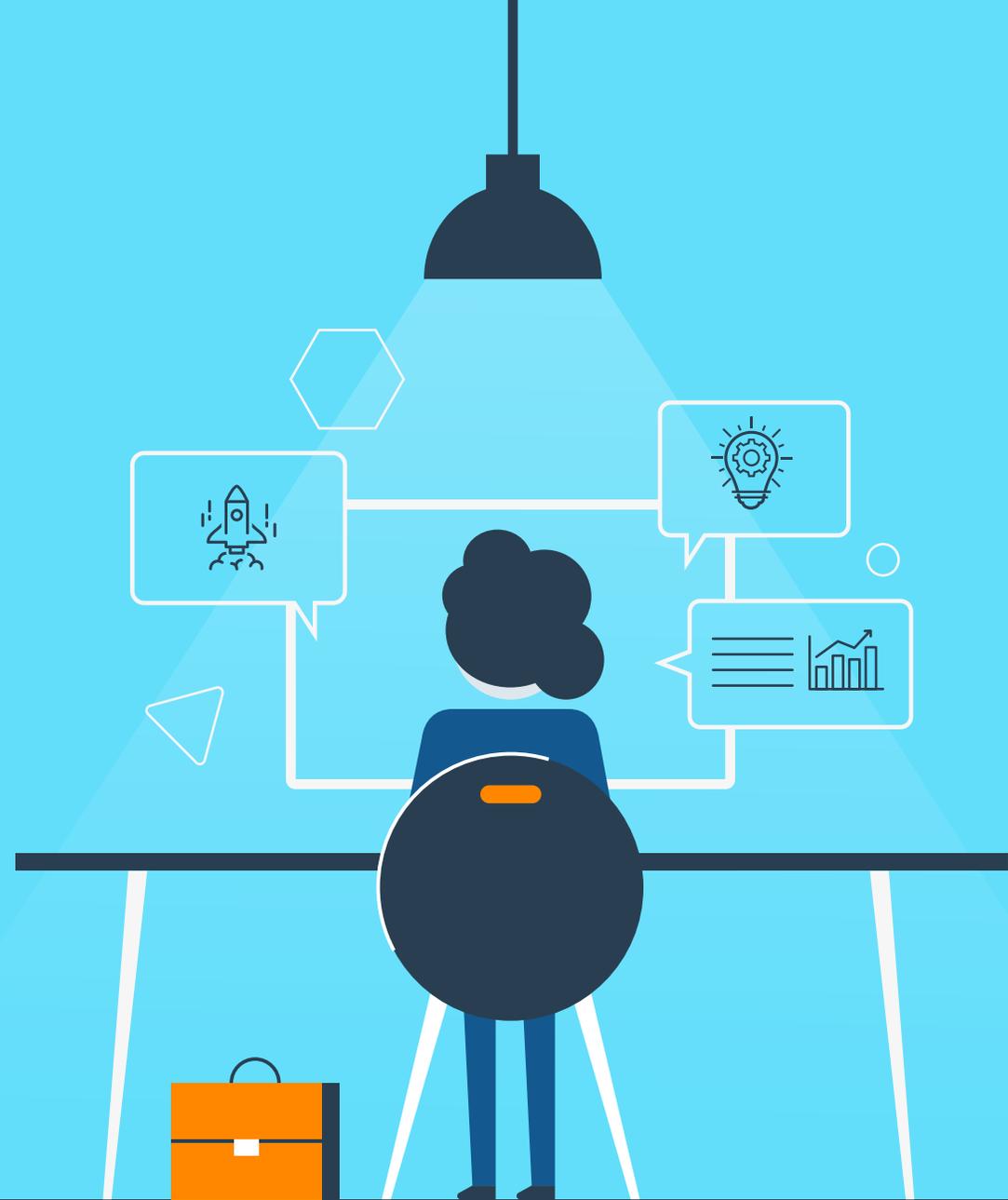


ERSTE AUSGABE

Workplace Innovation Report





In unserer jährlichen Umfrage gewährten uns mehr als 400 Unternehmen Einblicke in die guten, schlechten und unschönen Aspekte ihrer Prozesse.

Wir lernten nicht nur ihre Herausforderungen kennen, sondern auch, wie sie **Workplace Innovation Platforms** einsetzen, um dem Arbeitstrott zu entkommen.

Einführung

Kunden zu halten, darauf **sollten** Sie sich in Ihrem Unternehmen konzentrieren.

Aber bei Ihnen treten, wie in den meisten Unternehmen, betriebliche Ineffizienzen auf und ein Arbeitstrott zieht Energie, Aufmerksamkeit und Ressourcen ab.

Diese Ineffizienzen kosten Gewinne und wirken sich auf die Moral der Mitarbeiter aus.

Und am wichtigsten: Sie verlagern Ihre Aufmerksamkeit weg von Ihrem Existenzgrund: **Ihren Kunden**.

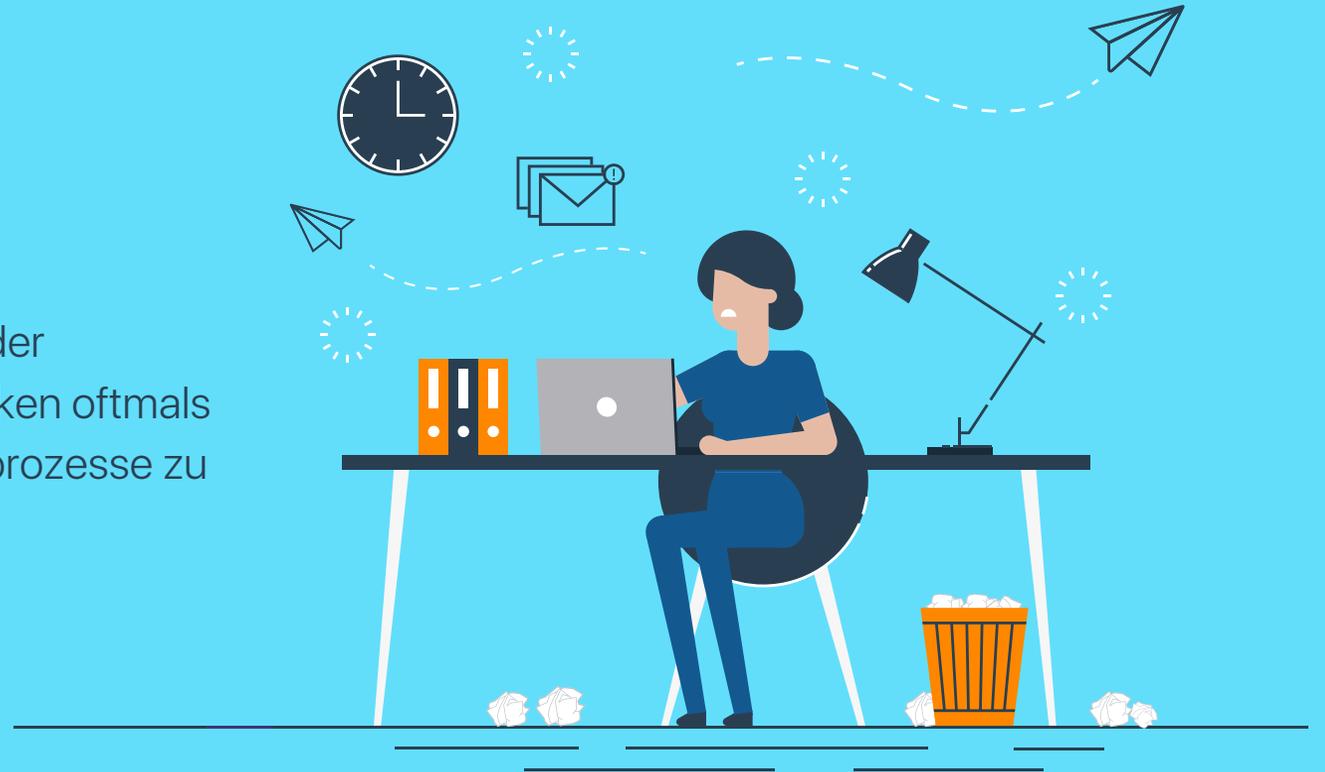


“ Zweck eines Unternehmens ist es, Kunden zu bekommen und sie zu halten. ”

