

Warum erst durch die Kombination aus SAP und ECM der richtige Dreh gelingt

# Den Digitalisierungs-Zauberwürfel nachhaltig lösen

Digitalisierung ist wie ein Zauberwürfel: Es braucht Intelligenz und alle Steine, um den richtigen Dreh zu finden. Wer hier allein auf SAP setzt, hat aber nur eine halbfertige, halbintelligente Lösung. Komplett wird sie erst durch ein ECM, das flexible, nachhaltige Lösungen ermöglicht.

Von *Jair Godschalk, SER Group*

**E**rinnern Sie sich an das Motto der DSAG-Technologietage in diesem Frühjahr? „Digitalisierung hat viele Seiten. Auf den richtigen Dreh kommt es an“, postulierte die deutsche SAP-Anwendergemeinschaft und zog das Bild des Zauberwürfels als Vergleich heran. Blicken wir auf die vergangenen Monate zurück, hat sich allerdings gezeigt, dass viele Unternehmen in Sachen Digitalisierung noch längst nicht den richtigen Dreh raushaben. Fehlende oder mangelhafte digitale Lösungen haben mancherorts plötzlich den Geschäftsbetrieb zum Stillstand gebracht: Mitarbeiter saßen ohne Zugriff auf Dokumente und SAP-Daten im Homeoffice, Geschäftsprozesse blieben erstmal liegen. Das wirkt sich auf den Unternehmenserfolg aus, der ohnehin schon unter der prekären wirtschaftlichen Gesamtlage ächzt. Die Rechnung kommt spätestens zum Jahresabschluss: Laut einer aktuellen Mitgliederbefragung des Bundesverbands Digitale Wirtschaft (BVDW) e. V. rechnen 98 Prozent der befragten Digitalexperten für das laufende Jahr mit coronabedingten Umsatzeinbußen von durchschnittlich 32 Prozent. Umsatzeinbußen, gegen die man aktiv etwas unternehmen muss. Was hier zum Ziel führt, ist das Gleiche wie beim Rubik Cube: Die Unternehmen brauchen intelligente Strategien und Lösungen für die Digitalisierung ihrer Informationen und Prozesse. Die Digitalisierung muss weiter vorangetrieben, Arbeitsabläufe müssen optimiert und Service-Leistungen angepasst werden. Und zwar so, dass sich nicht nur jetzt ein schneller Erfolg einstellt, sondern dass die Unternehmen auch in Zukunft dem Veränderungsdruck standhalten und neue Lösungen schaffen können. Die SAP-Community hat das ganz richtig erkannt und fokussiert sich bei DSAGLIVE im Oktober auf das Thema „Zukunft mit



Jair Godschalk,  
Vice President Sales, SER Group

Weitsicht! Nachhaltig gewinnt“. Gehen wir weiter vom Digitalisierungs-Zauberwürfel aus, heißt das: Es gibt nicht nur die eine Lösung mit eintönigen Seiten, die, einmal richtig gedreht, für immer so bleibt. Wie beim Rubik Cube, der zu zahlreichen neuen Mustern kombiniert werden kann, müssen Unternehmen jetzt neue, flexible Lösungen schaffen, mit denen sie die Krise nachhaltig überwinden – und das möglichst intelligent.

## Wo SAP schlau ist und wo nicht

SAP hilft den Unternehmen bei diesem Ziel mit ihrer Vision vom Intelligent Enterprise schon ein gutes Stück. Das neue ERP soll

**Dokumente fallen nicht ins Spezialgebiet von SAP. Ihre Anwender haben damit nur eine halbfertige, halbintelligente Lösung!**

