

Mit System zum papierarmen Büro

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, können Unternehmen schon lange nicht mehr auf die Digitalisierung geschäftsrelevanter Informationen verzichten. Dabei wird das Ablagechaos jedoch häufig lediglich vom Papier auf den Computer verlagert. Damit die Einführung einer sogenannten Document Related Technologie (DRT) bzw. eines Dokumenten-Management-Systems (DMS) nicht zur Kostenfalle wird, müssen Anwender ihre Organisationsstruktur vor Beginn des Projektes abbilden und klare Ziele definieren. Nur ein strategisches Vorgehen und eine gezielte Analyse der vorhandenen Prozesse führt schnell zum gewünschten Return of Investment.

Unternehmen aller Größen und Branchen stehen heute vor der gleichen Herausforderung: Wertvolle Informationen, die für Geschäftsprozesse unabdingbar sind, müssen für alle Mitarbeiter jederzeit zugänglich sein. Nur so können Anfragen von Kunden und Lieferanten „just in time“ beantwortet werden. Dabei spielt nicht nur Kundenfreundlichkeit sondern auch die Wirtschaftlichkeit eine entscheidende Rolle. In Unternehmen, bei denen das Papierarchiv buchstäblich aus allen Nähten platzt, stellt sich die Suche nach bestimmten Dokumenten als äußerst zeitintensiv heraus. Bei zunehmender Papierflut verbringen Sachbearbeiter in Büros heute bis zu 50 Prozent ihrer Arbeitszeit mit der Recherche nach Informationen. In dieser Zeit können sie sich nicht ihren eigentlichen Aufgaben widmen und sind somit wenig produktiv. Zu allem Überfluss verlangt die Arbeitspraxis in vielen Unternehmen, dass einige Formulare sogar in doppelter oder dreifacher Ausführung vorliegen müssen. Somit nimmt ein herkömmliches Aktenarchiv sehr viel Platz in Anspruch. Es entstehen damit Kosten für zusätzliche Lager- oder Büroräume. Darüber hinaus nimmt die Zahl der am Computer erstellten Dokumente wie E-Mails, Word- oder Exceldokumente immer mehr zu. In der meist diffusen Dateistruktur können die einzelnen Objekte nur schwer recherchiert werden. Ohne den Dateinamen, den Pfad oder den Dateityp zu kennen, kann das gesuchte Dokument nur nach langem Suchen wieder gefunden werden. Hinzu kommt, dass Dateien meist nicht statisch sind. Vielmehr sind sie ständigen Veränderungen unterworfen und mit Geschäftsvorgängen verbunden. Hier setzen plattformübergreifende Dokumenten-Management-Systeme mit integrierten Workflow-Optionen an. Letztere decken standardisierte Arbeitsprozesse ab, wobei Dokumente wie Urlaubsanträge und Rechnungen zur Prüfung und Freigabe automatisch an zuständige Mitarbeiter weiter geleitet werden. Im Gegensatz dazu kommt der sogenannte ad-hoc-Workflow ohne vordefinierte Szenarien und verteilte Zuständigkeiten aus. Hierbei können die Anwender von Fall zu Fall selbst entscheiden, an wen bzw. an welche Abteilung ein Formular zur Bearbeitung gesendet werden muss.

Die Versionsverwaltung stellt sicher, dass alle Änderungen und deren Urheber nachvollzogen werden können. Ein DMS erlaubt nicht nur das Verwalten, sondern auch das revisions sichere und somit unveränderbare Archivieren von Unterlagen. So können Dokumente, die in Zusammenhang mit steuerlich relevanten Vorgängen stehen, nach den Anforderungen der ordnungsgemäßen Buchführung (GoBS) und den Grundsätzen für den Datenzugriff und die Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU) aufbewahrt werden.

Optimierung von Arbeitsabläufen

Ein DMS stellt alle geschäftsrelevanten Informationen für einen schnellen und standortunabhängigen Zugriff in einem zentralen Archiv bereit. Die Software verwaltet gescannte Papierbelege sowie elektronisch erstellte Dokumente unterschiedlicher Formate über ihren gesamten „Lebenszyklus“ hinweg. Von der einfachen Indexsuche bis hin zur umfassenden Volltextsuche bieten die Systeme die verschiedensten Recherche-Tools. Bei Web-basierten Lösungen können sogar Kunden, Lieferanten und andere externe Dienstleister in wichtige Abläufe eingebunden werden. Durch unterschiedliche Zugriffsrechte wird sichergestellt, dass nur berechtigte Mitarbeiter mit bestimmten zentral gespeicherten Dokumenten arbeiten können. Unternehmen, die ein DMS einsetzen, reduzieren die Durchlaufzeiten, sparen Raumkosten und vermeiden Doppelarbeit. Alle Unterlagen werden revisions sicher nach gesetzlichen Vorgaben und Fristen gespeichert. Somit müssen die Unternehmen lange Aufbewahrungsfristen nicht länger mit physischen Aktenarchiven überbrücken.

