

Dokumentenmanagement-Systeme und Elektronische Archive

Sie lösen viele Probleme – aber häufig die falschen

Software für das Dokumentenmanagement und die Elektronische Archivierung (EA) ist seit mehr als 25 Jahren erhältlich, die Technologie ist ausgereift und die Funktionalität gut dokumentiert. Der DMS/EA-Markt ist zudem gross – es gibt mehr als 70 Anbieter allein in Europa. Doch obwohl es also «Systeme für alle Bedürfnisse» zu geben scheint, scheitern DMS/EA-Projekte sehr häufig. Warum?

■ Von Knut Hinkelmann und Barbara Thönssen

DMS/EA-Projekte scheitern sehr häufig, weil das Projektvorhaben *im Unternehmen* nicht gut evaluiert wird! Fragen wie: «Welche

Probleme gibt es?» und «Löst die Einführung eines DMS/EA *diese* Probleme überhaupt?» werden nicht gestellt, und spätestens bei der Inbetriebnahme des neuen Systems bewahrheitet sich das alte Sprichwort «Wer das Ziel

nicht kennt, für den ist kein Weg der rechte».

Sollen beispielsweise Unternehmensreformen und -reorganisationen besser unterstützt werden, um «Dokument-Lücken» und «Archivierungsbrüche» zu vermeiden, dann kann ein DMS/EA, in welchem sämtliche Dokumente – unabhängig von ihrem physischen Speicherort – verwaltet und allen berechtigten Personen(kreisen) zur Verfügung stehen, einen wesentlichen Beitrag leisten.

Besteht hingegen das Problem, dass Mitarbeitende Informationen nur ungern teilen, dann kann ein DMS/EA zwar zur Dokumentenablage zwingen (indem ein Dokument z.B. ausschliesslich im DMS/EA und nicht mehr im File-System gespeichert werden kann) – diese Mitarbeitenden werden aber vor allem nach Mitteln und Wegen sinnen, die Restriktion zu umgehen ...

Wichtig: DMS/EA richtig einführen
Die erfolgreiche Einführung eines DMS/EA setzt die Klärung folgender Aspekte voraus:

1 Stellenwert von DMS/EA in der Informatik des Unternehmens

Häufig kommt der Anstoss zur Einführung eines DMS/EA aus einer Fachabteilung, die ein spe-

zifisches Problem (z.B. Speicherplatzprobleme) lösen möchte.

■ Ein DMS/EA ist jedoch keine Fachapplikation, sondern ein Querschnittssystem, dessen Vorteile vor allem in der abteilungsübergreifenden, unternehmensweiten Verwendung liegen.

2 Zielsetzung des Projekts

Die Geschäftsleitung ist sich nicht im klaren, welchen Beitrag das/die neue(n) System(e) zum Unternehmenserfolg leisten soll(en), sprich, wo das Potenzial eines derartigen Einsatzes gesehen wird.

■ Häufig wird deshalb die Einführung des DMS/EA zunächst auf eine Abteilung beschränkt, mit der Möglichkeit, das System später dann für andere Abteilungen zu übernehmen – diese haben jedoch ganz sicher ganz andere Anforderungen ...

3 Nutzen eines DMS/EA

Die Ermittlung des Nutzenpotenzials wird gern auf der Basis von Rechenexempeln, beispielsweise durch das Einsparen von Mietkosten für teuren Archivraum, ausgewiesen. Damit lässt sich der Nutzen zwar ausgezeichnet quantifizieren, aber ebenso schnell zu Fall bringen: Selbst wenn Archivraum an der Bahnhofstrasse eingespart werden könnte – was sollte mit den



Die Bereitschaft, sämtliche unternehmensrelevanten Dokumente in das DMS/EA einzuspeisen, erfordert ein Umdenken der Mitarbeitenden: weg vom «information hiding» hin zum «information providing».

fensterlosen Räumen im dritten UG geschehen? Zur Ermittlung des Nutzens sind Antworten auf die folgenden Fragen wesentlich besser geeignet:

- Wie unternehmenskritisch sind die Dokumentbestände, das heisst, wie stark wäre das Unternehmen gefährdet, wenn die Papierablagen und -archive beispielsweise abbrennen würden?
- Wie gut sind die Dokumentbestände heute gesichert? Gibt es Sicherungskopien, beispielsweise auf Microfilmen?
- Welchen Anteil haben Dokumente bei der Abwicklung der Geschäftsprozesse?

