

Personalisiertes Formular-Portal bei LEONI.

Einer der weltweit führenden Anbieter für Kabel, Drähte und Bordnetz-Systeme im Bereich Automotive setzt auf ein optimiertes Formularmanagement.

LEONI

„Wir wollten nicht die Katze im Sack kaufen. Über das Adobe Formularportal hatten wir von vielen Seiten nur Gutes gehört – und können das nach der Umsetzung nur bestätigen.“

Marc Pfefferler, Director Quality & Knowledge Management, LEONI

LÖSUNG

Adobe Experience Manager als Teil der Adobe Marketing Cloud mit Experience Manager Forms

ERGEBNISSE



Deutliche Zeitersparnis durch **BESSERE AUFFINDBARKEIT**



Zentrale Freigabe von Formularen und **SCHNELLERE ERREICHBARKEIT**



Personalisiertes Handling durch **DYNAMISCHE FORMULARE**



Erhebliche Verbesserung der **USER EXPERIENCE**



LEONI AG

Gegründet: 1917

Mitarbeiter: 76.000

Umsatz: 4,5 Mrd. Euro (2015)

Nürnberg

www.leoni.com

eggs unimedia

www.eggs.de

HERAUSFORDERUNGEN

- Zentrale Bereitstellung von eindeutig zuzuordnenden Formularen auf dem aktuellsten Stand
- Realisierung weitgehend papierloser Verwaltungsprozesse ohne Medienbruch
- Definition von einheitlichen Workflows im Formularmanagement
- Abbildung der Ablauf- und Aufbauorganisation des Unternehmens in Formularprozessen
- Verbesserung der User Experience durch intuitive Nutzerführung

Pilotprojekt für die gesamte Unternehmensgruppe

Als führender globaler Zulieferer der Automobilindustrie für Kabel, Drähte und Bordnetz-Systeme beschäftigt die LEONI AG weltweit mehr als 76.000 Mitarbeiter in 82 Tochtergesellschaften. 92 Produktionsstandorte verteilen sich über 32 Länder. Daher sind strukturierte Verwaltungsabläufe ein wichtiger Faktor in der betrieblichen Organisation des Unternehmens – vom einfachen Urlaubsantrag über Projektformulare bis hin zu Compliance-kritischen Genehmigungsprozessen.

Eine wichtige Rolle spielt hierbei das Formular als Startpunkt vieler Abläufe im Unternehmen. „Es ist eine wichtige Aufgabe, intuitiv bedienbare Formulare zur Verfügung zu stellen, diese immer auf dem neuesten Stand zu halten und den Mitarbeitern so zur Verfügung zu stellen, dass sie einfach gefunden werden können“, so Marc Pfefferler, Director Quality & Knowledge Management bei der LEONI Holding in Nürnberg. Als Pilotprojekt hat er deshalb ein eigenes Formularportal eingerichtet. Diese Lösung auf Basis von Adobe Experience Manager Forms als Teil der Adobe Marketing Cloud kann künftig für die gesamte LEONI Gruppe wegweisend sein.

Einheitliche User Experience und bessere Auffindbarkeit

Das Formularmanagement bei LEONI begann ursprünglich mit einfachen Word- bzw. Excel-Dokumenten, die aber nur schwierig vor unbefugten Veränderungen zu schützen waren. So ergab sich ein manchmal lästiges Hin- und Her und oft wurden diese Formulare dann ins PDF-Format konvertiert, denn den Acrobat Reader hat jeder Mitarbeiter schon lange auf seinem Rechner.

Diese PDF-Formulare wurden ausgedruckt, per Hand ausgefüllt, zum Teil signiert und dann in die gute alte Hauspost gegeben. Allgemein oblag die Erstellung und Administration von Formularen bei LEONI dezentral den jeweiligen Fachbereichen. Im Laufe der Zeit etablierten sich dadurch zahlreiche Formularstandards und Designs. Die Formulare selbst befanden sich im LEONI-Intranet oder auf den Filesystemen, abgelegt in den Ordnern der jeweiligen Fachbereiche. Das Auffinden der benötigten Formulare in der aktuellen Version war dadurch nicht immer einfach.

Deshalb sollte das gesamte Formularmanagement auf ein neues Fundament gesetzt werden, bei dem auch für die Anwender durch eine einheitliche User Experience Vorteile zu spüren sind und die Auffindbarkeit in einem personalisierbaren Formularportal deutlich verbessert wird. Formular-Verantwortliche sollten gleichzeitig in der Lage sein, die Vielzahl an Formularen und Dokumenten zentral zu managen, Updates vorzunehmen und den Mitarbeitern alle Formulare an einer zentralen Stelle verfügbar machen. „Auch im Hinblick auf die anstehende Zertifizierung nach der ISO Norm 9001:2015, die im Rahmen des Qualitäts- und Wissensmanagements viele neue Anforderungen stellt, wollten wir die Einhaltung von Formularstandards regeln“, berichtet Pfefferler.