Peter Drucker
Management-Guru

Der Geschäftsbetrieb ist komplex

Ein Unternehmen ist ein sich stetig weiter entwickelnder Organismus – aber die unterstützenden Prozesse hinken oftmals hinterher. Wenn es Ihnen schwerfällt, Ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, sind Sie nicht allein.



Der Geschäftsbetrieb ist komplex

1. Es sind nicht nur Sie!

Die meisten Menschen gründen Unternehmen nicht, weil sie eine Leidenschaft für effiziente Prozesse haben. Wenn Ihnen Ihre zusammengewürfelten Arbeitsabläufe und manuellen Prozesse leicht peinlich sind, keine Sorge – Sie befinden sich in guter Gesellschaft. Die große Mehrzahl der Befragten gab zu, dass sie Probleme bei Geschäftsprozessen, File-Sharing, E-Mail und Mobilität hatten.

2. Entscheidende Geschäftsinformationen existieren an zu vielen Orten

Während die Anforderungen eines Unternehmens steigen, hinken die Informationen, die für den Geschäftsbetrieb wichtig sind, oftmals hinterher. Eine der größten Herausforderungen für unsere Befragten war, dass wichtige Geschäftsinformationen an zu vielen unterschiedlichen Orten aufbewahrt wurden. Das Problem kann sich in vielerlei Hinsicht auswirken und zum Beispiel zu einem fehlenden Vertrauen in Ihre Geschäftsdaten und zu ineffizienten Prozessen führen.

3. E-Mail ist der gängige Workaround für schlechte Geschäftsprozesse

Wenn Geschäftsinformationen für Benutzer, die sie benötigen, nicht leicht zugänglich sind, sucht Ihr Team nach Workarounds, in der Regel E-Mail. Abgesehen von einigen offensichtlichen Mankos der Verwendung von E-Mails als Hauptkanal für Informationen macht die gemeinsame Nutzung von Daten über E-Mails Ihr Unternehmen wesentlich anfälliger für allgegenwärtige Sicherheitsbedrohungen.

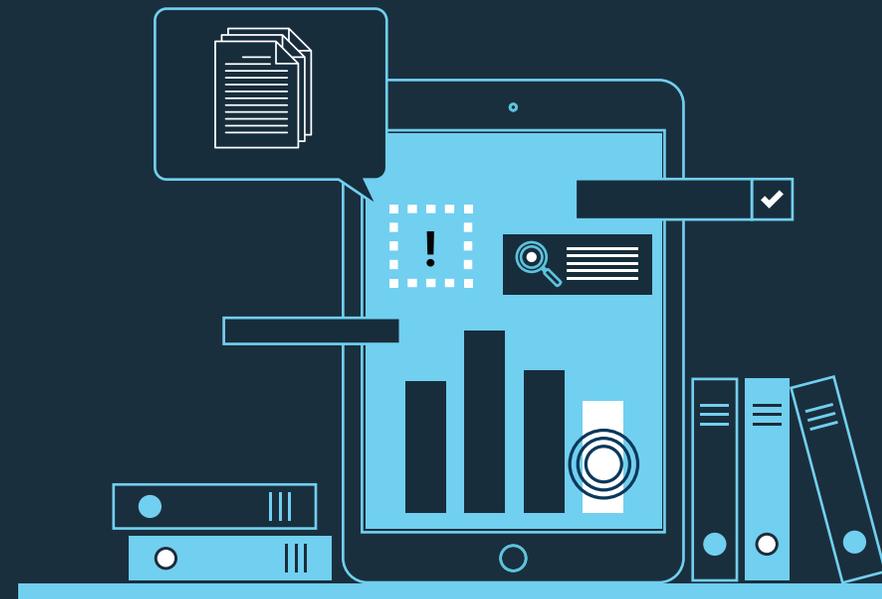


4. Technologielösungen oft unzureichend

Unternehmen, die sich diesen Herausforderungen stellen müssen, können aus fertigen Produkten wählen oder versuchen, bestehende Lösungen anzupassen. Jedes Unternehmen hat jedoch ganz spezielle Anforderungen und diese Ansätze scheitern oftmals an der Herausforderung, diesen gerecht zu werden. Die von uns Befragten stellten in überwältigender Zahl fest, dass diese Lösungen einschränken, teuer oder unflexibel sind.

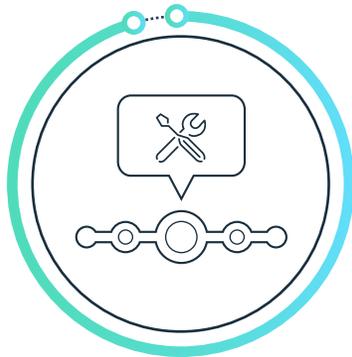
5. Manuelle und papierbasierte Prozesse verschwinden nicht

In einem digitalen Zeitalter, in dem jeder mit einem Computer in seiner Tasche unterwegs ist, ist Papier nach wie vor erstaunlich präsent. Laut unserer Umfrage haben viele Geschäftsprozesse nach wie vor Probleme, sich von Papier zu lösen. Die manuelle Datenerfassung ist somit ein naher Verwandter dieses Mankos, da viele der Papierdokumente von einem Mitarbeiter in ein digitales System eingegeben werden. Hier entstehen nicht nur Ineffizienzen, es öffnen sich auch Tür und Tor für Fehler in der Datenerfassung, die am Ende sehr teuer kommen können.



Es sind nicht nur Sie!

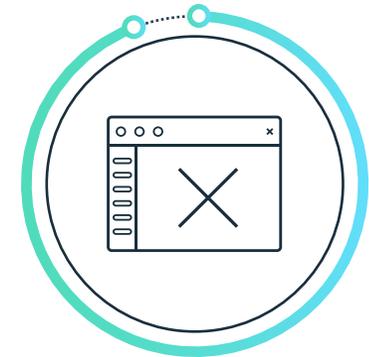
Die überwiegende Mehrzahl der Unternehmen kämpft in der ein oder anderen Form mit den Prozessen in ihren Unternehmen.



