstützungswerkzeuge. SoMoS ist für mich die Plattform im Geschäftsalltag, ohne die ich mir meine Tätigkeit als Geschäftsführer nicht vorstellen könnte.

## MEDAV – ein Fallbeispiel für Kosteneinsparungen

Informationen und Nachrichten sind wesentliche Elemente im Geschäftsalltag der MEDAV mit ca. 70 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von heute ca. 10 Mio. Euro. Wir organisieren diese in internen Nachrichten, Boards und Foren sowie den extern wirksamen E-Mails und Faxen. Das Dokumentenarchiv spielt eine zentrale Rolle im Geschäftsalltag. Die tabellarische Aufstellung gibt eine Übersicht über das typische Mengengerüst aus dem Geschäftsverlauf eines Jahres.

Projekt Management (*2003)		Kommunikation	
Anz lfd Projekte	146	<u>Themen – Foren</u>	467
Anz abgeschl Proj.	506	→ Inhalte	2.293
Anz lfd Jobs	501	→ → Beiträge	5.478
Anz abgeschl Jobs	7.500	→ → → Antworten	2.418
Dokumenten Management (*1991)		E-Mails Eing / a ges	
Anz Dokumente / a	250.000	E-Mails Eingang / a relev	50.000
Anz Dokumente Σ	ca 2 Mio	Spam – autom / a	240.000
CRM Datenbank (* 1992)		Spam – manuell / a	
Anz Personen	39.682	<u>Geschäftsführer (output)</u>	
Anz Organisationen	21.331	Anz Dokumente / a	3.000
Anz Memos	743.911	E-Mails Versand / a	650
Termine		Int Nachrichten / a	
Anz öffentliche Termine / a	Ca. 5.000	Kunden Memos / a	270

Unsere Mitarbeiter sind **weltweit** im Einsatz und betreuen Projekte und Kunden häufig direkt vor Ort. Der sichere und geschützte Zugriff auf Unternehmensdaten, Dokumente und Projektunterlagen von weltweit allen Aufenthaltsorten und **zu jeder Zeit** ist von größter Bedeutung. Mit dem Einsatz von home office Arbeitsplätzen versuchen wir die Belastungen der Mitarbeiter und ihrer Familien zu mindern und die **Effizienz** zu Hause und unterwegs zu steigern.

Ca. 20% der Mitarbeiter (Vertrieb und Projektleiter) sind regelmäßig vertriebslich und in der Projektabwicklung weltweit ca. **50 Arbeitstage** pro Jahr auf Reisen unterwegs. Wir haben Kostenersparnisse von ca. 2 Arbeitsstunden pro Reisetag und Mitarbeiter identifiziert, was in unserem Unternehmen (100 Euro Stundensatz) eine Ersparnis von ca. **140.000 Euro** pro Jahr ausmacht. Die automatisierte und konsequente Informations- und Nachrichtenverarbeitung resultiert nach unseren Berechnungen mit einer weiteren **Kostenersparnis** von ca. **300.000 Euro** (1 Minute Ersparnis pro Dokument und relevanter E-Mail, 60 Euro Stundensatz).

Kommunikation  
Nachrichten  
Dokumente  
Foren  
Boards

Projekte

Mobilität  
Home Office

Kostenersparnis  
440 T€ / Jahr

Risiko  
Partnerbeziehungen

### Softfacts bei MEDAV

Neben den harten Zahlen, gibt es diverse Faktoren, die nur in Form einer **Risikobetrachtung** bewertet werden können.

MEDAV nutzt heute die vollen Fähigkeiten der betriebswirtschaftlichen Auswertung von SoMoS. Enthalten sind umfangreiche Controllingfunktionen, die projektbezogen und übergreifend zur Verfügung stehen (G&V, Liquidität, Leistungen, Kapazitäten). Die regelmäßig erstellten Quartalsberichte der MEDAV basieren auf diesen Zahlen und Ergebnissen. **Zuverlässigkeit** in der Planung, Vertrauen und die Prognosefähigkeit sind die Grundlage dafür, dass MEDAV heute durch die **Finanzierungspartner** im Rahmen der Projektvorfinanzierung hervorragend betreut wird. Hätten wir diese Unterstützung nicht, könnten wir unsere Geschäftstätigkeit nicht in der heutigen Form durchführen. Vertrauen auf Seite der Finanzierungspartner ist existentielle Voraussetzung für eine positive Geschäftsentwicklung.

Im persönlichen Gespräch erläutern wir Ihnen gerne Details.

### Führungsunterstützung

Automatisierte  
Vorgangsverfolgung

Die implementierten Workflows in SoMoS erlauben die **automatisierte Verfolgung** von Vorgängen innerhalb des Unternehmens ohne Zusatzaufwand. Beispielsweise sind offene Aufträge und Leistungen (Jobs, Posterledigung, Berichtswesen, Vollständigkeit der Planungsgrößen im Projekt [Umsatz, Budget, Termine, Zahlungsplan etc.], Abgabe von Arbeitsberichten) personenbezogen verfolgbar. Wir unterstützen jeden Mitarbeiter regelmäßig mit Übersichten seiner unerledigten Aufgaben und offenen Punkte, um ihm die Möglichkeit zu geben sich in eigener Initiative zu verbessern und somit die Führung von Routinekontrolle zu entlasten.

Die notwendige **Kontrolle** wird neutral und entsprechend der Regeln und der QM-Vereinbarungen regelmäßig ausgeübt. Viele Unzulänglichkeiten werden damit völlig geräuschlos und unauffällig geregelt und zum Besseren gewandelt.

