

Elektronisches Dokumentenmanagement im Mittelstand

Dr. Ulrich Kampffmeyer



Hamburg, 2012



Elektronisches Dokumentenmanagement im Mittelstand

Dr. Ulrich Kampffmeyer, Geschäftsführer der PROJECT CONSULT
Unternehmensberatung, Hamburg, <http://www.PROJECT-CONSULT.com>

Elektronische Dokumente sind aus unserem geschäftlichen Alltag nicht mehr wegzudenken. Kommunikation erfolgt per E-Mail oder Message, Dokumente werden elektronisch in Textverarbeitungssystemen geboren und sind unter Umständen nicht mehr für eine Repräsentation in Papier geeignet. Das elektronische Original gewinnt auch im rechtlichen Umfeld an Bedeutung wie jüngste Initiativen der öffentlichen Hand zeigen. Dennoch gehen wir häufig immer noch sträflich mit den elektronischen Informationsobjekten um, schieben sie irgendwo ins Dateiverzeichnis, lassen sich im elektronischen Postkorb nach unten wegsacken. Standardsoftware für die Kommunikation wie auch für ERP, CRM, PLM, usw. fördern noch den Medienbruch – zusätzlich zum Papier gilt es hier in verschiedensten Ablagen den Speicherort der Information zu kennen. Die Probleme sind durch neue Medien, mobile Kommunikation, noch bestehenden Medienbruch mit Papier (siehe auch den Kasten zum „World Paper Free Day“), Web 2.0 mit neuen Formaten und soziale Medien mit geschlossenen Kommunikationsbereichen gewachsen. Genau hier setzt das elektronische Dokumentenmanagement an. Es gilt Ordnung in die Informationsbestände zu bringen und die Information nutzbringend als Wissen und in Prozessen nutzen zu können. Die Technologien hierfür gibt es seit über 20 Jahren – beginnende mit der elektronischen Archivierung über das klassische Dokumentenmanagement hin zum ECM Enterprise Content Management. Die Techniken sind matur, aber die Nutzung erfordert in der Organisation Veränderungen und beim Anwender ist Disziplin.

Der Mittelstand ist im Vorteil

Zugegeben, Dokumentenmanagement ist vielfach noch sehr komplex, aufwändig in der Nutzung, langwierig in der Einführung. Die Einführung einer Lösung gleich welcher Ausprägung erfordert Anpassungen an Infrastruktur, Abläufen und Arbeitsorganisation. Dokumentenmanagement schien daher immer eine teure, aufwendige Angelegenheit nur für Großunternehmen. Dies hat sich geändert. Software für das Dokumentenmanagement ist erschwinglich geworden und Produkte wie Microsoft Sharepoint haben den Bekanntheitsgrad wie auch die Akzeptanz gesteigert.

Im Prinzip sind mittelständische Unternehmen sogar im Vorteil gegenüber den großen Konzernen. Hier hat man eher auf Grund der Größe und Überschaubarkeit wirklich eine unternehmensweite Lösung relativ kurzfristig einzuführen. Wo in großen Firmen man sich von einer Insellösung zur nächsten „hangelt“ kann man beim Mittelständler auf Basis einer Suite mit der notwendigen Funktionalität eine durchgängige Lösung schaffen, die alle Bereiche abdeckt und allen Mitarbeitern zu Gute kommt. ECM Enterprise Content Management im Sinne eines unternehmensweiten Einsatzes findet man daher im Mittelstand eher als in einem Konzern.



Entscheidend ist jedoch, wie gut das mittelständische Unternehmen auf den notwendigen Wandel eingerichtet ist. Der Einsatz von Dokumentenmanagement selbst ist nämlich keine Frage des „Ob“ mehr sondern nur noch des „Wie“ und „Wann“. Zeigt sich besonders dort, wo der Mittelständler in eine „Supply Chain“, eine Lieferkette mit anderen Unternehmen eingebunden ist. Hier kommen Aufträge, Pläne, Spezifikationen und Reklamationen längst nur noch elektronisch an. Ausdrucken hilft hier nicht, weil es sich um elektronische Originale handelt die man auch recherchieren und weiterverarbeiten können muss. Aber auch wo diese Abhängigkeit von den Systemen oder Vorgaben der Geschäftspartner fehlen, geht ohne elektronische Kommunikation und ohne elektronische Verwaltung der Information nichts mehr. In Abhängigkeit der verschiedenen Tätigkeiten im Unternehmen gibt es hier auch unterschiedliche Szenarien für den Einsatz von Dokumentenmanagement.