96% Probleme mit
Geschäftsprozessen



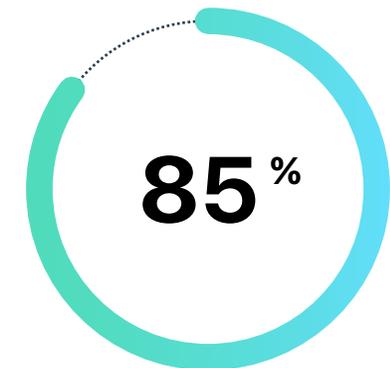
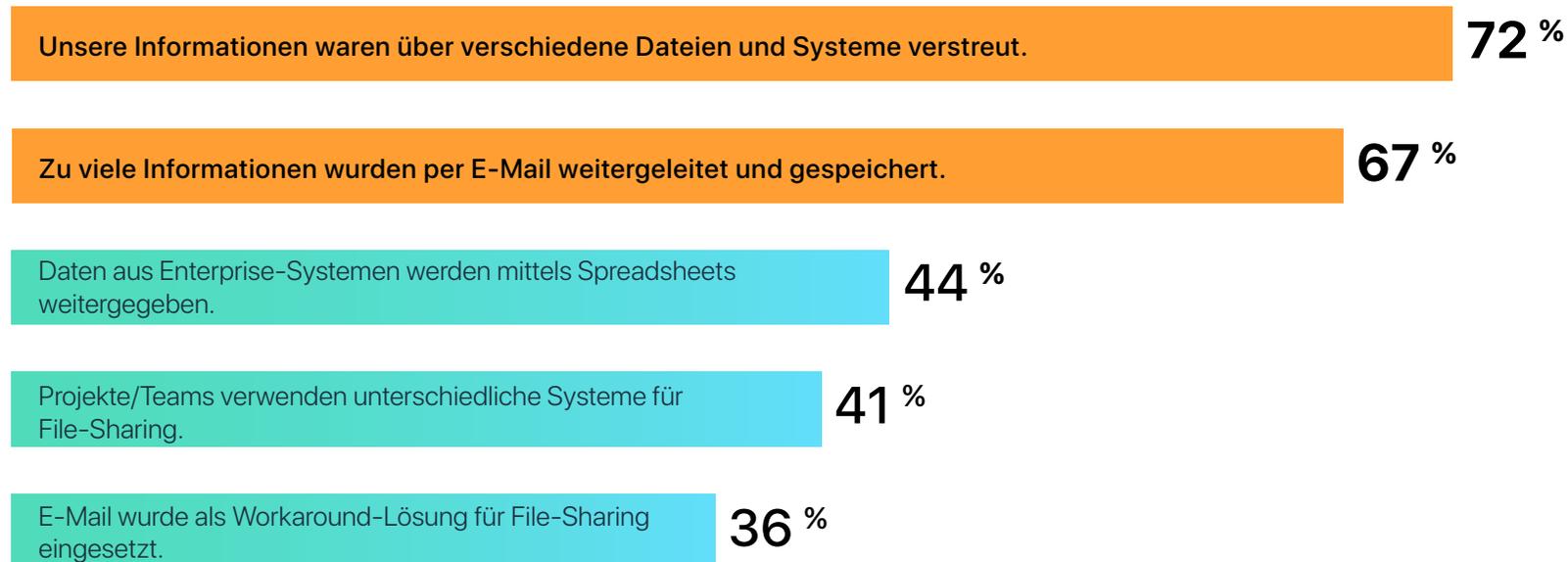
72% Probleme mit
File-Sharing



94% Herausforderungen mit
bestehenden Apps und
Software

Entscheidende Geschäftsinformationen existieren an zu vielen Orten

Welche Probleme in Bezug auf Ihre Geschäftsprozesse hatte Sie vor der Umsetzung einer eigenen App, die auf Ihrer Workplace Innovation Platform aufbaut?

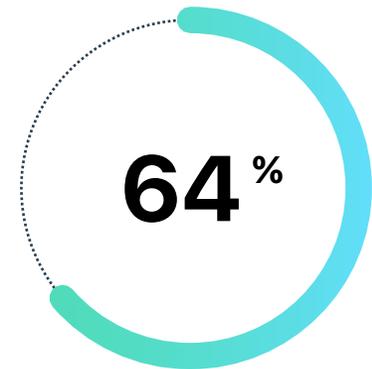
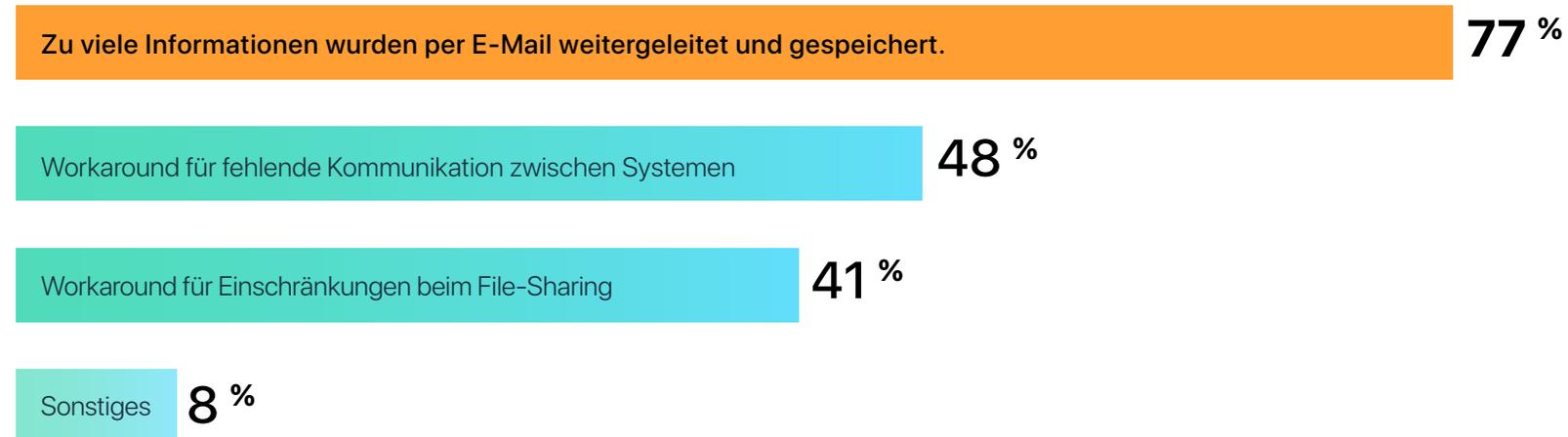


Meldeten, dass sie Probleme mit **Informationen haben, die in unterschiedlichen Quellen** aufbewahrt wurden, bevor sie eine Workplace Innovation Platform umsetzten.

E-Mail ist der gängige Workaround für schlechte Geschäftsprozesse

Welche E-Mail-Probleme hatten Sie vor der Umsetzung einer eigenen App, die auf Ihrer Workplace Innovation Platform aufbaut?