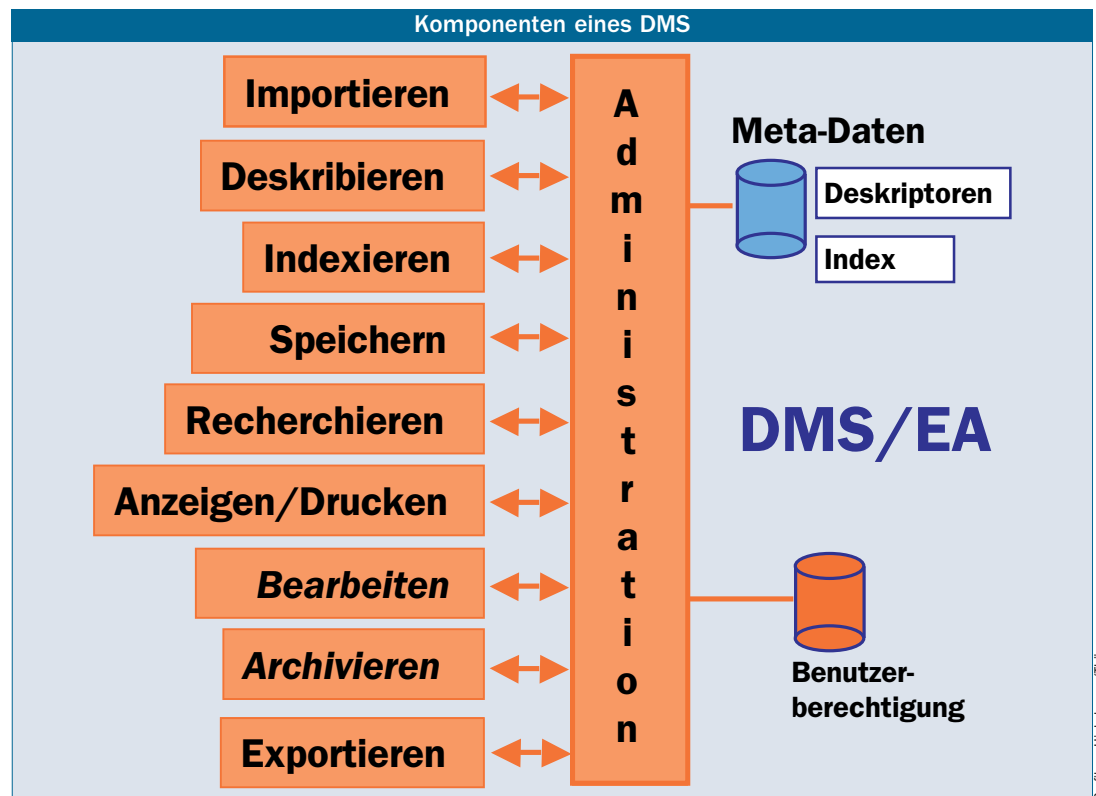
4 Auswirkung auf die Unternehmenskultur

Das Verwalten von Dokumenten mit DMS/EA erfordert nicht nur Anpassungen der Ablauforganisation, sondern auch eine Anpassung der Mitarbeitenden. Die Bearbeitung von dokumentenbasierten Vorgängen wird transparent: Wer hat wann, was eingestellt, bearbeitet, weitergeleitet usw.?

- Allein die Bereitschaft, sämtliche unternehmensrelevanten Dokumente in das DMS/EA einzuspeisen, erfordert ein Umdenken der Mitarbeitenden: weg vom «information hiding» hin zum «information providing».

5 Aufwand für die interne Projektarbeit

Häufig wird davon ausgegangen, dass der Anbieter, ein externer



DMS/EA: Die Software-Technologie ist ausgereift, die Systeme bieten hohe Funktionalität. Ob der Einsatz im Unternehmen aber erfolgreich wird, hängt vom professionellen Vorgehen in der Einführungsphase ab.

Berater oder der Integrator die Anforderungen an das DMS/EA definiert und die interne Mitarbeit am Projekt sich auf die Projektleitung beschränkt. Allenfalls werden Benutzervertreter bestimmt, die Informationen liefern und später die Abnahme des Systems durchführen sollen.

