



STARKE SYNERGIEN UND BÜNDELUNG VON KRÄFTEN

Erschienen in
Maschinenbau-Revue (CH)
Jahreshauptausgabe 2009
am 14.10.2009

14 MB-Revue

Unternehmen &
UNTERNEHMENSFÜHRUNG

Wer automatisiert lesen kann, ist klar im Vorteil!

Täglich gelangt eine Vielzahl von Dokumenten aller Art in die Unternehmen. Die Bearbeitung von eingehenden Rechnungen und bestehenden Akten umfasst zahlreiche Arbeitsschritte, die als Gesamtprozess meist sehr zeit- und kostenintensiv sind.

Frank Tiedt und Henning Emrich

Negatives Ergebnis sind lange Bearbeitungszeiten, ungenutzte Ressourcen und Mitarbeiter, die nicht spontan auf einen Vorgang zugreifen und in der Folge oftmals nicht ermitteln können, wie der aktuelle Bearbeitungsstand eines bestimmten Vorganges ist. Ohne informationstechnische

Unterstützung lässt sich die zunehmende Flut an Dokumenten und Informationen – papierbasiert oder elektronisch – aber gar nicht mehr oder kaum noch in den Griff bekommen. Elektronische Archivierung und Dokumentenmanagement stehen daher weit oben auf der Prioritätenliste vieler Unternehmen und Organisationen, unabhängig von Betriebsgröße oder Branchenzugehörigkeit.

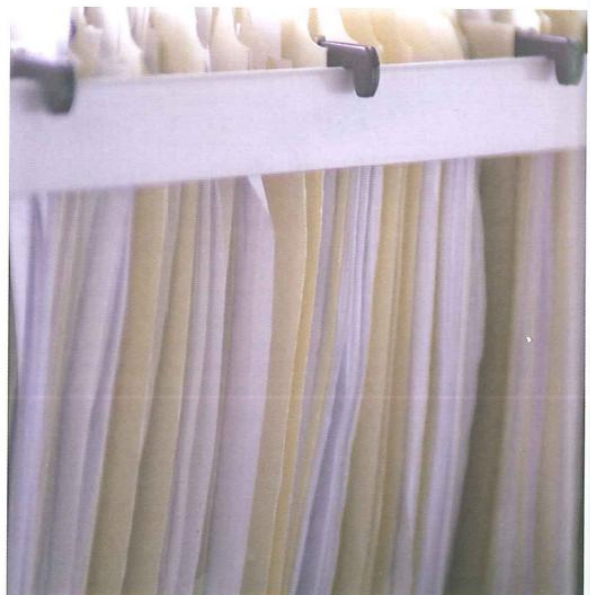
Ausschlaggebende Gründe dafür sind Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten sowie die betriebswirtschaftliche Notwendigkeit, Kosten zu senken. Dokumenten-Management-Systeme (DMS) bieten sich daher als ideale Basis für eine geordnete und revisionsfähige Verwaltung unterschiedlicher Dokumentenarten an. Trotzdem verarbeiten immer noch die wenigsten Unternehmen ihre eingehenden und bestehenden Dokumente automa-

tisiert und elektronisch. Denn: Viel zu wenige Firmen haben den Missstand bereits erkannt, geschweige denn etwas dagegen unternommen. Allgemeine Schätzungen gehen davon aus, dass weniger als 25 Prozent aller Unternehmen bereits auf das elektronische Management von Akten umgestellt haben.

Die Gründe für die teils extre-

me Zurückhaltung sind vielfältig: Fehlende IT-Infrastruktur, psychologische Hemmschwelle, mangelnde Bereitschaft zur Auflösung bestehender Prozesse, Unkenntnis oder Unsicherheit bezüglich der regulatorischen Anforderungen sind nur einige der Dinge, die oft der Einführung eines elektronischen Dokumentenmanagement-Systems entgegen gestellt werden.