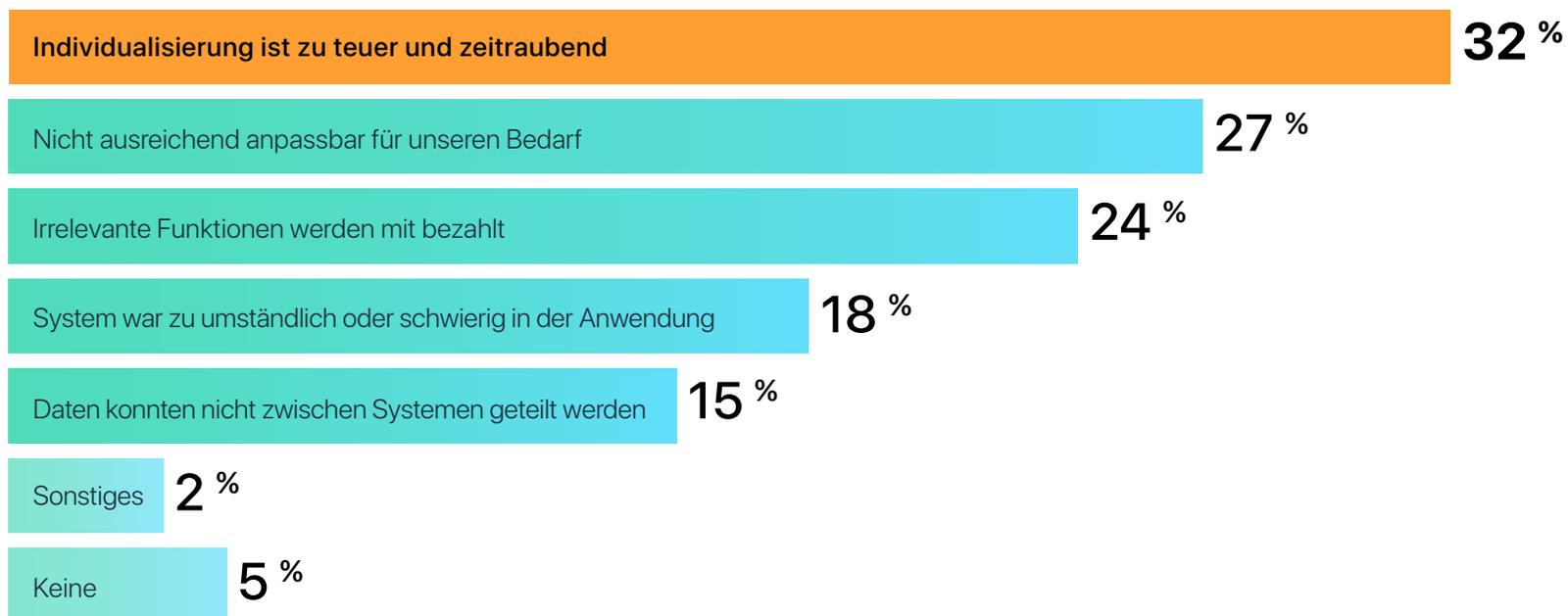
Von Befragten, die E-Mail-Probleme meldeten:



Meldeten **Probleme mit E-Mails** vor der Umsetzung einer Workplace Innovation Platform.

Technologielösungen werden Erwartungen oftmals nicht gerecht

Welche Herausforderungen sind Ihnen bei Ihren alternativen Implementierungen begegnet?



Von Befragten, die technische Lösungen ausprobiert haben, **sahen sich mit signifikanten Problemen** bei der Umsetzung konfrontiert.

Manuelle und papierbasierte Prozesse verschwinden nicht



58% Vergeudung von Zeit für administrative Aufgaben



52% Zu viel Zeit für manuelle Erfassung



61% Zu starke Abhängigkeit von Papierprozessen



Ineffiziente Prozesse vergeuden nicht nur Zeit und Geld, sie führen auch zu **frustrierten Teammitgliedern und Managern**, die das Gefühl bekommen, dass ihre Produktivität durch die aktuellen Technologien und Prozesse eingeschränkt wird.

Unsere Umfrage zeigt, dass diese Sammlung von Symptomen besonders häufig auftritt. Aber niemand hat sie jemals benannt. **Bis heute.**



Arbeitstrott (Substantiv)

Einzelne Personen verbringen mehr Zeit mit fehleranfälligen manuellen Prozessen und administrativen Aufgaben, als wirklich wichtige Arbeiten zu erledigen, die einen Mehrwert schaffen und helfen, Ihr Unternehmen zu skalieren.

Wichtige Geschäftsdaten werden in einem komplexen Netzwerk unterschiedlicher Quellen gespeichert, die Zugang, Aktualisierung und Vertrauenswürdigkeit erschweren.

Das betrifft Unternehmen unterschiedlichster Größen, von einigen wenigen bis einigen Hundert Mitarbeitern.

Fertige Apps und Enterprise-Systeme sind zu starr für die speziellen Anforderungen der einzelnen Unternehmen.

Die Workplace Innovation Platform hilft

Wenn die Diagnose **Arbeitstrott** in Ihrem Unternehmen gestellt wird, gibt es jetzt ein Licht am Ende des Tunnels. Die meisten Unternehmen, die eine Workplace Innovation Platform umsetzten, erkannten, dass ihre Kosten sanken und die Produktivität anstieg.



Es gibt nicht nur schlechte Nachrichten – so unterstützen Workplace Innovation Platforms

1. Workplace Innovation Platforms sparen Zeit und Geld

Wenn Sie Prozessineffizienzen in Ihrem Unternehmen haben, geht Ihnen allmählich Geld verloren und Sie verschwenden Zeit. Eine große Mehrzahl der Befragten berichtete uns, dass eine Workplace Innovation Platform ihnen half, produktiver zu sein und Geld und Zeit zu sparen. Diese Einsparungen können zu einem Dominoeffekt führen, da die Zeitersparnis in den Ausbau des Unternehmens gesteckt werden kann, statt Löcher zu stopfen.

2. Bessere, vertrauenswürdigere Daten

Geschäftsdaten sind nicht nur etwas für Wissenschaftsfreaks, sie sind der Lebensnerv Ihres Unternehmens. Sie helfen, Ihren Cashflow zu bestimmen, Bestände zu verwalten, Kundenfeedback zu erfassen und realistische Vorhersagen zum nächsten Quartal zu treffen. Wenn Sie Ihren Daten nicht trauen, leidet auch Ihre Fähigkeit, das Unternehmen zu führen. Unsere Befragten berichteten, dass die Umsetzung einer Workplace Innovation Platform half, ihnen mehr Vertrauen in ihre Daten zu geben und eine bessere Sicht auf ihren Geschäftsbetrieb zu bekommen.

3. Einfache Integration modernster Technologie

Die meisten Workplace Innovation Platform-Kunden sind kleine bis mittlere Unternehmen. Diese Unternehmen sind in der Regel nicht in Forschung und Entwicklung tätig, um Lösungen für modernste Technologieinnovationen zu entwickeln. Glücklicherweise können Sie die Schwerstarbeit den Profis überlassen und eine Workplace Innovation Platform nutzen, um deren Produkte in Ihre eigenen Apps zu integrieren, wenn Sie dazu bereit sind. Durch die schnelle Integration neuer Technologien, ohne gleichzeitig an Flexibilität einzubüßen, gewinnt Ihr Unternehmen einen Wettbewerbsvorsprung.

4. Der Geschäftsbetrieb kann endlich mit seinem mobilen Außendienst Schritt halten

Mobile Geräte haben einerseits die Art und Weise verändert, wie Unternehmen arbeiten, und andererseits die Wege verändert, wie Kunden mit Ihrem Unternehmen interagieren. Auch wenn Mobilität als Thema schon eine Zeit lang präsent ist, fällt es vielen Unternehmen immer noch schwer, ihre mobile Belegschaft mit den bestehenden Backend-Prozessen zu verbinden. Wenn Organisationen eine Workplace Innovation Platform umgesetzt haben, konnten Sie die Anbindung ihrer mobilen Mitarbeiter erhöhen und deren Prozesseffizienz steigern.