nicht dumm herumdümpeln, sondern Anwendern durch intelligente Prozesse die Arbeit erleichtern. In puncto Kundenerlebnis wird die perfekte „Experience“ versprochen. Dafür nutzt SAP operative Daten aus dem Geschäftsbetrieb und sogenannte Experience-Daten, die das „Erlebnis“ des Unternehmens weiter verbessern und für zufriedene, treue und vor allem kaufwillige Kunden sorgen sollen. Das ist angesichts der aktuellen Umsatzeinbußen eine gute Idee. Doch die Customer Experience wird nie funktionieren, wenn die intelligente Basis im Backoffice fehlt. Es geht nicht nur um nette Gespräche mit KI-Chatbots und personalisierte Produktvorschläge. Am Ende will der Kunde seinen fertigen Vertrag und erwartet schnelle Reaktionen auf Aufträge oder Bestellungen. Das erfordert kurze Durchlaufzeiten bei der Bearbeitung, aber auch eine intelligente Planung für Wareneingang und Produktion. Es erfordert flexible, schnelle Reaktionen auf unsichere Lieferbedingungen, die aktuell mehr denn je Schwankungen am Markt unterliegen. Um all das zu schaffen, müssen Unternehmen heute trotz künstlich erzeugter Distanzen eine vernetzte Zusammenarbeit von unterschiedlichen Standorten aus schaffen, ihre Prozesse verschlanken und bei gleichem Personalaufwand bessere Qualität erzielen. Automation und KI-Unterstützung sind dafür dringend nötig. Das will auch SAP mit ihrem intelligenten ERP erreichen. Allerdings bleibt hier der Fokus auf datengetriebene Prozesse beschränkt. Doch Geschäftsprozesse bestehen nicht nur aus Daten! Sie werden von Dokumenten dominiert, davon kann jeder Sachbearbeiter ein Lied singen. Gerade Dokumente fallen aber nicht ins Spezialgebiet von SAP. Ihre Anwender haben damit nur eine halbfertige, halbintelligente Lösung: Sie können

keine Dokumente und Aufgaben automatisiert an den richtigen Bearbeiter steuern, erhalten keine Unterstützung beim Auswählen der richtigen Prozesse wie z. B. dem Prüfprinzip bei einer Vertragsfreigabe. In SAP finden sie außerdem nur schwer die richtigen Dokumente zu einem Prozess, von Non-SAP-Dokumenten ganz zu schweigen. Um das Einhalten von Fristen, Aufbewahrungsregeln und um Eskalationsmechanismen müssen sie sich selbst kümmern.



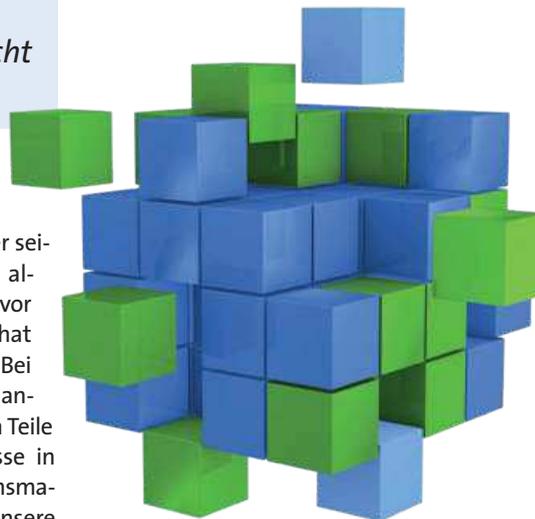
*Wer seinen Digitalisierungs-Zauberwürfel allein mit SAP richtig drehen will, steht vor einem grundlegenden Problem: Er hat dafür noch gar nicht alle Bausteine.*

Dass es hier bei SAP hakt, ist nicht neu. In Zeiten von Corona sticht die Lücke aber noch mehr ins Auge. Wer seinen Digitalisierungs-Zauberwürfel allein mit SAP richtig drehen will, steht vor einem grundlegenden Problem: Er hat dafür noch gar nicht alle Bausteine. Bei der SER Group haben wir das schon lange im Blick und liefern die fehlenden Teile für dokumentengetriebene Prozesse in Form von intelligentem Informationsmanagement. Dafür entwickeln wir unsere Enterprise-Content-Management-(ECM)-Plattform Doxis4: Mit ihr stellen Unternehmen die richtigen Informationen zur richtigen Zeit und im richtigen Prozess bereit, erleichtern Mitarbeitern das Treffen von Entscheidungen und automatisieren zeitraubende manuelle Tätigkeiten. Doch selbst Unternehmen, die sich wie z. B. die Deutsche Bahn genau deswegen bereits bewusst für eine Kombination aus dem intelligenten ECM und SAP entschieden haben, müssen zusätzlich zu den aktuell schwierigen Marktbedingungen noch mit einem weiteren Drachen kämpfen: der Produktstrategie von SAP.