Die Qual der Wahl

Entscheidet sich ein Unternehmen für die Einführung einer Software zur Verwaltung von Informationen aller Art, sieht sich der Projektleiter unzähligen Anbietern gegenüber. Auf den ersten Blick ähneln sich die einzelnen Produkte sehr und die Funktionen der Lösungen scheinen identisch zu sein. Ein genaues Hinsehen fördert jedoch grundlegende Unterschiede zwischen den Angeboten zu Tage, die für den Erfolg der Projekte von erheblicher Bedeutung sind. Des Weiteren muss sich der Entscheider mit diversen Begrifflichkeiten wie Enterprise Content Management (ECM), Document Related Technologie, Dokumenten-Management und Workflow oder Application Service Providing (ASP) auseinander setzen. Da es keine eindeutigen und allgemein gültigen Definitionen gibt, können die Bezeichnungen kaum zuverlässig voneinander abgegrenzt werden. Die Übergänge sind nahezu fließend. Der Begriff DRT umfasst mehr als nur das reine Dokumenten-Management und schließt beispielsweise auch Capture-Lösungen zum Erfassen von Belegen bis hin zu Output-Management-Systemen der Dokumente ein. Klassische DMS beinhalten üblicherweise traditionelle Funktionalitäten rund um die Verwaltung und Langzeit-Archivierung mit Recherche-Tools sowie die interne Vorgangsbearbeitung. Der Oberbegriff ECM wurde aus strategischen Gründen in Marketingabteilungen von Software-Herstellern geschaffen und bezeichnet die Bereitstellung strukturierter und unstrukturierter Informationen aus unterschiedlichen Quellen.

Diese unternehmensrelevanten Inhalte werden auf einer einheitlichen Plattform im Inter- oder Intranet zur internen und externen Nutzung zur Verfügung gestellt. Dabei werden zentrale Unternehmens-Server sowie Anwendungen in Portale und andere Internet-Technologien integriert. Demnach umfasst der Begriff ECM herkömmliche Technologien wie Dokumenten-Management, Knowledge-Management, Workflow und Archivierung. Einige Anbieter, die zuvor noch ein klassisches DMS angeboten haben, schreiben sich nun unter anderem die Begriffe DRT oder ECM auf die Fahnen, ohne grundsätzliche Änderungen an ihrer Software vorgenommen zu haben. Hier gilt es für Anwender, die Spreu vom Weizen zu trennen. Unternehmen, für die sich eine Anschaffung der Software nicht lohnt, können alternativ auf ASP-Lösungen zurückgreifen. Diese stellen Informationen in einem externen Rechenzentrum bereit. Je nach Dokumentenaufkommen wird hierbei monatlich abgerechnet. Der Zugriff erfolgt über einen Web-Browser. Hat sich der IT-Manager durch den Begriffsdschungel gekämpft, muss er gemeinsam mit dem Projektteam analysieren, welche Art von Software und welche Module die Arbeitsprozesse im eigenen Unternehmen am besten abbilden. Die Auswahl des geeigneten Produktes nimmt Wochen, wenn nicht sogar Monate in Anspruch. Darum greifen Unternehmen gerne auf externe Berater zurück, die sich am Markt auskennen und in kürzester Zeit eine Vorauswahl treffen. Ein weiterer entscheidender Punkt für das Konsultieren eines externen Dienstleisters ist die sogenannte Betriebsblindheit. Die Führungsspitze und eigene Mitarbeiter sehen meist nicht, an welchen Stellen interne Vorgänge optimiert werden können. Ein Systemintegrator betrachtet Organisationsabläufe mit der externen Brille, deckt Schwachstellen in der Regel behutsam auf und führt die komplette Implementierung durch.