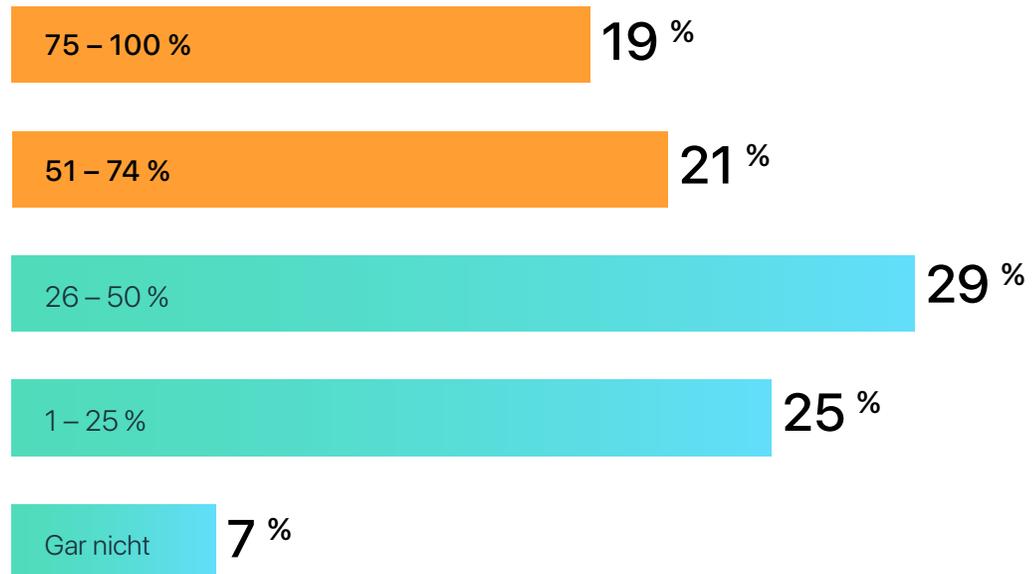
5. Glücklichere Mitarbeiter und glücklichere Kunden

Wenn Ihr Team viel mit manueller Datenerfassung und ineffizienten Prozessen zu kämpfen hat, ist es keine Überraschung, dass Ihre Belegschaft beginnt, sich frustriert und unmotiviert zu fühlen. Ihre Prozessineffizienzen wirken sich auf Kunden ebenso aus, wenn sie lange auf Dienstleistungen warten müssen oder von Fehlern in der Datenerfassung betroffen sind. Unternehmen, die Workplace Innovation Plattformen umsetzten, vermeldeten glücklichere Mitarbeiter und Kunden. Und glücklichere Kunden sind der Grundstock jedes erfolgreichen Unternehmens.



Workplace Innovation Platforms sparen Zeit und Geld

Wie viel produktiver ist Ihr Team im Allgemeinen nach der Einführung einer Workplace Innovation Plattform?



Von Befragten vermeldeten **Zeit- und Geldeinsparungen** mit einer Workplace Innovation Plattform.



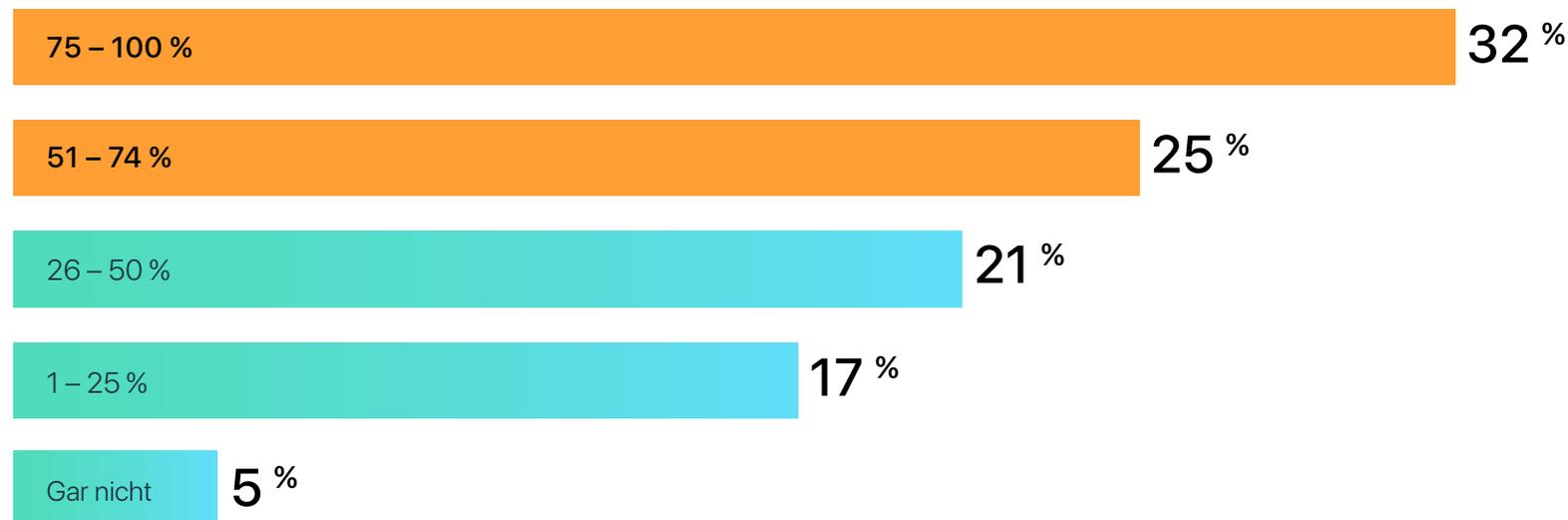
“ Unsere Arbeitskosten für die Rechnungsstellung wurden von durchschnittlich 4 Stunden auf unter 2 Minuten pro Auftrag gesenkt. ”

Frank Masle,
Manager, J.B. Brighton Electric Co.

Workplace Innovation Platforms sparen Zeit und Geld

Wie sehr hat die Umsetzung einer Workplace Innovation Plattform geholfen, ineffiziente Aufgaben zu reduzieren?

Von Befragten, die der Meinung waren, ihr Unternehmen würde Zeit mit administrativen Aufgaben verschwenden:



“ Wir hatten eine Abteilung, die sechs verschiedene Spreadsheets einsetzte, um die Informationen ihrer Kunden festzuhalten. Wir konnten eine Datenbank aufbauen, die deren Anforderungen entsprach, und jetzt steht alles im Handumdrehen zur Verfügung, keine komplizierten Spreadsheets und verschiedenen Versionen und alle Informationen bleiben viel leichter auf dem aktuellen Stand. ”