Vertrauen

SoMoS bietet eine hervorragende und effiziente **Kommunikationsplattform** zum internen Informationsaustausch. Neben der projektbegleitenden Verwaltung von Informationen und Unterlagen, bietet die Plattform Möglichkeiten zum umfassenden und universellen Austausch unternehmensinterner Informationen.

Wenn dieses Instrument von der Geschäftsführung konsequent und überlegt eingesetzt wird, entsteht eine **Atmosphäre des Vertrauens**, die einem guten Betriebsklima dienlich ist. Kostspielige und nervenraubende Folgen von Misstrauen werden vermieden.

Ausschluss  
privater E-Mails  
und Dokumente  
im IT-System

Wichtige Grundlage für ein funktionierendes, akzeptiertes und rechtlich abgesichertes IT-System im Unternehmen sind Vereinbarungen mit den Mitarbeitern und ggf. dem Betriebsrat bezüglich des Umgangs mit Informationen und deren Nutzung. Geeignete Vereinbarungen sollten in jedem Unternehmen Grundlage sein.

## Rechtliche Aspekte

Eine angemessene Ausgestaltung und Überprüfung interner **Kontrollsysteme** ist bereits heute bei einigen deutschen Unternehmen aufgrund internationaler Vorschriften (z.B. Sarbanes-Oxley-Act – SOA) zwingend zu berücksichtigen. Darüber hinaus ergibt sich auch aus nationalen Vorschriften, insbesondere nach Einführung des Gesetzes zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (**KonTraG**) vom 01.05.1998, generell für die gesetzlichen Vertreter von Kapitalgesellschaften die Verpflichtung zur Einführung eines wirksamen und funktionsfähigen internen Kontrollsystems.

Interne  
Kontrollsysteme

Auch die Geschäftsführung eines nicht börsennotierten Unternehmens ist verpflichtet, durch **organisatorische Sicherungsmaßnahmen** und entsprechende **Kontrollmechanismen** einen geregelten Arbeitsablauf im Unternehmen zu gewährleisten, um Fehlentwicklungen zeitnah festzustellen und geeignete Gegenmaßnahmen ergreifen zu können. Nur so kann die Geschäftsführung sicherstellen, dass sie die Risiken ihres unternehmerischen Handelns stets erkennt<sup>1</sup>. Dazu ist die Geschäftsführung nach den allgemeinen GmbH-Geschäftsführerverpflichtungen verpflichtet<sup>2</sup>.

Leitungsaufgabe  
und  
Sorgfaltspflicht

Der Vorstand einer Aktiengesellschaft muss darüber hinaus "geeignete Maßnahmen treffen", insbesondere ein **Überwachungssystem** einrichten, mit welchem den Fortbestand der Gesellschaft gefährdende Entwicklungen frühzeitig erkannt werden<sup>3</sup>. Es ist anerkannt, dass diese Verpflichtung auch für **GmbH-Geschäftsführer** mittlerer und großer GmbH's gilt .

Eine Verpflichtung zur **Dokumentation** des internen Kontrollsystems ergibt sich darüber hinaus auch aus den Regelungen im Zusammenhang mit der Prüfung von Jahresabschlüssen durch Wirtschaftsprüfer. Dabei erstreckt sich der Umfang der Prüfung des Jahresabschlusses auch auf das interne Kontrollsystem<sup>4</sup>. Um überprüfen zu können, ob die Buchführung als Teil des internen Kontrollsystems den gesetzlichen Anforderungen entspricht und das interne Kontrollsystem während des zu prüfenden Geschäftsjahres kontinuierlich bestanden hat und wirksam war, müssen dem Wirtschaftsprüfer zwangsläufig die dafür notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung gestellt werden, damit dieser seinem Prüfauftrag gerecht werden kann. Die Pflicht zur Verfügungstellung dieser Unterlagen und damit auch die Verantwortung für deren Erstellung obliegt dem **Geschäftsführer**, der für die ordnungsgemäße Buchführung der Gesellschaft zu sorgen hat. Dieser kann einzelne Aufgabenbereiche zwar delegieren und zur Erfüllung seiner Pflichten Dritte einschalten. Seine letzte Verantwortlichkeit bleibt hiervon jedoch unberührt.

Dokumentations-  
pflichten

---

<sup>1</sup> auch gem. §§ 35 ff. GmbHG obliegt dem Geschäftsführer einer GmbH die gesamte kaufmännische und technische Geschäftsleitung. Hierzu gehört neben dem für die Erreichung des Gesellschaftszweckes erforderlichen und zweckmäßigen Maßnahmen und Entscheidungen auch die richtige Darstellung der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft und die Buchführung gem. den anerkannten Buchführungsgrundsätzen.

<sup>2</sup> § 43 Abs. 1 GmbHG. Dieser Sorgfaltsmaßstab entspricht auch § 93 Abs. 1 S. 1 AktG.