Betrachtet man allerdings die Einsparungspotenziale, die durch ein automatisiertes Management von Akten entstehen können, ist das zögerliche Verhalten vieler Unternehmen manchmal nicht ganz verständlich. Obwohl die Anbieter teilweise stark in ihren Schätzungen über die Kosten für die ma-



Zum Autor

Frank Tiedt, Director Partner Sales
Docutec AG – A member of the I.R.I.S. Group
Heussstrasse 23
D-52078 Aachen
Telefon +49 (0)241 920 350
www.iriscorporate.com
www.docutec.de
info-de@iriscorporate.com

Henning Emrich, Director Marketing
Saperion AG
Steinplatz 2
D-10623 Berlin
Telefon +49 (0)30 600 610
www.saperion.com
info@saperion.com

nuelle und die automatisierte Bearbeitung eines einzelnen Vorganges schwanken, sind sie sich im Schnitt jedoch darüber einig, dass sich die Bearbeitungskosten sich bei einer Automatisierung in der Regel mindestens halbieren lassen. Wirtschaftsinformatiker der Universität Hannover gehen nach einer aktuellen Untersuchung sogar davon aus, dass rund 80 bis 90 Prozent der Kosten eingespart werden könnten.

Es sind aber nicht nur die Kosten, die für die Einführung eines Dokumentenmanagement-Systems sprechen: Auch die beschleunigte Verarbeitung, die erhöhte Transparenz und die gesicherten Prozesse sind weitere Argumente pro DMS.

Und die Erfahrungen der Anwender von Dokumentenmanagement-Systemen sind überwiegend positiv. Verschiedene Verbände im DMS-Bereich bestätigen, dass keiner der ihnen bekannten Anwender eines Dokumentenmanagement-Systems wieder zurück will zu Papier, Mikrofilm und/oder manuellen Abläufen.

Ein elektronisches Aktenmanagement führt zu Aufatmen im Aktenschrank ...

Für den Interessenten wird die Übersicht bei der wachsenden Vielfalt der DMS-Angebote grundsätzlich immer schwieriger. Ganz allgemein umfasst der Begriff «Dokumentenmanagement» alle Funktionen, die zur geordneten Verwaltung von Dokumenten aller Art notwendig oder wenigstens vermeintlich nützlich sind.

Hierzu gehört auch das Management von Akten. Die Fähigkeit, Dokumente und anderen Content in Aktenstrukturen zu verwalten, ist auch in heutigen DMS-Produkten angeboten alles andere als selbstverständlich. Hierfür benötigte Funktionen sind die Einrichtung und Verwaltung eigenständiger Aktenstrukturen mit Aktenkennzeichen, -modellen und -vorlagen sowie Registern und Unterregistern.

In DMS-Projekten ist dabei ein klarer Trend zu beobachten: Immer mehr Kunden benötigen innerhalb der installierten Lösung ausgefeilte Aktenverwaltungsfunktionen. Dieser Trend ist branchenübergreifend und Ausdruck einer sich seit Jahren festigenden Verwendung von Archiv- und DMS-Systemen für die Abbildung immer komplexerer Ablagestrukturen und Arbeitsprozesse. Die besondere Herausforderung einer guten Aktenverwaltungssoftware liegt darin, die gegenüber einer Papierakte deutlich reduzierte Übersichtlichkeit des PC-Bildschirms durch intelligente Benutzerführung und Oberflächengestaltung zu kompensieren und Zugriffsmöglichkeiten zu bieten, die papiergebundene Akten nicht bieten können.

Für den Anwender ist es häufig von grosser Bedeutung, die Aktenfunktionen

in derselben Client-Oberfläche bereit gestellt zu bekommen wie die sonstigen Archiv- beziehungsweise DSM-Funktionen. Für den Wechsel zwischen belegbezogenen und aktenorientierten Ablagen möchten viele Anwender nämlich keinen Wechsel der Benutzeroberfläche in Kauf nehmen müssen.