Marc Pfefferler

„Entscheidend war für uns das Sammeln von praktischen Erfahrungen mit Adobe bzw. Adobe Experience Manager. Wir mussten nicht mit PowerPoint-Schlachten überzeugt werden, sondern haben unsere eigenen positiven Erlebnisse gehabt.“

Marc Pfefferler, Director Quality & Knowledge Management, LEONI

Dezentrale Formular-Erstellung in den Unternehmensbereichen

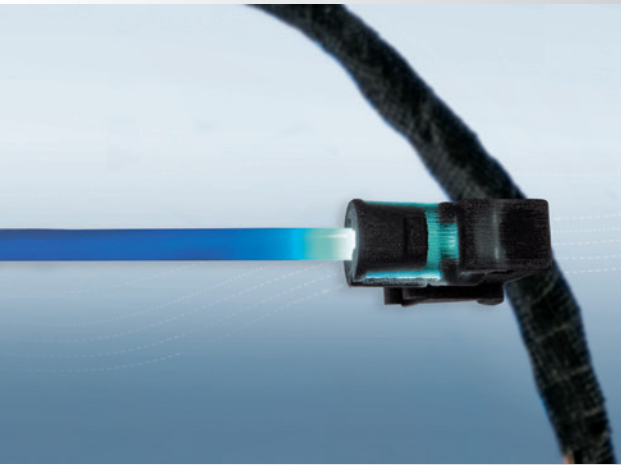
Da bei LEONI bereits Adobe-Kreativprodukte wie beispielsweise InDesign und Photoshop erfolgreich eingesetzt wurden und eine Präsentation zu Adobe Experience Manager (AEM) Forms absolut überzeugen konnte, fiel die Entscheidung für den testweisen Einsatz dieser Lösung. Die konkrete Umsetzung und Anpassung an die spezifischen Bedingungen sollte durch die Experten von eggs unimedia in München erfolgen.

Die LEONI-Mitarbeiter spielen eine wichtige Rolle im gesamten Projekt, denn für diese sind die Formulare schließlich gedacht. Erklärtes Ziel ist es, deren Nutzerfreundlichkeit gegenüber früher erheblich zu verbessern und sie möglichst selbsterklärend zu gestalten. Im Augenblick wird ein Großteil der Formulare durch Mitarbeiter aus dem Bereich Wissensmanagement umgesetzt. Aber zukünftig sollen in den einzelnen Unternehmensbereichen Verantwortliche hinzukommen, die dann eigene Formulare entwickeln und über das Portal zentral zur Verfügung stellen können.

Intelligente Workflows und dynamische Formulare führen zu Zeitersparnis

Als eine besondere Herausforderung bei LEONI stellte sich die Verbesserung der Auffindbarkeit heraus. Denn die Formulare waren ursprünglich über eine Seite des Intranets erreichbar und dort alphanumerisch sortiert: Nach Titel, Formularnummer und Fachbereich. Bei Nutzung der Suchfunktion gab es unter Umständen mehrere Treffer – und diese nicht nur aus dem gesuchten Bereich. Voraussetzung für ein schnelles Auffinden war deshalb eine möglichst genaue Kenntnis des Formulartitels. Alternativ bot sich die Suche über den Fachbereich an – dabei war aber die Kenntnis über die korrekte Zuordnung des Formulars notwendig.

Diese teilweise aufwendigen Aktionen gehören mit dem Einsatz von Adobe Experience Forms der Vergangenheit an. Formulare können jetzt beim Upload ins Portal sofort verschlagwortet werden, sodass sie sich beim Suchen nach den jeweiligen „Tags“ filtern lassen. Dazu wurde eine Tagstruktur nach Abteilung (z.B. Personal, Controlling), nach Kategorie (z.B.: Weiterbildung, Dienstreise) und Formulartyp (z.B. Antrag, Nachweis) entwickelt. Zudem können Mitarbeiter eine Formulsuche nach Volltext mit Autofill-Funktion nutzen und ihre wichtigsten Dokumente als Favoriten markieren, sodass diese in einer personalisierbaren Liste im Formularportal angezeigt werden. Das verringert die Zeit für die Suche nach dem richtigen Formular heute erheblich.



LEONI Konzeptstudie: LED Beleuchtungskomponente

LÖSUNG AUF EINEN BLICK

Adobe Experience Manager
als Teil der Adobe Marketing Cloud

- Experience Manager Forms

Adaptive Formulare, die sich in der Darstellung an alle denkbaren Endgeräte anpassen, sind beim Formularmanagement von LEONI derzeit noch nicht im Einsatz, da mit den Dokumenten weitestgehend am Desktop gearbeitet wird. Diese Erweiterung wäre aber schon heute jederzeit möglich. Dynamische Funktionen in Formularen und Prozessen werden dagegen bereits verwendet. Etwa, wenn beim Überschreiten gewisser Budgetrahmen bei einem Projektantrag zusätzliche Genehmigungsstufen und Unterschriftenfelder erforderlich sind.

„Wir haben auch die Mehrsprachigkeit und Funktionen zur Autovervollständigung in vielen Feldern integriert, um unsere Mitarbeiter möglichst rational und effizient durch die Formulare zu führen“, erläutert Marc Pfefferler. Die Formulare folgen nun einem einheitlichen Design und auch digitale Signaturen sind bereits eingerichtet. Durch die zentrale Ablage stehen den Mitarbeitern jetzt immer die aktuellsten Versionen der Formulare an einer Stelle im Unternehmen zur Verfügung, was neben der verkürzten Suchzeit auch das Risiko von Fehlern weiter verringert und so die Effizienz weiter erhöht.