Der Weg ist das Ziel

Entscheidend für das Gelingen eines IT-Projektes ist die strategische Vorgehensweise. Dabei ist die Analyse der täglichen Prozesse und das Definieren von messbaren Zielen unumgänglich. In einem ersten Schritt sollte die bestehende Ablagestruktur und der Dokumentenfluss unter Berücksichtigung von Zuständigkeiten der Mitarbeiter analysiert werden. Liegt keine einheitliche Struktur der Prozesse vor, werden diese in einem Grobkonzept neu definiert und skizziert. Die genaue Beschreibung der Systemanforderungen in einem Pflichtenheft bildet die Grundlage für die Auswahl. Vor der endgültigen Entscheidung sollten die Unterlagen verschiedener Anbieter auf Herz und Nieren geprüft werden. Die Testinstallation der ausgewählten Software im Rahmen der Realisierungsphase ist als vorbeugende Sicherheitsmaßnahme unumgänglich. Dabei wird die neue Software zunächst vor Ort auf dem Produktivsystem implementiert, wobei die tägliche Arbeit mit dem alten System parallel weiter läuft. Als Alternative kann das DMS auf separaten PCs installiert und dort getestet werden. Keinesfalls sollten Anwender aufgrund des Kostendrucks die Testphase komplett auslassen. Andernfalls kann es zu teuren Arbeitsausfällen kommen, falls das System nicht reibungslos läuft. Erst nach Schulung aller betroffenen Mitarbeiter sollte das DMS in Echtbetrieb gehen. Ein konzeptionelles Vorgehen ist auch wichtig, um die neue Software durch Schnittstellen optimal in die vorhandene IT-Infrastruktur zu integrieren.

Denn zum Einen sind meist keine Standardschnittstellen, sondern individuelle Interfaces gefragt. Und zum anderen stellt die langfristige Planung ein reibungsloses Zusammenspiel aller Beteiligten sicher. Nur so kann eine nahtlose Integration in die bestehende Office-Umgebung und zu vorhandenen ERP-Systemen gewährleistet werden. Eine offene Struktur stellt sicher, dass auch nach Jahren noch neue Lösungen angebunden werden können. Damit sich die Anschaffung lohnt, sollten nach kurzer Einführungsphase möglichst viele Mitarbeiter standort- und abteilungsübergreifend mit dem System arbeiten. Der Return of Investment stellt sich bei einer schnellen Verbreitung der Software besonders schnell ein. Hier spielt die Akzeptanz bei den Mitarbeitern eine entscheidende Rolle. Damit sich die User auf die neuen Arbeitsweisen einlassen, müssen sie den Nutzen der Software für ihre tägliche Arbeit erkennen. Dies ist der Fall, wenn das System weitgehend selbsterklärend ist und die Benutzeroberfläche intuitiv bedient werden kann. Die betroffenen Sachbearbeiter sollten im Übrigen von Anfang an in die Projekte involviert werden.

Akzeptanz durch schrittweises Vorgehen

Bei Planung und Abwicklung der Projekte bietet sich an, Arbeitspakete als in sich abgeschlossene Teilprojekte zu bilden, und mit fixen Zeitplänen zu versehen. Diese vermeiden Missverständnisse zwischen Dienstleistern und Kunden und helfen bei der Umsetzung. Dennoch muss das Konzept dynamisch sein und gegebenenfalls auf neue Anforderungen angepasst werden. Die Ergebnisse sowie das Budget sollten nach jedem Projektabschnitt unter die Lupe genommen werden. Der Anwender kann jederzeit aussteigen, ohne ein unfertiges System vorzufinden. Nicht zuletzt um Akzeptanz unter den Mitarbeitern zu schaffen, sollte zu Beginn ein einfaches Teilprojekt umgesetzt werden. Bei der Integration von Workflow-Lösungen bietet sich hier beispielsweise die Digitalisierung von Urlaubsanträgen an. Für diese Vorgehensweise sprechen mehrere Argumente. Erstens ist das Etappenziel schnell erreicht, wobei sowohl der Projektleiter als auch einzelne Mitarbeiter durch einen raschen Erfolg motiviert werden. Zweitens arbeiten die Anwender ohne großen Schulungsaufwand bereits nach kurzer Zeit bequem mit der Software. Bei Bedarf können danach weitere Abläufe wie die interne Rechnungsprüfung oder Beschaffungsprozesse digitalisiert werden. Durch ein vernünftiges Projektmanagement werden von Anfang an alle Chancen und Risiken bei der Einführung eines DMS in die Planung einbezogen. Da zahlreiche Szenarien unternehmensübergreifend auftauchen, können DMS-Projekte unter Berücksichtigung der Erfahrungen von Herstellern und Systemintegratoren besonders schnell umgesetzt werden. Kurze Einführungsphasen sind vor allem dann realistisch, wenn Standardprozesse bereits definiert und dem Unternehmen die Anforderungen an eine Software von vorne herein klar sind. Somit kann das papierarme Büro in der Regel in relativ kurzer Zeit realisiert werden. Ein gänzlich papierloses Büro ist im Übrigen weder machbar noch tatsächlich wünschenswert. Oder möchten Sie Ihre Tageszeitung künftig nur noch am Bildschirm lesen?