Papierakten sind häufig nach einheitlichen Vorgaben aufgebaut – einheitliche Aktenstrukturen werden daher in elektronischen Akten oft über «Aktenmodelle» abgebildet. Die Gestaltungs- und Anwendungsmöglichkeiten sind in höchstem Masse unterschiedlich, sowohl im Bereich der Bedienfunktion als auch im Bereich der Bedienbarkeit und Anpassbarkeit. Trotzdem lassen sich einige wesentliche Funktionen und Anforderungen eines funktionierenden, elektronischen Aktenmanagements erkennen:

- Sobald die Aktenanwendung für zwei oder mehr unterschiedliche Arbeitsbereiche eingesetzt werden soll, wird die zeitgleiche Anwendbarkeit unterschiedlicher Aktenmodelle benötigt, also zum Beispiel sowohl für Kundenakten als auch für Personalakten. Dies ist der Standardfall bei den meisten Anwendern, weil ein DMS nicht mehr wie früher nur in einer Abteilung, sondern in unterschiedlichen Bereichen und Verfahren zum Einsatz kommen soll.

- Bei umfangreichen Akten benötigen Anwender eine ausreichende Verschachtelungstiefe. Dies ist darin begründet, dass auf der gegenüber dem Papier reduzierten Anzeigefläche des Bildschirms häufig nur noch tief verschachtelte Strukturen dafür sorgen, die Übersicht der Akteninhalte zu erhalten.

- Zum verbesserten Auffinden von Akten und Vorgängen benötigen Anwender aktenspezifische Suchkriterien: Hierbei sollten nicht nur die einzelnen Dokumente Suchkriterien beinhalten, sondern auch die Akte selbst über Metainformationen wie Vorgangsnummer, Aktenstatus oder Entstehungsdatum auffindbar sein.

- Häufig bestehen Beziehungen zwischen Akten, die in Papierumgebungen zu Mehrfachablagen von Dokumentkopien oder Verweisen zwischen Akten führen. In elektronischen Verzeichnissen eignen sich Link-Strukturen, die – ähnlich einem Hyperlink in HTML-Seiten – den Verzweig von einer Akte in eine verbundene Akte ermöglichen.

- Gerade umfangreiche Akten müssen stark unterstrukturiert werden können. Auch ist eine individualisierte Aktenstruktur häufig gewünscht, in der Anwender eigene Unterstrukturen anlegen und verwenden können.

- Da Akten auch ad hoc in Bearbeitungen eingebettet sind (zum Beispiel aufgrund ei-

nes unvorhergesehenen Kundenanrufs), diese Bearbeitung sich jedoch über mehrere Tage erstrecken kann, werden von Anwendern häufig elektronische Wiedervorlagefunktionen und auch Arbeitslisten für die Aktenbearbeitung benötigt.

■ Ebenso benötigen Anwender in elektronischen Aktenumgebungen die Möglichkeit, auf möglichst einfachem Wege elektronische Dokumente wie E-Mails oder Office-Dokumente geordnet innerhalb der Aktenstruktur abzulegen.

■ Einer der wichtigsten Aspekte – für manche der wichtigste überhaupt – ist die Benutzerfreundlichkeit, also die intuitive Bedienung und die gefühlte Performanz am Arbeitsplatz. Diese ist aufgrund der technischen Besonderheiten bei Browser-basierten Anwendungen besonders kritisch zu prüfen.

Obwohl elektronische Aktenmanagement-Systeme diese Voraussetzungen mittlerweile grösstenteils erfüllen, ist DMS

für einige Entscheider immer noch kein Management-Thema.

Ein Beispiel für die teilweise noch vorhandene Skepsis aus der Praxis: Die Saperion AG aus Berlin, Softwarehersteller im Bereich Enterprise Content Management für mittelständische und global agierende Unternehmen, hatte den Geschäftsführer eines mittelständischen Unternehmens zu Gast.