<sup>3</sup> § 91 Abs. 2 AktG

<sup>4</sup> § 317 Abs. 1 S. 1 HGB

## Pflichtverletzungen und Haftung

Verletzt der **gesetzliche Vertreter** seine Sorgfaltspflicht in Bezug auf die angemessene Ausgestaltung eines internen Kontrollsystems, so **haftet** er der Gesellschaft für den dadurch eingetretenen Schaden<sup>5</sup>, d.h. für jeden vermögenswerten Nachteil der Gesellschaft, der bei pflichtgemäßem Verhalten der Geschäftsführung nicht eingetreten wäre. Die Gesellschaft muss lediglich den Eintritt und die Höhe des Schadens, die Handlung des Vorstandes bzw. des Geschäftsführers im Sinne eines pflichtwidrigen Unterlassens zur Einrichtung eines angemessenen internen Kontrollsystems und die adäquate Kausalität zwischen Handlung und Schaden darlegen und ggf. beweisen. Ist die Gesellschaft ihrer Darlegungs- und ggf. Beweispflicht nachgekommen, obliegt es dem gesetzlichen Vertreter darzulegen und ggf. zu beweisen, dass er nicht pflichtwidrig und/oder schuldhaft gehandelt hat und dass der Schaden auch bei pflichtgemäßem Verhalten eingetreten wäre. Dies erfordert, die schriftliche **Niederlegung** und **Dokumentation** aller wesentlichen **Geschäftsvorgänge** und nicht nur der rechnungslegungsbezogenen Sachverhalte. SoMoS bietet dazu die Grundlage.

## SoMoS dient dem Unternehmen, den Mitarbeitern sowie dem Geschäftsführer und den Gesellschaftern

### Benefits

SoMoS zielt darauf, dem Unternehmen – dem Geschäftsführer und allen Mitarbeitern Werkzeuge zu bieten, die es erlauben, die **Geschäftsprozesse** effizient und vollständig im Sinne der Anforderungen abwickeln zu können.

### Fragmentierung

Die Gestaltung von internen Kontrollsystemen stößt in der Praxis häufig auf das Problem einer Fragmentierung der relevanten Subsysteme.

Dieses Problem haben wir bei SoMoS nicht, da hier die wesentlichen Geschäftsprozesse durch SoMoS einheitlich dokumentiert werden, unabhängig davon, welche Organisationseinheit intern diese Aufgabe nimmt.

### Controlling

Kontrolle soll auf das notwendige Mindestmaß beschränkt sein. **Controlling** – das ist die Gestaltung von Regelkreisen zur Erreichung der gesetzten Ziele, ist das zentrale Element der Geschäftsführung. Dem Controlling kommt die allergrößte Bedeutung zu.

### Persönliche Haftung

Es liegt im Interesse des Geschäftsführers, die Gefahr der persönlichen Haftung aus Nachlässigkeiten und Versäumnissen auszuschließen. Es ist nicht die Frage „hat er es gewusst?“ sondern die Frage „**hätte er es wissen müssen ?**“, die es zu beantworten gilt.

### Ziele

Nutzen Sie ein Instrument, das Ihnen bei der Durchsetzung Ihrer **Ziele** hilft und Sie gleichzeitig unterstützt, neue Ziele zu setzen.

Nutzen Sie ein Instrument, das Sie vor **Fehlern** bewahrt, die unter Umständen mit einer persönlichen Inanspruchnahme verbunden sein können.

<sup>5</sup> Haftung nach § 93 Abs. 2 AktG bzw. § 43 Abs. 2 GmbHG

## IT – ein Investitionsgut

Fragen Sie sich bitte einmal, welcher Stellenwert in Ihrem Unternehmen der IT zukommt und wie Sie im Betriebsalltag damit umgehen.

- Beginnen Sie nüchtern und betrachten die Kosten und erstellen Sie eine **Kosten- Nutzenbetrachtung!**
- Prüfen Sie, ob Sie hierzu auch tatsächlich in der Lage sind!

Wir möchten Sie bei mit Hinweisen auf **Kosten** und einer klassischen betriebswirtschaftlichen Betrachtungsweise abholen. Bitte lassen Sie technische Fragen völlig beiseite. Darauf kommt es im Moment nicht an.

## Transparenz

Informationen und Wissen um die Geschäftsprozesse ist die Grundlage jeder Führungsarbeit und der Betriebsführung. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit in einem Unternehmen und einer Organisation setzt voraus, dass Geschäftsprozesse **transparent** und **nachvollziehbar** gestaltet sind. Eigentlich ist es eine Binsenweisheit – in der Praxis begegnen uns aber eine Menge subjektiv geprägter Befindlichkeiten zu diesem Thema.

Die Steuerung und Führung von Organisationen und Mitarbeitern setzt voraus, dass Informationen zur Lage und Situation möglichst umfassend bekannt sind. Es ist eine schlichte Erkenntnis, dass hierzu eine übergreifende und vollständige Informationsgrundlage erforderlich ist.

Transparenz bedeutet keinesfalls bedingungslose **Offenheit**.

Vielmehr sind Methoden und Vorgehensweisen erforderlich, die das notwendige Maß an Transparenz gezielt zur Verfügung stellt und die **Vertraulichkeit** sensibler Informationen sichert.

Lassen Sie uns über diese Fragen sprechen!

Sie werden sehen, dass die gesamte Organisation von mehr Transparenz profitiert, wenn es klare und allen bekannte Regeln gibt, die einen Missbrauch verhindern. Wir haben hierzu langjährige Erfahrungen, die wir Ihnen gerne weitergeben.

Sie selber und Ihre Mitarbeiter werden sich wohler fühlen, wenn Sie wissen, was in Ihrem Betrieb und in Ihrer Umgebung geschieht.

Sie vermeiden **Misstrauen** durch **Transparenz, Offenheit** und **klare Regularien**. Vertrauen und Offenheit schafft die Basis für eine Atmosphäre, in der gezielte und persönliche Kontrolle im Einzelfall nur noch selten erforderlich ist. Ihre Mitarbeiter und Sie selber werden die positiven Folgen sehr schnell wahrnehmen.