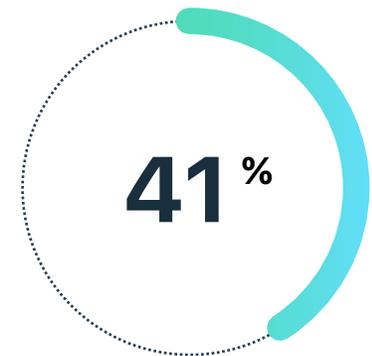
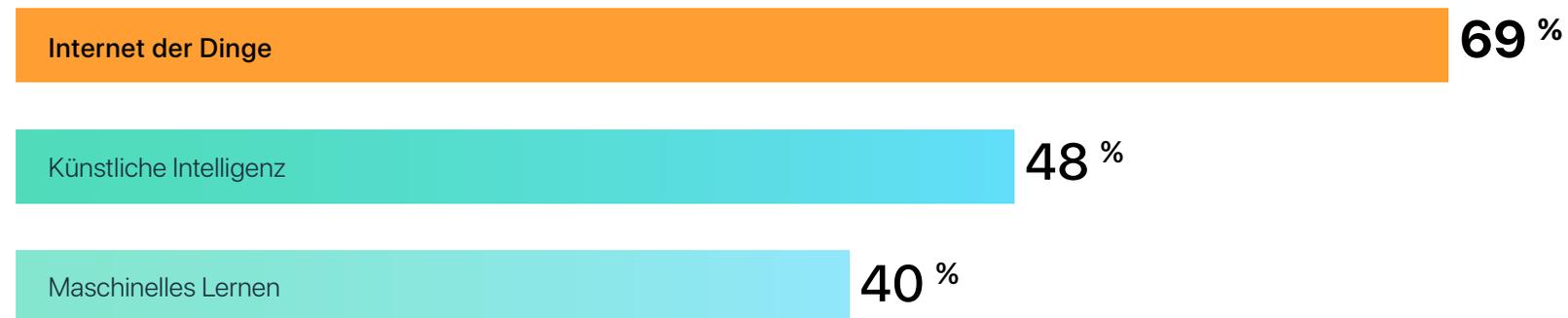
LeeAnne Goldsmith,
Manager, East Bay Innovations

Einfache Integration modernster Technologie

Kleine Unternehmen können sich Herausforderungen stellen, wenn sie modernste Innovationen einsetzen. Glücklicherweise vereinfachen Workplace Innovation Plattformen die Integration von Produkten Dritter, die diese Technologie anbieten, sobald Ihr Unternehmen dazu bereit ist.

Für welche der folgenden Technologien, wenn überhaupt, hat Ihr Unternehmen konkrete Einsatzpläne?

Von Befragten, die antworteten, dass sie aktuell den Einsatz neuer Technologien in Erwägung ziehen bzw. diese einsetzen:

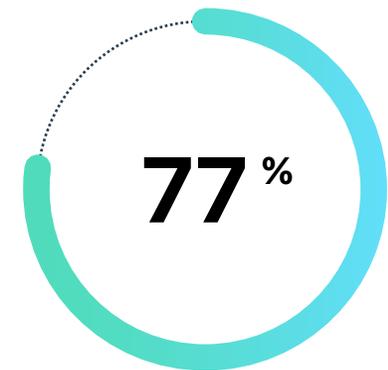
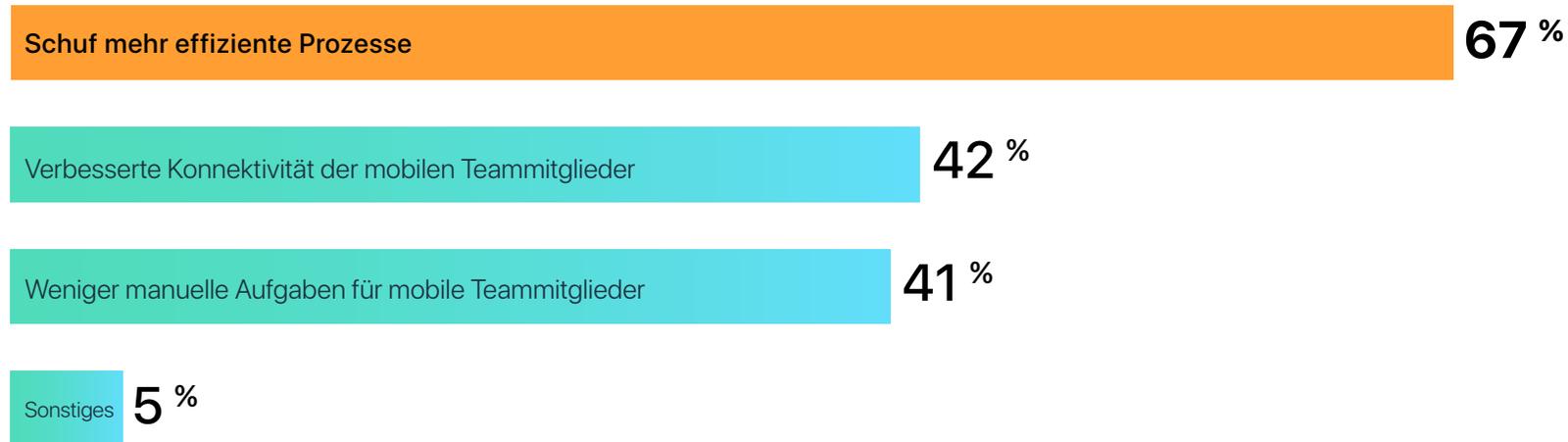


Von Befragten meinten, dass sie aktuell **neue Technologien** nutzen/ einsetzen oder dies beabsichtigen.

Der Geschäftsbetrieb kann endlich mit seinem mobilen Außendienst Schritt halten

Welche Mobilitätsvorteile hat Ihnen die Workplace Innovation Platform geboten?

Von Befragten, die antworteten, dass die Mobilität durchschnittlich, sehr oder extrem wichtig sei:



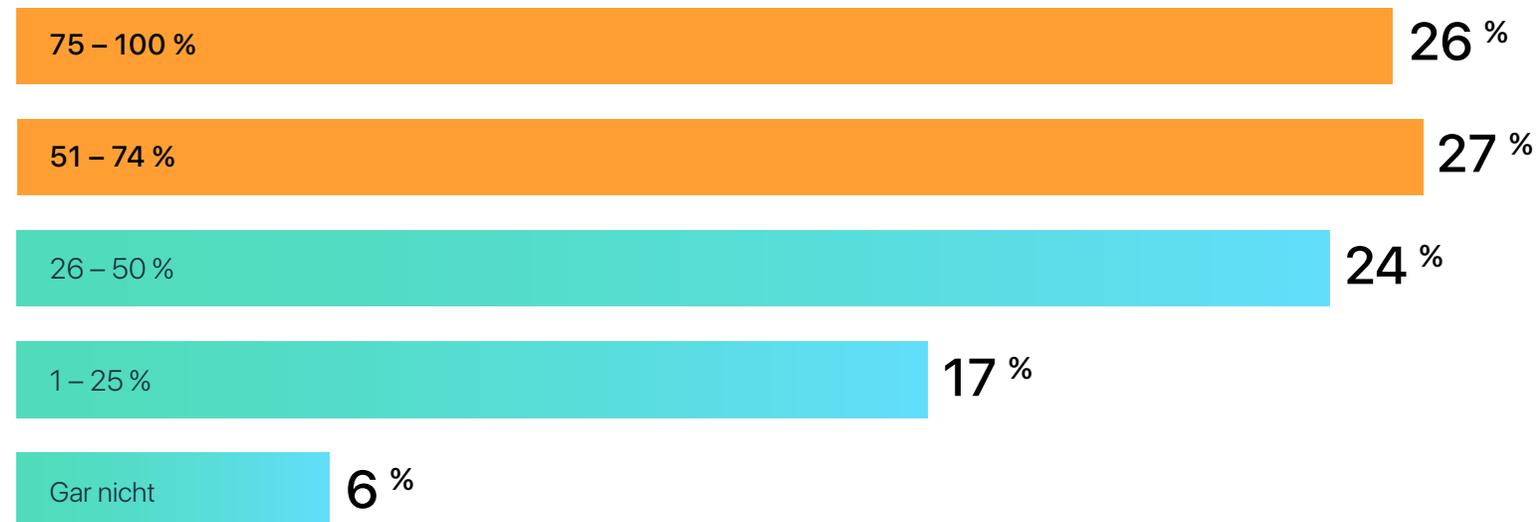
Von Befragten bewerteten die **Mobilität als durchschnittlich, sehr oder extrem wichtig** für ihr Unternehmen.