Dieser klagte über demotivierenden Papierkrieg und explodierende Kosten. Über die Jahre hatten sich in seinem Handelsunternehmen Zigtausende von Kundenakten und Millionen Papierdokumente angesammelt. Hunderte dieser Akten mussten täglich heraus gesucht werden, wenn Kunden eine Bestellung aufgaben oder Rückfragen dazu hatten. Dies bedeutete in der Folge hohe und oft sogar doppelte Such- und Wegezeiten. Und das Schlimmste: Der Kunde wartete. Der Vorschlag der IT für die Einführung einer elektronischen Kundenakte kam auf den Tisch –

und wurde im ersten Anlauf abgelehnt.

Dabei ist man sich bei Saperion sicher: Wenn der Geschäftsführer erst einmal die Widerstände beiseite geräumt und die Investition eines elektronischen Aktenmanagement getätigt hätte, wäre ganz schnell das allgemeine Kopfschütteln eingetreten, verbunden mit der Frage: Warum hat man so lange mit der Entscheidung für ein automatisiertes Aktenmanagement gewartet?

Doch es gibt auch Gegenbeispiele – Unternehmen und Organisationen, die erkannt und realisiert haben, dass elektronische Aktenmanagement-Systeme positive Effekte wie transparente Prozesse, sinkende Kosten, zufriedene Kunden und eine ausgeprägte Revisionssicherheit zur Folge haben können und aus eben diesen Gründen ein solches System realisiert haben:

Manfred Voit, Vorstandsmitglied für Finanzen, ADAC Ber-

lin-Brandenburg e.V.: «Mit Saperion sind wir auf der sicheren Seite. Wir sind damit schneller auskunftsbereit und unsere Arbeitsabläufe werden noch effizienter und rationeller abgewickelt. Die Investitionskosten von rund 150'000 EUR haben sich schon nach 18 Monaten amortisiert.» Der grösste europäische Automobilclub in Berlin-Brandenburg hat sich von der papierbasierten Rechnungsbearbeitung und Zahlungsfreigabe verabschiedet und vollständig auf eine elektronische Vorgangsbearbeitung mittels einer Workflow-Lösung umgestellt.

In der Patentabteilung eines weltweit führenden Unternehmens aus den Bereichen Industrie, Energie und Gesundheit mit Sitz in München hat Docutec – A Member of the I.R.I.S. Group die automatisierte Bearbeitung der Patentakte eingeführt. Jährlich werden etwa 210'000 Patentvorgänge bearbeitet, meistens sind dies papier-

basierte Dokumente mit extrem unterschiedlichem Layout und Inhalt. Hier werden mit Hilfe der automatischen Klassifikations- und Erfassungslösung Docutec Xtract for Documents rund 250 Dokumentenklassen erkannt. Anschliessend werden die Dokumente plus Daten an die elektronische Patentakte transferiert.

Desweiteren hat Docutec unter anderem die elektronische Patientenakte in einem deutschen Klinikum eingeführt. Diese erfasst und archiviert alle zu einem Patienten zugehörigen Dokumente. Die entsprechenden Informationen werden so überall im Klinikum für autorisierte Stationen, Abteilungen und medizinisches Personal zur Verfügung gestellt. Klassifiziert werden dabei 104 Dokumentenklassen, zum Beispiel Arztbögen, Berichte, Befunde oder Röntgenbilder. Docutec Xtract for Documents ordnet im Produktivbetrieb die Dokumente selbstständig dem passenden Patienten zu.

Diese Beispiele machen deutlich, dass DMS-Systeme nicht nur für eine bestimmte Branche brauchbar sind. Vielmehr sind solche Installationen aufgrund ihrer Universalität und Transparenz in nahezu allen Unternehmensbranchen einsetzbar, also auch für Firmen, die im Unternehmensfeld Maschinenbau agieren.

Aufgrund der vielen funktionalen Ausrichtungen kann die Einführung eines elektronischen Aktenmanagements natürlich kaum «nebenbei» erledigt werden. Einige Mühe ist schon angesagt. Die Einrichtung eines DMS empfiehlt sich daher in systematischer Form und mit managementgetriebenen Akzenten. So eignet sich beispielsweise als bewährte Methodik ein erster Workshop mit allen Beteiligten.