### Overall Cost – Life Cycle

**IT ist ein Investitionsgut  
Sie haben nichts zu verschenken**

Zweckmäßige Systemkonfiguration und -leistung  
Abschreibungsdauer  
Betriebskosten (Strom, Klimatisierung, Wartung)  
Administration, Service, Wartung, Upgrades  
Kalkulatorische Risiken (Sicherheit)



### Angst vor Transparenz ?

**Unkenntnis schafft Unsicherheit  
Unsicherheit schafft Sorgen**

"Dowjerdaj, no prowjerdaj" (Lenin: Vertraue, aber prüfe nach)  
Beobachtbarkeit – Steuerbarkeit (Systemtheorie)  
Soll – Ist – Prozessführung (Regelungstechnik)  
Vertrauen & Transparenz erhöhen die Lebensqualität



### Kontrolle im Unternehmen

**Vertrauen ist gut,  
Kontrolle ist besser**

Kontrolle muss möglich sein  
Normen in den Abläufen sind die Voraussetzung  
Alleine die Möglichkeit schafft Verbindlichkeit  
Siehe auch: Betriebs-, Wirtschaftsprüfung  
Kontrolle ist Teil der Führungsaufgabe

## Kommunikation - heute

Der Austausch von Nachrichten und Informationen erfolgt über **Kommunikationsprozesse**, die uns heutzutage in unterschiedlichster Ausführung und Leistungsfähigkeit zur Verfügung gestellt werden.

Sind Sie noch Herr des Geschehens?

Es ist erstaunlich, mit welcher Gelassenheit und Leidenschaft wir uns heute den Elementen **E-Mail** und der Methodik unterwerfen, die uns von diesem Medium aufgeprägt wird. E-Mails neigen dazu sich unkontrollierbar auszubreiten und zu vermehren, ohne dass der Informationsgehalt wesentlich ansteigt.

Es gibt **Alternativen**, über die wir gerne mit Ihnen sprechen wollen.



### Verteilte Arbeitsplätze

**Unternehmensführung  
Projektkoordination  
Überall – und immer!**

24 h Stunden erreichbar über Internet und Telefon  
Ständige Verfügbarkeit jeglicher Informationen  
Räumlich verteilte Arbeitsplätze  
Einbindung von Kunden & Partnern in das InfoSys  
Chat – Boards / Foren – Nachrichten - Dokumente

**Mobilität** bedeutet positive Aktivität und gleichzeitig Abwesenheit vom Unternehmensstandort. Heutige Technologie stellt uns alle Hilfsmittel zur Verfügung, um die Distanz zwischen Aufenthaltsort und Unternehmensstandort zu überwinden. Die Überwindung der Entfernung zwischen dem Ort, wo Arbeit anfällt und wo diese bearbeitet wird, ist heute problemlos möglich. Egal ob im home office, auf Reisen, im Hotel oder direkt beim Kunden bietet SoMoS Ihnen den sicheren Zugang zu allen Dokumenten und Akten.

Erlauben Sie uns, dass wir Ihnen Beispiele zeigen!



### Dokumentenmanagement

**Archivierung  
Retrieval im Kontext**

Zentralisierung von Datenbeständen  
Themenorientierte Kommunikation und Ablage  
Überwachung des Bearbeitungsstatus  
Systematisierung und Standardisierung  
Nachvollziehbarkeit durch umfassende Archivierung

**Dokumentenmanagement** ist nicht nur Ersatz der Papierablage. Die Wirkung reicht weiter, als Sie im ersten Moment glauben mögen.

Das wichtigste am Dokumentenmanagement ist die klare Schnittstelle zur unternehmensübergreifenden Information. Jeder Mitarbeiter kennt die Mechanismen, sich im Archiv zu bewegen, um von dort werthaltige Inhalte zu holen. Effizienz und Synergien werden nachhaltig gefördert. SoMoS verbindet Dokumente mit Personen, Organisationen, Projekten und anderen Informationen. In diesen **Relationen** stecken oft viel mehr Informationen als in den Dokumenten selber.



### Sprachinterface via Telefon

**Erinnern  
Abfragen – Antworten  
Aufträge erteilen - Diktieren  
Informieren - Unterstützen**

Dialogsystem mit natürlicher Sprachkommunikation

Anmeldung Termine Post Nachrichten Diktat Verbinden

Es ist nicht wahr, dass das Informationszeitalter jeden Nutzer dieser Technologie hinter den Bildschirm und zur Bedienung der Tastatur zwingt. Vielmehr stehen diverse Nachrichtenkanäle zur Verfügung, die über das Notebook hinaus reichen.

Sie dürfen wieder diktieren!

Sie dürfen wieder am Telefon Aufträge erteilen und nutzen dennoch die Vorzüge workflow-gesteuerter Geschäftsprozesse!

SoMoS bietet eine Telefonschnittstelle mit **natürlicher Sprachein- und -ausgabe**. Wir kennen nichts Vergleichbares.

## Unternehmensführung

Die **Minderung der Komplexität** in der Organisation führt unmittelbar zu erhöhter Effizienz. Der Blick durch die Strukturen wird vereinfacht, die Entscheidungsmechanismen in Ihrer Struktur vereinheitlicht.

Wir schlagen Ihnen vor, vermehrt das Instrument des **Projektmanagement** im Unternehmen einzusetzen und insbesondere die Vorteile klarer und einheitlicher Schnittstellen zu nutzen!

Die Idee der **fraktalen Organisation** bedeutet in der Praxis einen einfachen Zugang auch zu komplexen Zusammenhängen, weil das hohe Maß an Ähnlichkeit in Einzelprozessen den Lernaufwand mindert.