Bessere, vertrauenswürdigerere Daten

Wie sehr haben Ihre eigenen Apps geholfen, Datenerfassungsfehler zu verringern?

Von Befragten, die wenig Vertrauen in die Genauigkeit ihrer Daten hatten:



“ Die gleichen Informationen müssen regelmäßig für bestimmte Anwendungsfälle zur Verfügung gestellt bzw. exportiert werden. Vor FileMaker erfolgte das alles über Spreadsheets und viel Copy & Paste. Informationen wurden verstümmelt oder verwechselt oder in einer Tabelle falsch, in einer anderen aber korrekt eingegeben.

Die Konsolidierung aller Informationen innerhalb von FileMaker hilft uns, etwaige Fehler in der Datenerfassung zu erkennen und zu beheben, sodass wir uns sicher sind, dass die Daten, wie wir exportieren bzw. weitergeben, stets akkurat sind. ”

Charles Zimmer,
Inhaber/CEO, Satellite Office Services

Glücklichere Mitarbeiter, glücklichere Kunden und niedrigere Kosten

Es gibt nicht allzu viele Investitionen, die Sie tätigen können und die zu glücklicheren Mitarbeitern und glücklicheren Kunden führen, während Sie auch noch Zeit und Geld sparen.

Wenn das keine Win-Win-Win-Situation ist, wissen wir es auch nicht.

Von denen, die Probleme mit Mitarbeitern hatten, die zu viel Zeit für die Datenerfassung benötigten:



67%

Von Befragten vermeldeten eine **gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit** mit einer Workplace Innovation Platform



41%

Von Befragten vermeldeten eine **gesteigerte Kundenzufriedenheit** mit einer Workplace Innovation Platform

Weniger Zahlen, mehr Berichte

Unsere jährliche Umfrage gibt einen guten Überblick der Probleme von Geschäftsprozessen und wie Workplace Innovation Platforms bei deren Lösung helfen können. Aber nichts ist besser als direkte Berichte eines Kunden. Hier finden Sie einige Berichte, wie Kunden Zeit und Geld sparen, ihre Prozesse optimieren, die Produktivität steigern und ihre Mitarbeiter mobil machen.



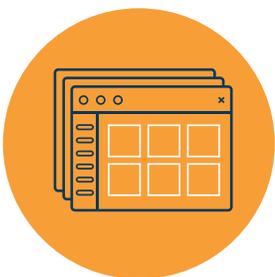
Die führende Workplace Innovation Platform

Im Verlauf der 20-jährigen Firmengeschichte von FileMaker, Inc. ist die Kernvision stets die gleiche geblieben: leistungsstarke Technologien jedermann zugänglich zu machen. Als Marktführer in der Kategorie der Workplace Innovation Platforms ermöglicht die FileMaker-Plattform Benutzern in Unternehmen, eigene Apps zu erstellen, gemeinsam zu nutzen und zu integrieren, um Innovationen für ihren Arbeitsplatz zu schaffen.

Fallstudie – Commonwealth Commercial

Commonwealth Commercial ist eine Full-Service-Immobilienverwaltung mit Hauptsitz in Richmond, VA, USA. Das Unternehmen verfügt zudem über Niederlassungen in Florida, North Carolina, Pennsylvania, Tennessee und Texas. Neben 160 Konzernmitarbeitern beschäftigt das Unternehmen weitere 470 Mitarbeiter über seine Hotelniederlassungen.

Commonwealth Commercial suchte nach einer besseren Möglichkeit, seine Häuser zu verwalten.



Mehrere Versionen von Dateien wurden von verschiedenen Benutzern verantwortet, die zu viel Zeit mit der manuellen Datenerfassung verbrachten. Eingabefehler und eine unzureichende Versionskontrolle führten zu ineffizienten Arbeitsabläufen und teuren Fehlern.



“Das ist bereits das zweite Unternehmen, in dem ich arbeite, und das ich überzeugt habe, auf die FileMaker-Plattform zu setzen. Es ist ein derart gutes Tool, das sein ursprüngliches Portfolio so ausgeweitet hat, dass die Benutzer immer neue Einsatzmöglichkeiten entdecken.”

Eileen Surina,
Wirtschaftsinformatikerin im Rechnungswesen,
Commonwealth Commercial

Fallstudie – Commonwealth Commercial (Forts.)

Zentralisierung aller Immobilieninformationen

Eileen Surina, Wirtschaftsinformatikerin im Rechnungswesen bei Commonwealth, verwendete die FileMaker Workplace Innovation Platform, um eine eigene App zu erstellen, die zentral detaillierte Immobilieninformationen sammelt. Die App erleichtert Mitarbeitern den standortunabhängigen Echtzeitzugang zu Informationen.

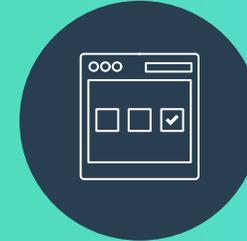
Prozesse wurden im gesamten Unternehmen verbessert

Akkurate, aktuelle Daten: Unterschiedliche Buchhaltungssysteme haben unterschiedliche Daten zu den Immobilien an unterschiedlichen Stellen gespeichert. Die eigene App hinterlegt all diese Immobiliendaten wie Standort, Hausverwalter, Mietverwalter (u. v. m.) an einem Ort.

Schneller und reibungsloser Buchhaltungsprozess: Die eigene App protokolliert Mietzahlungen der Mieter.

Spreadsheets ade: Die eigene App wird in mehreren Niederlassungen und Abteilungen eingesetzt und konsolidiert all deren Spreadsheets.

Informationen werden **nur einmal erfasst und problemlos gemeinsam genutzt**, sodass eine zeitraubende und ineffiziente doppelte manuelle Erfassung entfällt.