Jedes Veränderungsprojekt hat natürlich seine Tücken, die man kennen und beherrschen muss. Eine Investition – und um eine solche handelt es bei der Einführung eines elektronischen Aktenmanagements ja – kann nur erfolgreich sein, wenn man die Voraussetzungen für die Entfaltung ihrer Wirkung kennt und/oder herstellen kann. Auch lebt ein solches Projekt von der Motivation seiner Protagonisten und der Erwartung an die konkreten Effekte, die sich durch seine Umsetzung einstellen sollen. Gleichzeitig müssen sich Entscheider einer Sache bewusst sein: Der grösste Anteil der personellen und finanziellen Ressourcen ist nicht in die Technik, sondern vielmehr in die organisatorischen Aufwendungen zu investieren.

Wachsende Vielfalt der DMS-Angebote

Der DMS-Markt ist weiter im Aufwärtstrend. Von Marktsättigung kann aus Sicht führender Anbieter keine Rede sein. Für viele kleinere und mittelständische Anwender sind DMS-Lösungen erst in den vergan-

genen Jahren bezahlbar geworden; umso grösser ist dort der Nachholbedarf. Dieser Trend wird sich fortsetzen, weil Anwender zunehmend mit digitalen und digitalisierten Dokumenten arbeiten, um sie in den neuen standortübergreifenden Internet-basierten Prozessen einbinden zu können.

Aufgrund des Preisverfalls vieler Hardware-Komponenten und des intensiven Preis- und Funktionswettbewerbs sind DMS-Lösungen auch für kleinere Organisationen attraktiv geworden. Viele Hersteller haben ihre Produkte zu Komplettlösungen inklusive Postkorbfunktion, E-Mail- und MS-Office-Archivierung und manchmal sogar mit integrierten Workflow-Engines erweitert.

Entsprechend positiv haben sich der DMS-Markt und seine unterschiedlichen Facetten in den vergangenen Jahren entwickelt. Die Anbieter decken mit einem wachsenden Portfolio an Funktionen, Technologien und Architekturoptionen die gestiegenen Anforderungen des Marktes ab. Die Unternehmensveröffentlichungen bestätigen diesen positiven Trend: Einige DMS-Hersteller wachsen zweistellig, dies gilt auch für manch kleineren und mittleren Hersteller.

Die Einführung papierloser Abläufe ist im Unterschied zum papierlosen Büro keine unrealistische Vision, sondern häufige DMS-Praxis. Auch elektronisches Aktenmanagement ist mittlerweile oft integraler Bestandteil der fortgeschrittenen Lösungen. Zwar ist dies meistens nicht kostenlos, sondern wird individuell abgerechnet, trotzdem ist Aktenmanagement keine Individualentwicklung mehr wie noch vor einigen Jahren, sondern verbunden mit dem Kern-DMS. Diese Entwicklung erlaubt es, auch solche Einsatzfelder zu adressieren, für die sich eine DMS-gestützte Lösung vor wenigen Jahren noch nicht gerechnet hätte.

Im Bedarf nach DMS-Lösungen und ihrer Dringlichkeit zeigen sich also kaum Unterschiede zwischen kleinen, grossen und mittelständischen Unternehmen. Auch die Branchenzugehörigkeit – ob Maschinenbau, Versicherung oder Bankinstitut – spielt keine grosse Rolle. Jedes Unternehmen muss sich vielmehr in gleicher Weise fragen, wie stark es – bedingt durch Eigenschaften seiner Prozesslandschaft und seine spezifischen Rahmenbedingungen – auf den konsequenten Einsatz von Dokumenten-Management-Systemen setzen muss, um künftig erfolgreich im Markt bestehen zu können. So mag ein Unternehmen im Bereich Maschinenbau im herkömmlichen Sinne ein kleines sein ... und dennoch ein «grosser» Anwender im DMS-Bereich.