Das bekannte Sprichwort "**Wissen ist Macht**" wird im militärischen Umfeld wie folgt übersetzt: "Aus der Datenüberlegenheit entsteht die Informationsüberlegenheit, daraus die Führungsüberlegenheit und schließlich die Wirkungsüberlegenheit", formulierte die weltweit kämpfende Truppe ihren Anspruch (Quelle: <http://www.heise.de>, vom 15.05.2006, betreffend die deutsche Bundeswehr).

Wir können aus dem Umfeld militärischer **Führungsinformationssysteme** viel lernen und unsere Organisation entsprechend dieser Erkenntnisse einstellen.

Uns begegnen zunehmend mehr Einrichtungen, die vom Unternehmen geprüfte und belastbare Daten zum Geschäftsverlauf fordern. Projektbezogene Arbeit erfordert geeignete Unterstützung in der Abrechnung und Auswertung. Schlüssel ist ein klar strukturiertes Berichtswesen.

Wir haben eigene Erfahrungen mit:

- **Betriebsprüfung**
- **Wirtschaftsprüfung**
- **Preisprüfung.**

Alle diese Ansprüche lassen sich auch dann umsetzen, wenn Dynamik und Mobilität den Geschäftsalltag bestimmen.

- Sie lösen Ihre Führungsaufgabe immer und überall.
- Sie schaffen eine Atmosphäre des Vertrauens.
- Ihre Mitarbeiter spüren, dass Sie präsent sind.
- Sie erhalten sicher alle notwendigen Informationen.



**Fraktale Organisation**

**Vereinheitlichung von Prozessen  
Unternehmen im Unternehmen**

"Die Fraktale Fabrik ist ein offenes System, das aus selbständig agierenden und in ihrer Zielausrichtung selbstähnlichen Einheiten - den Fraktalen - besteht und durch dynamische Organisationsstrukturen einen vitalen Organismus bildet. Das Fraktal ist eine selbständig agierende Unternehmenseinheit, deren Ziele und Leistungen eindeutig beschreibbar sind (Warnecke 1993)."



**Management Cockpit**

**Lernen von militärischen  
Führungs- und Infosystemen**

Erfassung von relevanten Informationen  
Regelmäßige Verdichtung zu Reports  
Systematische Pflege der Informationsbasis  
Schaffung von Entscheidungsgrundlagen  
Innovative Technologie zur Massendatenverarbeitung



**Betriebsabrechnung**

**Prüfungssichere Unterlagen  
Betriebs-, Wirtschafts-, Preisprüfung**

Unterstützung rechtssicherer Projektabrechnung

- Differenzierung individueller Kostenarten
- Gemeinkosten / Einzelkosten
- Aktivierbare / Nichtaktivierbare Zuschläge
- Unterstützung der Bestandsermittlung unfertiger Leistungen
- Belegverwaltung (GDPdU) in Vorbereitung



**Atmosphäre im Chefbüro**

**Mobilität am Arbeitsplatz  
Lebensqualität für alle**

Home / Remote Office ohne Einschränkungen:

- Chefsupport auch von zu Hause (Sekretariat, Führungsstab)
- Geregelte Workflows puffern Aufträge (weniger Unterbrechungen)
- Weniger Telefon – mehr Jobmanagement im internen Geschäftsprozess
- Terminabstimmung ohne Informationsverlust
- Office überall (Hotel, Flugplatz, Reise – Besprechung vor Ort)
- Gewährleistung der Vertraulichkeit

## Kostensenkung und Rationalisierung

### Automatisierung im Office

#### Nachrichtenbearbeitung Automatisierung der Prozesse!

Vereinfachung der Kommunikationsvorgänge  
Unternehmenseinheitliche Vorgehensweisen  
Projektzentrierte Bedienoberfläche spart Eingaben  
Belegung der Akte zum aktiven Informationsträger  
Automatische Ablage und Querverweise

### Outsourcing im Backoffice

#### Service on Demand Schnittstellen := Chancen

Fixkosten → variable Kosten  
Mehr Flexibilität – bessere Qualität  
Breites Feld an Leistungen (kleine Abnahmemenge):  
➤ Transkription (Diktat), Übersetzen, Proofreading  
➤ Nachrichtenhandlung (Post, Scannen, Spam, Ablage)  
➤ Marketingleistungen (Adress-, Kontakt-, Leadmanagement, Akquise)

### Rechenzentrum

#### Support on Demand IT Dienstleistungen

Klare Verantwortung, Sicherheit, Verfügbarkeit  
Sicherstellung hoher Qualitätsstandards  
Diverse Serviceleistungen:  
➤ Backup, Data Restore, Plausibilitätscheck  
➤ Organisation der Zertifikate (Kryptierung, Authentifizierung)  
➤ Hosting von Applikationen und Web-Services

### Unternehmensberatung

#### Beratung on Demand Schnittstellen := Chancen

Einheitliche Schnittstellen vereinfachen Verstehen  
Beratungsleistungen aus einem Netzwerk  
Breites Feld an Leistungen (kleine Abnahmemenge):  
➤ Lageberichte, Unternehmensanalyse  
➤ Steuerangelegenheiten, Rechtsfragen  
➤ Schulung, Training

Ein zentraler Gesichtspunkt jeder **Investitionsplanung** ist die Auswirkung der Investition auf Geschäftsprozesse, Kosten, Risiken und das Betriebsergebnis. Rationalisierung ist der bekannte und übliche Vorgang der Kostenminderung durch den Einsatz von Maschinen. Overall-Kostenbetrachtungen müssen Bestandteil der Entscheidung sein.

