

ECM jetzt! empfiehlt Motivation durch ECM in wirtschaftlich schwierigen Zeiten

Trotz wirtschaftlicher Entspannung in einigen Teilbereichen, stehen Arbeitnehmer weiterhin unter großem Druck, wie eine Schweizer CRM-Studie bestätigt. Vor diesem Hintergrund weist die ECM-jetzt!-Allianz auf die Motivationssteigerung durch Enterprise-Content-Management-Technologie (ECM-Technologie) hin.

Berlin, 29.4.2010 - Die angespannte Wirtschaftslage verursacht in vielen Unternehmen Rationalisierungsmaßnahmen, Kurzarbeit und Entlassungen. Die Arbeitnehmer, die im Unternehmen verbleiben, sind häufig demotiviert. Sie stehen unter einem großen Arbeitsdruck, da sich die anfallende Arbeit auf weniger Köpfe verteilt. Umso wichtiger ist es nun, Geschäfts- und Arbeitsprozesse effizient zu gestalten. Nur so können Mitarbeiter ihre gestiegenen Arbeitsaufgaben bewältigen und weiterhin motiviert den Betrieb voranbringen.

„Die Verantwortlichen in den Unternehmen müssen in den täglichen Arbeitsprozessen für die Vermeidung häufiger Frustrationsursachen sorgen, zu denen unübersichtliche Ablagesysteme zählen“, unterstreicht Rudolf Gessinger, einer der Gründer und Geschäftsführer der ECM-Allianz. „Dies gelingt mit der Einführung eines ECM-Systems, das für den schnellen Zugriff auf ein digitalisiertes Archiv sorgt.“ Darin sind der gesamte Schriftverkehr und alle wichtigen und archivierungspflichtigen Dokumente enthalten, egal ob die ursprünglichen Dokumente in Papierform, E-Mail oder als internetbasiertes Formular vorlagen.

Nichts ist frustrierender als eine stundenlange Suche nach einem Angebot, das obwohl es schon mehrere Jahre alt ist, in einem aktuellen Verkaufsgespräch wieder relevant wird. Lässt sich das Angebot erst nach langer Suche oder gar nicht mehr finden, kostet dies nicht nur Zeit und Nerven des Mitarbeiters, sondern belastet auch die Kundenbeziehung. Dadurch erhöht sich das Risiko, den Kunden zu verlieren. Für das mittelständische Unternehmen Mink-Bürsten besteht dieses Risiko durch konsequentes Einführen eines ECM-Systems nicht mehr. Hier antwortet Mitarbeiter Müller, der erst seit wenigen Wochen für Mink-Bürsten arbeitet, auf die Frage nach aktuellen Preiskonditionen im Zusammenhang mit einem Auftrag von vor vier Jahren: „Einen Moment, ich schaue kurz im System nach. Ach ja, das war im Mai 2006, 1.000 Stück für Rolltreppen. Die können Sie natürlich gerne wieder bestellen, sogar zu den gleichen Konditionen. Wäre das in Ordnung?“

Der Zusammenhang zwischen Wirtschaftslage, Mitarbeitermotivation und Kundenbeziehung ist auch Gegenstand einer Swiss-CRM-Studie unter Schweizer Unternehmen durch die Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. 40,2 Prozent der Befragten gaben an, dass die Zufriedenheit der Mitarbeiter in der Krisenzeit abgenommen hätte. Insbesondere im Kundenkontakt spielen Mitarbeiter als Bindeglied zwischen Unternehmen und Kunde aber eine wichtige Rolle. So sehen jeweils fast die Hälfte der Befragten die individuelle Kundenbetreuung durch die eigenen Mitarbeiter und die Rückbesinnung auf persönlichen Kundenkontakt als wichtigen Trend in diesem Jahr. ECM-Systeme tragen erheblich dazu bei,

dass sich der Vertriebsverantwortliche auf die wesentlichen Aspekte fokussieren kann und nicht durch lästige Suchvorgänge behindert wird.

Über ECM jetzt!

Im Oktober 2009 haben d.velop AG, EASY SOFTWARE AG, ELO Digital Office GmbH, OPTIMAL SYSTEMS GmbH, SAPERION AG, SER Solutions Deutschland GmbH und windream GmbH die ECM Allianz Deutschland GmbH gegründet. Ziel ist, Unternehmen und Organisationen aller Branchen die strategische Bedeutung von Enterprise-Content-Management-Software (ECM-Software) bewusster zu machen.

Weitere Informationen unter: www.ecm-jetzt.de

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Annette Stadler
Carl-Zeller-Straße 3
D-85591 Vaterstetten
Tel.: 08106 999502
Fax: 08106 999503
E-Mail: astadler@icp-stadler.de

Mirko Herrmann
Kampagnenmanager der ECM Allianz Deutschland GmbH
c/o SER Solutions Deutschland GmbH
Innovationspark Rahms
53577 Neustadt/Wied
Tel. 02683 984-262
Fax 02683 984-220
E-Mail: herrmann@ecm-jetzt.de