Zwischen Verwaltung, Produktion und Service

Die Vielfalt von Geschäftstätigkeiten im Mittelstand ist unermesslich – dennoch gibt es Bereiche, wo alle aus geschäftlichen und gesetzlichen Gründen ähnliche Prozesse und ähnliche Dokumente haben. Besonders deutlich wird dies bei den kaufmännischen aufbewahrungspflichtigen Daten und Dokumenten. Rechnungen können elektronische (und ohne elektronische Signatur versendet werden) – und genauso muss man auch auf den Empfang elektronische Rechnungen eingerichtet sein. Papierrechnungen werden gescannt und elektronische verarbeitet, damit die Daten gleich in Finanzbuchhaltungssystemen verarbeitet werden können. Die Daten aus elektronischen und papiernen Rechnungen werden mit der gleichen Akkuratessse verarbeitet und müssen natürlich für eigene Zwecke und die Steuerprüfung elektronisch auswertbar vorgehalten werden. Ähnlich sieht es mit den anderen kaufmännischen Dokumenten und Handelsbriefen aus, die elektronisch empfangen wurden oder durch Scannen in das Systeme überführt wurden. Hier spielt die Übermittlung durch E-Mail und Download eine immer wichtigere Rolle. Und natürlich müssen auch diese elektronischen Dokumente geordnet aufbewahrt werden. Für den gesamten kaufmännischen und administrativen Bereich gibt es genügend Anlass sich mit einer einheitlichen Dokumentenmanagement- und Archivierungslösung zu befassen, denn alle Informationen sollten im Zusammenhang, in den Geschäftsprozessen übergreifend nutzbar sein. Insellösungen machen hier keinen Sinn. Wenn man sich schon die kaufmännischen und steuerlichen Daten und Dokumente erschließt kann man auf der gleichen Plattform auch sein E-Mail-Management, die elektronischen Akten für Personal, Kunden, Lieferanten, Verträge, Produkte usw., die Werbeunterlagen, den Freigabeprozesse für Rechnungen, das Qualitätsmanagement, das Projektmanagement etc. implementieren. Gerade das E-Mail-Management (und nicht die reine E-Mail-Archivierung) ist eine durchgängige Lösung, die alle Mitarbeiter im Unternehmen tangiert. Virtuelle Akten stellen Sichten auf zusammengehörige Daten und Dokumente dar. Sie sind bei geeigneter Auslegung für viele Anwendungszwecke einfach zu adaptieren. Jede weitere Nutzungsvariante steigert den Nutzen für die Grundinvestition für eine Dokumentenmanagementsystem mit Workflow und Archivierung.

In den anderen geschäftlichen Tätigkeitsfeldern des Unternehmens sind gegebenenfalls weitere oder andere Lösungen für das Dokumentenmanagement notwendig. Wer „virtuelle Güter“ wie Dienstleistungen anbietet, kommt häufig mit den gleichen Systemen zurecht, die



auch der kaufmännische und administrative Bereich nutzt. Anders sieht dies bei Unternehmen mit multimedialen Leistungen aus, die z.B. ein Digital Asset Management als Ergänzung benötigen. Ingenieurfirmen und industrielle Hersteller brauchen zusätzliche Funktionalität für die technische Dokumentation, Pläne, Zeichnungen und Modelle. Andere Firmen arbeiten mit geografischen Informationssystemen und benötigen hier Funktionalität, die im Standard ECM in der Regel nicht vorhanden ist. Maßgabe trotz aller individuellen Anforderungen sollte aber sein, dass zumindest die Archivierungsinfrastruktur und die Metadaten für die Identifizierung der Objekte einheitlich für alle Anwendungen im Unternehmen sind. Dann lassen sich auch die kaufmännischen, administrativen und fachlichen Informationen kombinieren und damit neue Dienstleistungen kreieren.

Selbst betreiben oder Auslagern?