- Lassen Sie uns demonstrieren, welche Prozesse heute bereits kostenmindernd automatisch erledigt werden können !
- Lassen Sie sich die **Folgekosten** erklären !

Es steht völlig außer Frage, dass der Mensch im Büro zur Erledigung diverser Arbeiten erforderlich ist. Viele der Tätigkeiten, die uns die PC-Welt an hochrangige Arbeitsplätze delegiert hat, sollten wir zurückbringen und die Mitarbeit kompetenter und motivierter **Büroarbeitskräfte** einplanen.

- **Outsourcing** ist ein Mittel zur Verbesserung diverser Erfolgseinflussgrößen im Unternehmen. Klare Schnittstellen erlauben auch die Nutzung von Angeboten für eine breite Abnehmerschaft.
- Die **Sekretärin** im home-office hat es leichter.

Die Nutzung **externer Dienstleister** ist für große Unternehmen Alltag. Wir streben an, auch die breite Menge von Bedarf nach geringen Abnahmemengen durch standardisierte Schnittstellen und ein Netzwerk geprüfter Dienstleistungsangebote zu decken.

- Prüfen Sie auch als Mittelständler die Chancen des Outsourcing von Routineleistungen im Büro und zur Sicherung Ihrer Daten !
- Überlegen Sie mit uns, welche Leistungen Sie besser im Rechenzentrum erledigen lassen, um Sicherheit zu erhöhen und Kosten zu senken !

**Schulung und Training** ist eine Disziplin, die heute in vielen Unternehmen nicht selten an falscher Stelle notwendig wird und zur Anwendung kommt. Nicht die Bedienung und die Administration von Software sollte geschult werden müssen – vielmehr sollten Erfahrungen und Erkenntnisse zur Optimierung der Organisation in den Betriebsalltag gebracht werden. Auch hier sind klare und einheitliche Schnittstellen die Grundlage für ein wirtschaftliches und effizientes Vorgehen.

- Nutzen Sie die Leistungen unserer Partner auch im Bereich der Organisations- und Führungsberatung.

## IT-Sicherheit

IT-Sicherheit wird heute bei Wikipedia wie folgt definiert:

**Informationssicherheit** hat das Ziel, die Verarbeitung, Speicherung und Kommunikation von Informationen so zu gestalten, dass die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Verbindlichkeit der Informationen in ausreichendem Maß sichergestellt ist. Weitere Ziele sind Nachweisbarkeit, Datenschutz sowie in bestimmtem Kontext (z.B. im Internet) auch Anonymität zu nennen. Zur Zielerreichung müssen verschiedene Teilaspekte (s. dort) integriert betrachtet werden. Informationssicherheit bezeichnet in diesem Zusammenhang das Ziel, diese Systeme von Gefahr bzw. Bedrohungen zu schützen, Schaden zu vermeiden und Risiken zu minimieren.

Es ist selbstverständlich, dass **Vertraulichkeit** eines der wichtigsten und zentralen Elemente in jedem Geschäftsprozess ist. Vertraulichkeit steht auch nicht im Widerspruch zur geforderten Transparenz im Geschäftsablauf.

- SoMoS bietet die Grundlage für ein klares und nachvollziehbares Vertraulichkeitsmanagement.
- Gestaffelte Zugangsrechte zu Informationen und Dokumenten ist Teil des Konzepts.

Die Auseinandersetzung mit verschiedenen Fragen der Sicherheit in der Informationstechnik hat viele Aspekte, diverse Facetten und führt auf viele interessante Geschichten rund um das Thema.

- MEDAV ist seit mehr als zwanzig Jahren im Auftrag öffentlicher Auftraggeber tätig und versteht das Geschäft um Informationen und Sicherheit. Wir bieten Ihnen an, unsere Erfahrungen im Bereich der Informationssicherheit zu nutzen.
- SoMoS kommuniziert entweder im internen Netz oder via https-Protokoll mit individuellen Zertifikaten auf dem Client. Das gilt nach heutigen Standards als sicher.

Sind Sie wirklich sicher ?

### Vertraulichkeit

**Kommunikation und Information  
Kenntnis nur wenn nötig!**

Zweckmäßiges Informationsangebot  
Erhaltung von erarbeiteten Informationen  
Zweckmäßige Kommunikation in Projekten  
Belegung der Akte zum aktiven Informationsträger  
Absolute Transparenz und Nachvollziehbarkeit

### Datensicherheit

**... Nachrichtenübertragung  
... Sicherung des Eigentums**

Datenhaltung auf Server vs. Replikation  
Sicherheit der Kommunikation (COMINT)  
Wirtschaftsspionage - Integrität der Beteiligten  
Materielle Sicherheit – Geheimhaltung  
Prüfbarkeit der Auflagen

## SoMoS



SoMoS ist eine wissensbasierte, innovative und einfach nutzbare internetfähige Applikation zur Unterstützung der projektzentrierten Unternehmensführung. SoMoS als ein Führungsunterstützungssystem unterstützt den Menschen in dienstleistungsorientierten Organisationen im Umgang mit Dokumenten, Informationen und Wissen, bei der Kommunikation und dem nachhaltigen Erfahrungsaustausch, beim Verstehen komplexer Zusammenhänge sowie bei der Abwicklung von Routinearbeiten.