## Schöne neue Cloud-Welt oder Wolkenkuckucksheim?

In den vergangenen Jahren hat SAP ihr Portfolio durch Zukäufe ordentlich ergänzt. Damit erweitert der Konzern sein

Lösungsangebot, muss aber zugleich auch für Datenharmonisierung sorgen. Nur so sind durchgehend automatisierte Prozesse ohne Systembrüche möglich, in denen Anwender uneingeschränkt Zugang zu den verschiedenen SAP-Lösungen haben. Und nur auf einer „barrierefreien“ Basis kann SAP alle vorhandenen Daten mit künstlicher Intelligenz analysieren und die versprochene Experience-Verbesserung liefern. Abhilfe gegen die heterogene SAP-Landschaft soll die SAP Cloud Plattform schaffen, die SAP-Lösungen und Drittanwendungen integriert. Das Problem: SAP hat auch hier die Rechnung ohne die Dokumente gemacht. Die bisherige ArchiveLink-Schnittstelle entfällt sogar. Wie bekommen SAP-Anwender jetzt ihre Dokumente in die Cloud? Wie erhalten sie eine ganzheitliche Sicht auf ihre Prozesse?



Ähnlich liegt der Fall bei der Umstellung auf S/4 Hana. Ob als Cloud- oder On-premises-Version: Wie Dokumente bei der Migration auf die neueste SAP-Produktgeneration mitwandern sollen, wurde nicht überlegt. Kein Wunder, dass sich die SAP-Kunden beim Wechseln sträuben. Lamentieren bringt aber keinen weiter. Eine pragmatische Lösung ist gefragt! Und die gibt es: So einfach, wie früher Dokumente zwischen SAP und ECM per ArchiveLink übernommen wurden, geht es in der Cloud mit dem Konnektor Doxis4 Smart-Bridge for SAP. Er synchronisiert dabei nicht nur Dokumente und Daten, sondern reagiert auch auf Ereignisse in SAP und stößt dokumentengetriebene Prozesse wie das Anlegen neuer Akten an, die SAP-Daten und dazugehörige Dokumente im richtigen Kontext bündeln. Das ist schon mal eine Sorge weniger: Die Doku-

mente bleiben sicher erhalten. Das funktioniert nicht nur beim Umzug auf die SAP Cloud Plattform. Mit Doxis4 können Anwender in der alten und in der neuen SAP-Welt arbeiten: Beim Wechsel von SAP ERP nach SAP S/4 Hana oder SAP S/4 Hana Cloud läuft das ECM einfach weiter und stellt dort Dokumente ohne Einschränkungen bereit. Auch beim Wechsel des Designs funktioniert das ECM mit SAP Fiori genauso wie mit der SAP Classic UI. Wenn das nicht nachhaltig ist!

Neben der in allen SAP-Generationen fehlenden Dokumentenunterstützung gibt es aber noch einen weiteren Punkt, der bei den Anwendern Stirnrundeln verursacht: die Prozesse. Von denjenigen, die den Wechsel schon gewagt haben, findet laut aktueller DSAG-Umfrage gut die Hälfte die Prozesse nach der S/4-Einführung komplexer als erwartet. Dabei sollten sie doch gerade jetzt verschlankt werden! Die dafür fehlenden Bausteine im Digitalisierungs-Zauberwürfel müssen SAP-Kunden erst einmal intelligent ergänzen. Das betrifft nicht nur Prozesse, die SAP-Anwender nutzen.

## ECM komplettiert den Zauberwürfel

Hand aufs Herz: Welcher SAP-Kunde hat eine 100-prozentige SAP-Durchdringung im Unternehmen? Fakt ist doch, dass SAP in einzelnen Bereichen genutzt wird: HCM oder jetzt SuccessFactors im Personalwesen, FI in der Buchhaltung, Claims Management in der Schadenabteilung usw. Den Kunden interessiert es aber nicht, warum das Callcenter nicht auf Bestellungen in SAP zugreifen und keine konkrete Auskunft zum Lieferstatus geben kann. Auch Abteilungen ohne SAP-Zugriff müssen den Gesamtüberblick über Geschäftsprozesse und alle damit verbundenen Informationen haben, genauso wie SAP-Anwender auf Dokumente außerhalb von SAP zugreifen müssen. In der heilen SAP-Welt ist eine Trennung zwischen SAP-Anwendern und Non-SAP-Anwendern nicht vorgesehen. Die Realität sieht aber anders aus. Die Brücke zwischen beiden schlägt ein ECM, das alle Systeme auf einen Nenner bringt: das ERP, zusätzliche CRM-Systeme, Anwendungen in Fachbereichen sowie E-Mail-Programme, Datenbanken und natürlich alle Anwendungen, in denen Dokumente entstehen und abgelegt werden. Informationen in