- Dabei wird massiv unterschätzt, dass die Verwaltung von Dokumenten immer unternehmensspezifisch ist und infolgedessen auch nur durch interne Fachpersonen definiert werden kann. Dazu gehört nicht nur, welche Dokumente im DMS/EA verwaltet werden, welche Deskriptoren vergeben werden sollen, wie

der Lebenszyklus aussehen soll, sondern auch die Ausarbeitung eines organisatorischen Rahmenkonzepts und Archiv-Handbuchs.

6 Aufwand für Betrieb und Support

Selbst wenn das Projekt erfolgreich durchgeführt wurde, ist ein erfolgreicher Betrieb noch immer nicht gegeben: Nur, wenn garantiert werden kann, dass alle geschäftsrelevanten Dokumente im DMS/EA verwaltet werden (und

Hinzu kommt, dass gerade die deutsche Sprache in bezug auf die Formulierung von Suchanfragen sehr komplex ist. So machen nicht nur Umlaute bei Pluralformen (Haus → Häuser), verschiedene Flexionsformen von Verben (schreiben, schrieb, geschrieben) und Adjektiven (gross, grösser, grössten) und beliebig lange Zusammensetzungen (Rechtsmittel-akten-ablage), sondern auch Synonyme (Auto und Wagen) und Homonyme (Bank = Geldins-

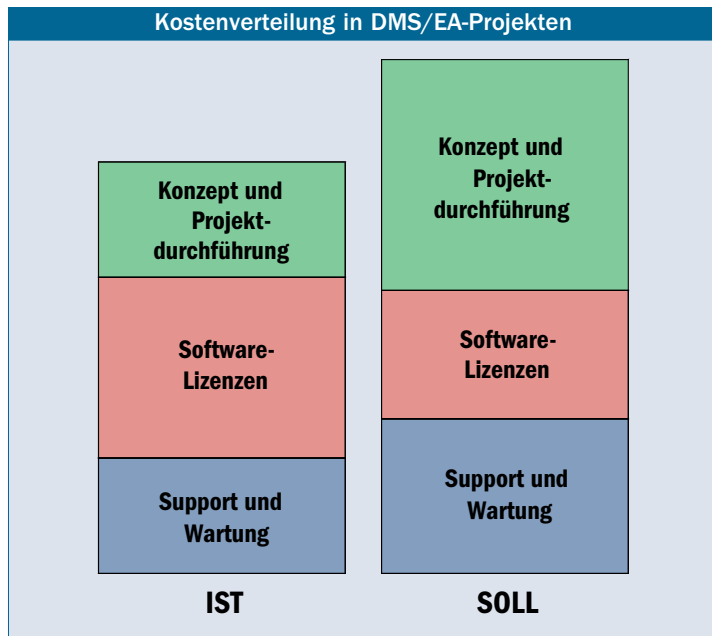
Wie gut sind die Dokumentbestände heute gesichert? Gibt es Sicherungskopien, z.B. auf Microfilmen?

nicht doch noch das eine oder andere in Papierform vorliegt oder auf der Festplatte eines Arbeitsrechners gespeichert ist), wird das System dauerhaft genutzt. Wird auch nur bei einer Recherche ein Dokument nicht gefunden (weil beispielsweise ein für die Suche relevanter Deskriptor nicht erfasst wurde), ist das Vertrauen verloren.

titut und Bank = Sitzgelegenheit) das Definieren von Suchbegriffen schwierig. Will man die Problematik nicht auf die Recherchierenden abwälzen, dann muss ein entsprechender Aufwand für die Vereinheitlichung der Terme getrieben werden, beispielsweise, indem kontrollierte Vokabularien oder Thesauri verwendet werden.

DMS/EA an der «topsoft 2007»

DMS/EA ist an der bevorstehenden «topsoft» in Bern (7./8. März 2007, BEA bern expo, Halle 130) ein thematischer Schwerpunkt: Neben dem entsprechenden Angebot der Aussteller widmet sich der zweite Tag (8. März 2007) der parallel zur «topsoft» stattfindenden Fachreferate differenziert und ausführlich dem «Dokumentenmanagement». Infos dazu finden Sie im «topsoft-Journal 1/2007», Seite 38 (liegt ORGANISATOR 1-2/2007 bei), und auf www.topsoft.ch.



Bei der DMS/EA-Einführung machen nicht die Software-Lizenzen den grössten Kostenanteil aus, sondern Konzeption und Projektdurchführung, also interne Aufwände.