Als eine virtuelle und vernetzte IT-Plattform ermöglicht SoMoS dem Manager und Mitarbeiter einen orts- und zeitunabhängigen Zugang zu verschiedenen Daten-, Informations- und Wissensquellen des Unternehmens. Die schnelle, effektive und wirtschaftliche Abbildung unternehmensinterner sowie -externer Prozesse auf eine zentrale Plattform mit dezentralen Zugriffsmöglichkeiten ist Teil von SoMoS.

Die Schwerpunkte von SoMoS liegen neben dem Projektmanagement bei der Ablage von Dokumenten, beim nachhaltigen Informationsaustausch, beim firmenübergreifenden Terminmanagement, bei der Steuerung von Routinearbeiten sowie beim Adress- und Kontaktmanagement.

Der Einsatz innovativer Technologien wie Internet, Telefon und Handy ermöglicht einen orts- und zeitunabhängigen Zugriff zu den verschiedenen Daten-, Informations- und Wissensquellen des Unternehmens. Die Wettbewerbsvorteile von SoMoS liegen in der Einfachheit der Lösung, in der Vollständigkeit des Systems sowie in der ständigen Erreichbarkeit und Verfügbarkeit.

Mit dem Einsatz von SoMoS werden die folgenden Ziele erreicht, die heute als Herausforderung insbesondere für den Mittelstand gelten:

- Unterstützung einer kostengünstigen und effizienten Organisation
- Schaffung der Grundlagen für Nachvollziehbarkeit und Transparenz in allen Geschäftsprozessen
- Leistungssteuerung und Kontrolle
- Automatisierung weiterer Bereiche des Backoffice mit der Option, diese durch Outsourcing aus dem Fixkostenblock in variable Kosten zu wandeln
- Entlastung des Managements von Verwaltungs- und Überwachungsaufgaben – Schaffung von freier Zeit für das Kerngeschäft
- Realisierung einer Infrastruktur, die Mobilität und räumliche Verteilung der Arbeitsstätten nachhaltig fördert.

## Nachwort

Wir leben im Informationszeitalter. Computer, Rechner, Mikroprozessoren bestimmen unsere Freizeit und unsere Geschäftsabläufe. Ob es uns auch bereits gelungen ist, diese Techniken im Bereich komplexer Geschäfts- und Handlungsprozesse im möglichen Maße nutzbringend einzusetzen, wird uns im Folgenden beschäftigen.

Bei Wikipedia (Stand September 2006) finden wir:

*„Das Informationszeitalter stellt nach der Agrargesellschaft und dem Industriezeitalter die dritte (Wirtschafts- und) Gesellschaftsform dar. Kennzeichnet ist diese Phase von der zentralen Bedeutung von Information als Rohstoff und Ware, was erst durch die elektronische Datenverarbeitung und globale Informationsflüsse möglich wurde. Die Bedeutung der Produktion von materiellen Gütern geht stattdessen immer mehr verloren, entscheidend für die Wertschöpfung ist stattdessen die Intelligenz, die in ein Gut gesteckt wird.“*

Unstrittig ist mittlerweile die große Bedeutung von Information und Wissen in allen Geschäftsführungsprozessen. Wir befinden uns nach anerkannter Auffassung seit den 70er Jahren im fünften Kondradieff-Zyklus. Dieser Zyklus soll seine Antriebsenergie aus der Entwicklung und Verwertung der Informationstechnik beziehen. Hier spielt der gesellschaftliche Bedarf nach effizientem Umgang mit Information und Wissen die zentrale Rolle.

Wenn wir uns die Praxis im Unternehmen betrachten, dann fühlen wir uns zwar in einer Umgebung die sich durch Informationsüberflutung auszeichnet – mit einer effektiven und zielorientierten Verwertung und Aufbereitung der Inhalte hat dies aber noch wenig zu tun. Staatliche Strukturen leisten sich aufwändig operierende Nachrichtendienste zur Informationsgewinnung – im Unternehmen überlassen wir den Umgang mit Informationen und Wissen häufig dem Zufall und unseren Empfindungen und Befindlichkeiten.

Wissen **Sie** (Manager) was **sie** (Mitarbeiter, Kunden, Interessenten, Kooperationspartner, Wettbewerber) tun? Diese Frage sollten Sie sich als Manager stellen. Setzen Sie einen angemessenen Teil Ihrer Zeit für die Informationsgewinnung ein. Verwenden Sie geeignete Hilfsmittel, damit diese Zeit effizient genutzt wird.

Wissen **sie** (Mitarbeiter, ...) was **Sie** (Manager) tun? Auch diese Frage ist es wert betrachtet zu werden. Ihre Geschäftspartner werden das Vertrauen in Sie und Ihre Entscheidungen und Verhaltensweisen schätzen, wenn Sie Offenheit und Klarheit in Ihrer Handlungsweise praktizieren. Selbst im Verhältnis zu Ihren Wettbewerbern mag Offenheit manchmal besser sein und zu positiven Einflüssen führen.

Wenn Sie beide Fragen positiv beantworten können, dann ist Transparenz und Klarheit das Grundprinzip Ihres Handelns, wofür wir mit den Ausführungen ein wenig werben wollten.

## **Anwenderstimmen – Sympalog Voice Solutions GmbH**

Die Sympalog Voice Solutions GmbH, Anbieter von computerbasierten Sprachlösungen, stand immer wieder vor dem Problem, dass Informationen, die im Laufe eines Kundenprojektes anfielen, auf verschiedenste Systeme verteilt waren: Zum einen standen zum Beispiel Notizen zu Personen im Adressverzeichnis, zum anderen gab es Dokumente, die fortgeschrieben wurden; und besonders in den Mailverzeichnissen der Mitarbeiter lagen Nachrichten und Vereinbarungen, die häufig auch für andere Projektteilnehmer relevant waren, zu denen diese aber keinen Zugang hatten.