diesen Quellen sind damit alle über eine Single Source of Truth zu finden, unabhängig von Systeminstallationen und verwendeten Endgeräten. Unternehmen, die ECM sehr früh eingeführt haben, waren anfangs nur an dieser Archivfunktion interessiert: Dokumente und Daten sollten zentral verfügbar sein und revisions-sicher aufbewahrt werden. Die Zeiten vom ECM als dummem Archiv im Hintergrund sind aber längst vorbei. Natürlich gibt es nach wie vor „schlanke“ Archivlösungen, die nichts anderes können. Den Zauberwürfel der Digitalisierung kann man damit aber nicht angehen, es fehlen einfach die Intelligenz und die Prozessautomation, die dafür nötig sind. ECM-Systeme wie Doxis4 bringen neben ECM Services auch Process Services und Cognitive Services mit, die ein intelligentes, automatisiertes Informationsmanagement ermöglichen und so SAP nicht nur in Sachen Dokumentenmanagement, sondern auch beim Prozessmanagement perfekt ergänzen – und das in sehr vielen Bereichen. Hier ein paar einschlägige Beispiele.

### Der Pilot: Invoice

Mit dem automatisierten Rechnungseingang starten die meisten Unternehmen, die bereits ihre SAP-Belege revisionssicher mit ECM archivieren. Denn SAP kann zwar prima buchen, das Prüfen und Freigeben der Rechnungen deckt es aber nicht ab. Die SER Group hat dafür die Doxis4 Intelligent Invoice Automation entwickelt, bei der das ECM diese Schritte vollautomatisch übernimmt, bis hin zur Dunkelbuchung. Das erspart den SAP-Anwendern manuellen Aufwand,

geht weitaus schneller und erkennt dank KI-basierter Verfahren Abweichungen zwischen Bestellungen und Rechnungen oder fehlende Rechnungspositionen viel genauer als ein Mensch. Entscheidend ist hier, dass im Gegensatz zur viel gehypten Robotic Process Automation (RPA) nicht nur Daten automatisiert übertragen, sondern Prozesse mit Dokumenten und Aufgaben abgebildet und gesteuert werden. Das kann kein SAP und keine RPA-Lösung. Hier sollten sich Unternehmen nicht von einem Trend in die Irre führen lassen, sondern ihren Anwendungsfall genau betrachten. Läuft der Prozess starr ab und enthält Daten? Dann ist RPA geeignet. Sind die Prozesse dokumentenbasiert und müssen schnell angepasst oder neu aufgesetzt werden? In dem Fall brauchen sie eine ECM-Plattform mit Content und Process Services. Mit ihnen lassen sich nicht nur immer gleiche Prozesse automatisieren, sondern viele weitere Anwendungsfälle abbilden.



*Aus Sachbearbeitern werden Prozess- und Veränderungsmanager, die ihre Prozesse nun steuern und optimieren und nicht mehr nur operativ abarbeiten!*

Dirk Stentzel, IT – Cross-Functional Application Management, Projektleiter, August Storck KG

### Intelligent ausgebaut: P2P

Was liegt näher, als neben der Rechnungsverarbeitung verwandte Prozesse zu automatisieren? Das Prüfen der von den Lieferanten zugesandten Auftragsbestätigungen und Mahnungen, aber auch das Abwickeln von Zahlungsankündigungen und etwaigen Reklamationen von Kunden: All das lässt sich mit einem ECM durch automatisierte, KI-gestützte Workflows abbilden. Ein Paradebeispiel dafür ist die August Storck KG, die bei der DSAGLIVE in ihrem Vortrag darüber berichten wird, wie sie mit Doxis4 Intelligent Automation und SAP ihren Purchase-to-Pay- und Order-to-Cash-Prozess automatisiert. Das verbessert nicht nur die Zusammenarbeit mit Lieferanten und Handel, es verhindert auch Vermögensschäden und erleichtert die Liquiditätsplanung. Als Süßwarenhersteller unterliegt Storck zudem zahlreichen Regularien und muss z. B. die Nachhaltigkeit von Rohstoffen oder die Unbedenklichkeit von Einsatzstoffen dokumentieren: Auch diese Anforderungen lassen sich mit dem ECM und SAP passend berücksichtigen. Die gesamte P2P- und O2C-Prozesskette wird über alle beteiligten Bereiche hinweg unterstützt, lässt sich intelligent steuern und flexibel anpassen.