7 Technische Voraussetzungen

Informatikseitig sind Bedürfnisse und Möglichkeiten der Mandantenfähigkeit abzuklären, die physische Speicherung der Dokumente festzulegen und Schnittstellen zwischen DMS/EA und bereits im Unternehmen vorhandenen Systemen (beispielsweise MS-Office oder SAP) zu definieren.

■ Speziell bei kleinen Unternehmen ist abzuklären, ob das DMS/EA intern oder extern betrieben werden soll, wie die Sicherheit der Dokumente gewährleistet werden kann oder wie das benötigte Know-how aufgebaut und sichergestellt wird.

Die Kostenverteilung realistisch sehen

Werden die vorgenannten Abklärungen seriös durchgeführt, dann wird leicht ersichtlich, dass es auch nicht die Software-Lizenzen sind, die – entgegen einer weit verbreiteten Einschätzung – den grossen Teil der Projektkosten darstellen. Den grössten Kostenanteil machen Konzeption

und Projektdurchführung aus – also interne Aufwände.

Es ist also nicht die Wahl der richtigen Software, die die Einführung eines DMS/EA erfolgreich macht, sondern die vollständige Spezifikation der Ziele und Anforderungen *aller* «Stakeholder» im Unternehmen. Die Erfahrung hat gezeigt, dass gerade für DMS/EA der umfassende Ansatz so wichtig ist, weil dann die konkrete Umsetzung und Etappierung des Projekts sachorientiert und nicht organisationsbezogen erfolgen kann. Das Potenzial kann von Anfang an richtig genutzt werden, indem beispielsweise sämtliche geschäftskritischen Dokumente (revisions-)sicher aufbewahrt und für alle Berechtigten zeit- und ortsunabhängig abrufbar sind. Dies wiederum steigert die

Akzeptanz der Benutzer, da der Inhalt des DMS/EA transparent, der Lebenszyklus eines Dokuments unternehmensweit klar geregelt und Medienbrüche (z.B.

Speziell bei kleinen Unternehmen ist abzuklären, ob das DMS/EA intern oder extern betrieben werden soll.

bei der gemeinsamen Bearbeitung eines Dokuments durch Abteilungen mit und ohne DMS/EA) vermieden werden können.

AUTOREN

Prof. Dr. Knut Hinkelmann ist Studiengangleiter Wirtschaftsinformatik an der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Leiter Informations- und Wissensmanagement am Institut für Wirtschaftsinformatik (IWI) und Wissenschaftlicher Beirat der STEAG & Partner AG. Seine Kompetenzschwerpunkte sind Knowledge and Business Engineering. Knut Hinkelmann leitet den CAS Geschäftsprozessmanagement (CAS: Certificate of Advanced Studies; früherer Nachdiplomkurs). www.fhnw.ch/wirtschaft/weiterbildung/typen/cas

Tel. 062 286 00 80
Fax 848 821 011
knut.hinkelmann@fhnw.ch

Barbara Thönssen M.A. ist wissenschaftliche Mitarbeiterin an der FHNW und Lehrbeauftragte am Schweizerischen Institut für Betriebsökonomie (SIB, Zürich) und an der Universität Luzern. Ihre Kompetenzschwerpunkte sind Knowledge and Business Engineering. Barbara Thönssen leitet den CAS Informationsspezialistin/Informationsspezialist (früherer Nachdiplomkurs). w.wirtschaft/weiterbildung/typen/cas

Tel. 062 286 00 81
Fax 062 286 00 90
barbara.thoenssen@fhnw.ch

ONLINE
www.fhnw.ch/wirtschaft/iwi



Weiterbildung in DMS/EA

Effizientes Dokumentenmanagement ist ein Thema für alle Führungskräfte. Das rasche Wiederfinden von Dokumenten und die rechtskonforme Aufbewahrung kann ein Unternehmen viel Geld kosten. Wie man ein Dokumentenmanagement- oder Archivsystem auswählt und organisatorisch im Unternehmen einbindet, kann man an der FHNW in Olten im Rahmen des Nachdiplomkurses «Informationsspezialist» erlernen. Start ist im März 2007. www.fhnw.ch/wirtschaft/weiterbildung/typen/cas

Die wesentlichen Punkte zu Grundlagen, Auswahl und Einführung kann man aber auch im handlichen Leitfaden «Dokumentenmanagement & Archivierung» nachlesen.

Bezugsquelle: ISBN 978-3-905413-70-0; www.bpx.ch, Erscheinungstermin: März 2007.