Im Sommer 2005 begann Sympalog daher nach einer Lösung zu suchen, die die verschiedenen Informationsquellen zusammenführt und die Übersicht über die laufenden Projekte deutlich verbessert. Nach intensiver Prüfung entschloss sich Sympalog dann im Oktober 2005, auf SoMoS der Firma TeWiSoft in Ilmenau zu setzen. Sympalog kannte das Produkt zwar bereits, da es die Sprachtechnologie für den Sprachzugang geliefert hatte, ausschlaggebend für die Wahl von SoMoS war allerdings vor allem der Funktionsumfang, der E-Mail, Projektdokumentation, Archivierung und auch eine Adressdatenbank einschloss, sowie die konsequente Ausrichtung des Produkts auf Unternehmen mit Projektorganisation.

Nach der Entscheidung für SoMoS wurden die nächsten Schritte festgelegt, die für den geplanten Produktivstart am 1. Januar 2006 notwendig waren. Auf eine automatische Adressdatenübernahme wurde bewusst verzichtet, da Sympalog die Möglichkeit wahrnahm, den über Jahre angehäuften Adressbestand zu bereinigen und auf Gültigkeit zu überprüfen.

Laufende Projekte, die innerhalb der nächsten vier Monate abgeschlossen werden sollten, verwaltete Sympalog weiterhin mit den alten Werkzeugen. So reduzierte sich die Übernahme auf ein paar wenige Projekte. Lediglich der Vertrieb wartete mit der Anwendung von SoMoS bis zu einem neuen Update im März, das spezielle Funktionen, die für den Vertrieb wichtig sind, besonders berücksichtigte: Insbesondere das Verschieben von Aufgaben, um sich bei Kunden nach einem bestimmten Zeitraum wieder für ein Follow-up zu melden, ist mit dem neuen Update gewährleistet. Seitdem arbeitet Sympalog vollständig mit SoMoS, ältere Daten stehen immer noch als „Archiv“ zur Verfügung.

Das Sympalog-Team arbeitete sich schnell in die neue Management-Software ein. Die Umstellung wurde sicherlich dadurch begünstigt, dass Sympalog bereits vollständig in Projekten und entsprechenden Prozessen dachte und so ein Umdenken in die SoMoS-Welt nicht notwendig war. Nur wenige Abläufe mussten angepasst werden, manchmal handelte es sich lediglich um eine Umstellung auf andere Begriffe. Die Bedienung ist meist intuitiv und die Möglichkeit, mittels Weboberfläche auch von zu Hause oder von unterwegs über eine verschlüsselte Verbindung auf SoMoS zugreifen zu können, fand starken Anklang. Natürlich verwendet Sympalog auch die SoMoS-Sprachsteuerung häufig, die mit den Sympalog-Tools SymRec, dem Spracherkennung, und SymDialog, dem Dialogmanager, realisiert wurde. Der Anrufer kann so Nachrichten abfragen und beantworten, neue Nachrichten diktieren, Termine erfragen und vereinbaren und sich an andere Teilnehmer vermitteln lassen.

Mit SoMoS verbesserte sich die Übersicht über die laufenden Projekte schnell. Was vorher mühsam manuell zusammengetragen werden musste, ist nun mit einem Klick erhältlich. Die Vorteile nur noch einer Informationsquelle kommen erst jetzt – nach einem dreiviertel Jahr – voll zum Tragen. Spätestens dann möchte man nicht mehr auf SoMoS verzichten, wenn man wieder einmal vor dem Problem steht, wer was vor fünf Monaten in einem Projekt zu wem gesagt hat oder wer inzwischen Kontakt mit einem bestimmten Kunden hatte und was dabei herauskam.

Aus Sicht der Systemadministration brachte SoMoS ebenfalls wesentliche Vorteile: Mussten vorher verschiedene, zum Teil selbstgestrickte Applikationen gepflegt und abgeglichen werden, verrichtet nun ein kleiner schwarzer Kasten unauffällig im Serverraum seinen Dienst – und die Tätigkeit des Administrators beschränkt sich auf ein gelegentliches Backup sowie das Einspielen der Updates.



## **Unsere Ziele**



### **Technologie**

... in der Entwicklung und in der Unternehmensführung ist auf dem neuesten Stand und repräsentiert ein hohes Niveau.



### **Qualität**

... in allen Bereichen unseres Unternehmens erachten wir als Voraussetzung für eine risikolose und erfolgreiche Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Geschäftspartnern.



### **Stellung im Markt**

... ist geprägt von den Erfahrungen in der Signal- und Informationsverarbeitung. Wir stellen uns gerne dem Wettbewerb.



### **Leistungsangebot**

... ist umfassend, vollständig und bedarfsgerecht. Wir bieten als Systemhaus Standardgeräte, Systeme und Dienstleistungen an.



### **Mitarbeiter**

... bilden die Wurzeln des Unternehmens und erbringen die Leistung, die zur Erhaltung und zum Ausbau der technischen Basis und der vertrauensvollen Zusammenarbeit notwendig ist.



### **Wachstum**

... auf stabiler technischer und wirtschaftlicher Grundlage streben wir im In- und Ausland an.



### **Vertrauen**

... im Verhältnis zu unseren Geschäftspartnern und innerhalb des eigenen Unternehmens ist die Basis für unsere Geschäfte.