### Schneller reagieren: Unternehmensweites Vertragsmanagement

Verträge findet man überall im Unternehmen: mit Kunden, Dienstleistern, Lieferanten, Mitarbeitern, für das Leasing und das Anmieten von Bürogebäuden. Eine Herausforderung, vor der Unternehmen gerade jetzt stehen, ist das schnelle Anpassen dieser Verträge. Neue Lieferkonditionen oder geänderte Arbeitszeiten müssen zeitnah aufgenommen werden. Solche Vertragsabstimmungen automatisiert ein ECM wie Doxis4 und erleichtert auch Vertragswechsel und das damit verbundene Einhalten von Kündigungsfristen – alles Voraussetzungen dafür, dass Unternehmen bei veränderten Marktanforderungen schnell reagieren können und nicht an alte Verbindlichkeiten gefesselt bleiben. Intelligenz kommt ins Spiel, wenn z. B. Daten zu Vertragspartnern aus SAP schnell und fehlerfrei in die Verträge übernommen werden, das Erstellen von Vertragsakten und die Ablage von Verträgen darin automatisiert passieren, sobald ein neuer Vertragspart-

### Die Wichtigsten Use Cases für Intelligent Automation mit Doxis4 und SAP

#### Purchase to Pay

- BANF-Prozesse
- Auftragsbestätigungen
- Prüfung des Wareneingangs
- Rechnungseingang bis zur Dunkelbuchung

#### Vertragsmanagement

- Vertragserstellung und -freigabe
- Abstimmung mit Geschäftspartnern
- Fristenmanagement
- Revisions-sichere Archivierung des gesamten Vertragslebenszyklus

#### Kundenservice

- Schadenbearbeitung
- Kontoeröffnungsprozesse
- Antragsbearbeitung

#### Personalwesen

- On- und Offboarding
- Reisekostenabrechnung
- Verarbeitung von AU-Belegen

#### Qualitätsmanagement

- Lieferantenbewertung in SAP
- Zertifikatsprüfung und -erneuerung

**Die Kunden merken unsere höhere Bearbeitungs-geschwindigkeit durch die schnellere Reaktion der DEVK.**

Alexander Erpenbach, Leiter der Abteilung Grundsatzfragen Sach/HUK/Kunden-Kompetenz-Center-Service, DEVK

ner in SAP angelegt wird, und nach dem Vertragsabschluss die richtigen Folgeprozesse wie z. B. Bestellungen angestoßen werden.

### Kunden gewinnen und binden: Automation im Service

Noch vor wenigen Jahren hätten viele Unternehmen als Hauptgrund für die Automation Kostenreduktion und Prozesseffizienz genannt. Heute erkennen sie mehr und mehr, dass sie durch automatisierte Prozesse vor allem Mitarbeiter besser auslasten, bei Entscheidungen wie z. B. der Risikobewertung von Neukunden unterstützen und so ihre Reaktionszeit im Kundenservice verbessern können. Klassisches Beispiel hierfür sind Versicherungen wie die DEVK. Sie nutzt einerseits SAP Claims Management für Regulierungen und archiviert die dabei

anfallenden Dokumente mit Doxis4. Überall, wo Dokumente im Fokus stehen, ist dagegen das ECM das führende System. Damit digitalisiert und steuert die DEVK alle eingehenden Dokumente vom Posteingang an, verteilt Aufgaben deutschlandweit und bearbeitet z. B. Neuanträge und Verträge. Das Ergebnis macht Versicherte und Mitarbeiter zufrieden: Der Aufwand für die Postverteilung ist um 75 Prozent gesunken, Kundenanliegen werden noch am gleichen Tag bearbeitet. Allein mit SAP ist so ein Tempo unvorstellbar.