51–75 %
Verringerung der
Datenfehler



+50 %
Verringerung der für
ineffiziente Aufgaben
aufgewendeten Zeit



50 %
Gesteigerte
Produktivität

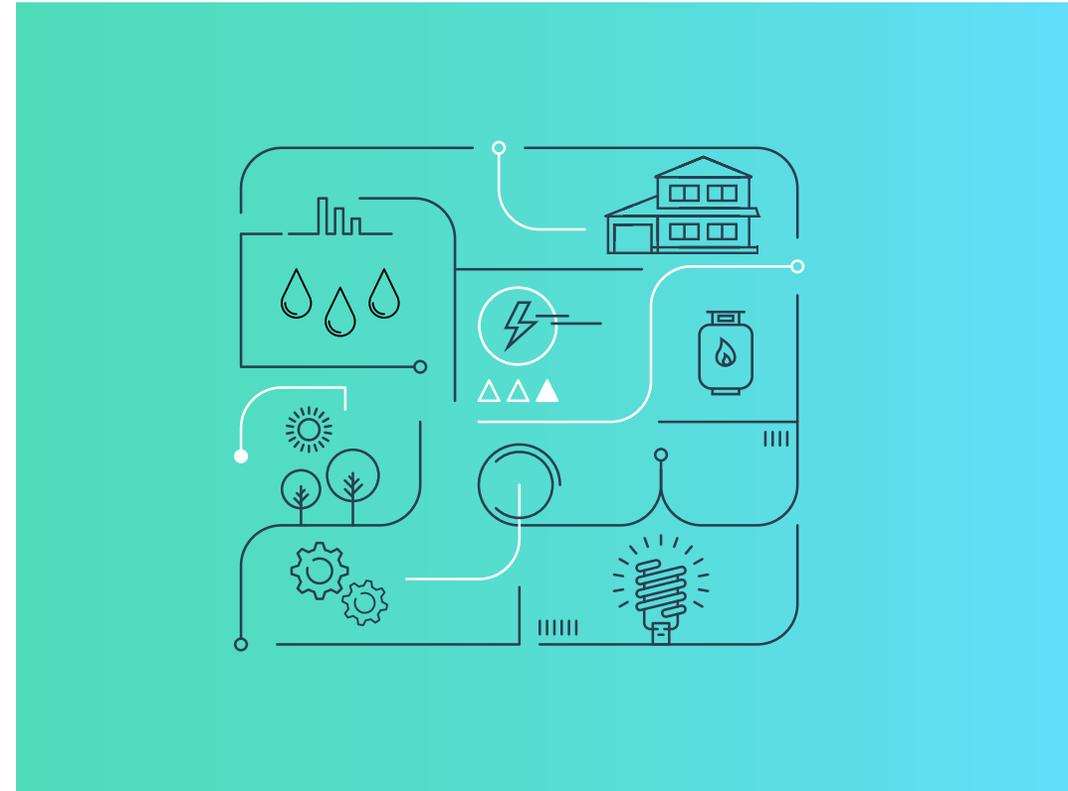
Fallstudie – Etowah Utilities

Ein öffentliches Versorgungsunternehmen in Etowah, TN, USA, mit mehr als 12.000 Kunden in drei unterschiedlichen Bezirken. Mit mehr als 50 Mitarbeitern vertreibt das Unternehmen Erdgas und Energie und betreibt ein Klärwerk.

Etowah Utilities benötigte eine bessere Möglichkeit, um seine Arbeitsaufträge zu handhaben



Die Mitarbeiter im Büro generieren Arbeitsaufträge für den Außendienst, der morgens Papierformulare abholte und diese am Ende des Tages zurückbrachte.



Fallstudie – Etowah Utilities (Forts.)

Es war an der Zeit, das Papier loszuwerden

IT Director Russ Duggan und Administrative Operations Assistant Jason Wilson von Etowah Utilities erstellten eine eigene App mit der FileMaker Workplace Innovation Platform. Papierprozesse wurden durch digitale Formulare ersetzt, sodass pro Auftrag viele Stunden Fahrzeit und Verwaltungsarbeit eingespart wurden.

Unmittelbare transformative Ergebnisse

Das Unternehmen hat komplett auf mobil umgestellt. Alle Aufträge, Arbeitszeitrachweise und Bestellungen sind jetzt digitalisiert.

Für jährliche Statusberichte benötigten die Anlagenbetreiber in der Regel zwei Tage. **Jetzt brauchen sie nur noch Minuten.**

Dank der Einweisungen vor den Aufträgen über die iPads der Arbeiter hat sich die Sicherheit verbessert.

Zudem werden tägliche Inspektionen der Lastwagen durchgeführt **und über die eigene App des Unternehmens** aufgezeichnet.

“**Wir haben sämtliche unserer Papierprozesse digitalisiert. Aufträge werden direkt an die Außendienstmitarbeiter verschickt und Bestellungen werden effizient bearbeitet. Wir setzen die Workplace Innovation Platform jetzt seit drei Jahren ein und sie leistet beste Dienste für uns.**”

Russ Duggan,
IT Director, Etowah Utilities

Fallstudie – Annie's

Annie's mit Hauptsitz in Berne, IN, USA, ist Teil eines in der dritten Generation geführten Familienunternehmens, das sich Bastelbedarf, Nostalgie und Heimdekor verschrieben hat. Zu den Produkten des Unternehmens gehören Zeitschriften, Bücher, Bausätze und Zubehör, Online-Schulungen und TV-Sendungen.

Die Informationen von Annie's waren verteilt

Unter dem Namen Annie's wurden eine Reihe von Unternehmen aus dem Bastelbedarf konsolidiert, **sodass unterschiedliche Quellen disparater Informationen in verschiedenen Systemen vorlagen**. Das Unternehmen benötigte eine Möglichkeit, all diese Informationen zusammenzubringen, Eigentumsrechte einfach katalogisieren zu können, Verträge zu versenden und Zeitpläne der Produktreihen zu überwachen.



Fallstudie – Annie's (Forts.)

Eine eigene App half bei der Integration von Daten und der Optimierung der Kommunikation

Product Operations Director Brenda Wendling erstellte eine eigene App mithilfe der FileMaker-Plattform, um die Integration von Erwerbungen in das Portfolio von Annie's zu unterstützen. Die eigene App erfasste alle kritischen Informationen des Unternehmens an einem Ort. Zudem half sie, die Kommunikation zwischen der Produktion und der Redaktion zu optimieren, die bislang Produktionshinweise in einem gemeinsamem Notizbuch festgehalten haben.

Prozesse wurden im gesamten Unternehmen verbessert

Circa 85 Mitarbeiter und 25 Außendienstmitarbeiter verwenden eine eigene App, die mit der FileMaker Workplace Innovation Platform erstellt wurde, als Teil ihres täglichen Workflows.

Das Unternehmen kann die Mitwirkenden an seinen Publikationen im Handumdrehen nachvollziehen. Ihre eigene App speichert gewerbliche Schutzverträge und ermöglicht dem Unternehmen, die Auszahlungen von Nutzungsgebühren zu kontrollieren.

Die E-Mail-Kommunikation erfolgt größtenteils automatisiert, **sodass die Kommunikation mit bestehenden und künftigen Mitwirkenden schneller abläuft.**

“**Ich liebe die Arbeit mit einer Workplace Innovation Platform – vom ersten Video, das ich zu FileMaker gesehen habe, bis heute. Ich kann mir nicht mehr vorstellen, die Geschäfte so abzuwickeln, wie in der Zeit vor FileMaker. Das Programm versetzt uns in die Lage, unsere Vision mit unseren Kunden zu teilen, Heim, Familie und kreativen Geist ganz einfach zu zelebrieren.**”

Brenda Wendling,
Product Operations Director, Annie's

Workplace Innovation Platform – Umfrage

Im Januar 2019 hat FileMaker, Inc. eine Umfrage zur Workplace Innovation Platform unter seinen Kunden durchgeführt.

Die Daten in diesem Report basieren auf 409 Antworten, bei denen die meisten Ergebnisse eine Sicherheitswahrscheinlichkeit von +/- 3 % bei einer statistischen Sicherheit von 95 % lieferten.

Die Studie wurde von Macadamian Technologies Inc. durchgeführt.