### Fachkräfte sofort im Einsatz: Automatisierte HR-Prozesse

Fachkräfte müssen auch in Zeiten von Corona eingestellt werden. Allein schon, um z. B. wegen der Rente ausscheidende Mitarbeiter zu ersetzen. Und sie sollen natürlich möglichst schnell produktiv arbeiten können. Wie das durch workflow-gesteuertes Onboarding geht, zeigt die Krone Gruppe: Sobald in SAP ein neuer Mitarbeiter angelegt wird, erstellt Doxis4 automatisch die dazugehörige Personalakte und startet den Onboarding-Workflow. Arbeitsplatz und PC einrichten, Keycard vorbereiten, Zugänge zu Fachanwendungen vorbereiten, Firmenwagen organisieren, Schulungen buchen: HR, Beschaffung, IT und Facility Management werden automatisch benachrichtigt, bis wann was erledigt sein muss. Die intelligente Automation ver-

netzt sie über Bereiche hinweg. So muss kein Mitarbeiter am ersten Arbeitstag untätig herumsitzen und auf Arbeitsmaterial warten.

### Nachhaltig gewinnt

Der klassische Zauberwürfel bietet 43 Trillionen verschiedene Drehmöglichkeiten. So viele Züge müssen Unternehmen bei ihrer Digitalisierung zum Glück nicht machen. Die Beispiele oben zeigen aber, wie vielfältig sich SAP und ein intelligentes ECM zusammen einsetzen lassen. Das geht wie gesagt nicht mit jedem ECM. Denn für intelligente Lösungen muss Intelligenz so im Kern verankert sein, dass sie für alle Informationen und Prozesse zum Einsatz kommen kann, die mit dem ECM gemanagt werden. Bei Doxis4 sind KI und Automation feste Bestandteile der ECM-Plattform, sodass sich selbst komplexe Prozesse abbilden und intelligent steuern lassen. Und allen, die den Digitalisierungs-Zauberwürfel komplett in der Cloud lösen möchten, sei gesagt: Ein zukunftsfähiges ECM läuft auch dort. SaaS-Angebote und Managed Services machen die Implementierung, Administration und Wartung der ECM-Lösungen kalkulierbar, sorgen dafür, dass sie schnell zum Einsatz kommen, skalierbar sind und von Anfang an mit SAP-Lösungen ineinandergreifen. So entsteht eine vernetzte und gleichzeitig flexible Basis, auf der Unternehmen immer wieder neue, intelligente und automatisierte Prozesse kombinieren können – und den Digitalisierungs-Zauberwürfel unter den aktuellen und unter den kommenden Anforderungen nachhaltig lösen.

### SER Group und SAP: Seit Jahrzehnten ein starkes Team

Die SER Group ist seit über 30 Jahren zertifizierter SAP-Partner und entwickelt auf Basis dieser langjährigen Produkt- und Schnittstellen-Expertise zahlreiche Lösungen für durchgehend digitale Geschäftsprozesse, die im Mittelstand und in Konzernen zum Einsatz kommen. Basis dafür ist die ECM-Software Doxis4, die mit ihren integrierten Content, Process und Cognitive Services Dokumenten- und Prozessmanagement und KI-basierte Analyseverfahren auf einer einheitlichen Technologieplattform vereint – on-premises, in der Cloud oder hybrid.

Die zertifizierten Doxis4-Konnektoren und Add-ons für SAP sorgen dabei für unternehmensweit intelligent automatisierte Prozesse für die ganze Welt

der Dokumente: vom Anlegen neuer eAkten bei Ereignissen in SAP über automatisiert angestoßene Workflows zur unternehmensweiten Dokumenten- und Aufgabensteuerung bis hin zur revisionssicheren, EU-DSGVO-konformen Archivierung der SAP-Daten und -Belege. Die Implementierung erfolgt über Standardschnittstellen, ganz ohne Abap-Programmierung, und ermöglicht so eine einfache Integration der Doxis4-ECM-Plattform mit SAP ERP, SAP S/4 Hana und SAP Cloud Platform.



**SERgroup Holding International GmbH**

Joseph-Schumpeter-Allee 19  
53227 Bonn  
Fon: +49 228 90896-0  
info@sergroup.com  
sergroup.com