„On premise“ inhouse oder outsourcen in die Cloud? Dies sind, Fragen, die für die Kosten und die Sicherheit gerade im Mittelstand beim Thema Dokumentenmanagement diskutiert werden. Aber auch hier gibt es zahlreiche Varianten und „Grautöne“ so dass die ultimative einheitliche Empfehlung für alle nicht möglich ist. Betrachtet man zunächst die traditionelle Inhouse-Variante, bei der das Dokumentenmanagement auf einer eigenen Infrastruktur im Unternehmen betrieben wird. Hier sind die meisten DMS- und ECM-Produkte angesiedelt, als Client-Server-System, Host-basiert oder auch schon als Web-Service. Neben diesen klassischen auf Dokumentenmanagement spezialisierten Produkten gibt es zwei weitere Inhouse-Ansätze – die Ergänzung des führenden Softwaresystems, z.B. ein ERP oder CRM, mit Dokumentenmanagement und Archivierungsmodulen. Hier tritt das DMS nicht als eigenständige Lösung in Erscheinung. Noch mehr verbreitet sich inzwischen der Ansatz mittels Sharepoint E-Mail, Dokumentenablagen und Portalfunktionalität umzusetzen. Viele mittelständische Unternehmen benötigen gar kein spezialisiertes DMS, da die Funktionalität eines Sharepoint ergänzt um Scannen und Archivieren vielfach schon ausreichend ist. So gibt es inzwischen auch schon ECM-Lösungen, die vollständig auf den Microsoft Sharepoint aufsetzen. Aber offenbar ist gerade bei kleineren Mittelständlern hier noch „Luft“, so dass es zahlreiche intuitiver und einfacher nutzbare Dokumentenmanagement-Alternativen im unteren Marktsegment gibt. Für all diese Lösungen im eigenen Haus muss natürlich langfristig Betrieb und Verfügbarkeit sichergestellt werden. Dieser Aufwand führte schon in der Vergangenheit dazu, dass man die Lösung an einen Outsourcing-Partner abgab, der den Betrieb sicherstellte. Auch SaaS, Software as a Service ist nicht so neu wie man denkt. Auch hier gab es schon immer Branchenlösungen – auch mit Dokumentenmanagement ergänzt – die man von einem Rechenzentrumsdienstleister einfach nutzte. So gesehen ist der Schritt, Dokumentenmanagement in der Cloud zu nutzen, gar nicht so weit. Es gibt bereits eine ganze Reihe von Angeboten wie Archivierung, E-Mail-Archivierung, Collaboration, Projektmanagement, Sharepoint mit Office365 und andere, die einzelne Funktionsgruppen des Dokumentenmanagements als Service bereitstellen. Darüber hinaus kann man natürlich auch die eigene „Inhouse“-Lösung in die Cloud verlagern und dort auf einer Cloud IaaS Infrastruktur oder PaaS Plattform betreiben. Auch hier gibt es nicht das „einheitliche“ Cloud-Angebot. Angefangen von den Varianten der Private bis zur Public Cloud und über Plattform, Infrastruktur oder Software as a Service gibt es ein große Bandbreite. Dabei funktioniert auch Dokumentenmanagement in der Cloud sehr gut, wenn alle Funktionen komplett in der Wolke sind. Problematisch wird es immer dann, wenn man



„Inhouse“-Systeme mit der Cloud-Lösung verbinden muss, also synchronisieren, deduplizieren, Prozesse verteilt abarbeiten usw. will. Deshalb sind die Cloud-Angebote auch sehr spezialisiert. Bei reiner Dokumentenablage oder Archivierung funktioniert auch die Nutzung über Clienten im Unternehmen, das Web und die App für mobile Geräte. Je komplizierter die Anwendung und je mehr Schnittstellen in andere Systeme, desto schwieriger wird das Cloud-System, das ja als Service in „unbekannten Umgebungen“ sicher laufen muss. Der Individualisierung und Anpassung sind hier also Grenzen gesetzt. Ganz abgesehen davon, dass wir in Deutschland immer noch die Diskussion führen, wie sicher denn die Cloud ist.

Die elektronische Akte

Was ist eine E-Akte?

Grundsätzlich geht es bei elektronischen Akten darum, unterschiedlichste Informationsobjekte so miteinander zu verknüpfen, dass der Anwender durch die Aktenanwendung eine ganzheitliche, zumeist vorgangsbezogene Sicht auf die relevanten Informationen erhält. Aufgrund der Wiedererkennung und intuitiven Bedienbarkeit gleichen digitale Akten hinsichtlich Strukturmerkmalen und optischer Erscheinung meist physischen Akten. So finden sich auch in elektronischen Akten oftmals typische Aktendeckblätter, Laschen und Register.

Vier Vorteile

Elektronische Akten sind immer und überall verfügbar.

Mit der elektronischen Akte sind Informationen immer strukturiert, leicht auffindbar, und der Kenntnisstand ist bei allen Beteiligten einheitlich. Außerdem kann in der Regel von überall auf die Akten zugegriffen werden.

Elektronische Akten sparen Platz.

Die digitale Archivierung von Akten hilft vielen Unternehmen auch Platz zu sparen und ist damit ein Auslöser für die Abschaffung von Papierarchiven.

Elektronische Akten unterstützen Compliance.

Die Revisionssicherheit ist ein weiterer wichtiger Treiber für die Einführung von elektronischen Akten. Unternehmen müssen bestimmte Aufbewahrungs- und Löschfristen bei Dokumenten wie Rechnungen und Personalakten einhalten und Vertraulichkeit gewährleisten. Sind die Fristen und Zugriffsberechtigungen zuverlässig elektronisch geregelt, hat der Unternehmer gegenüber dem Gesetzgeber seine Pflicht erfüllt.

Sicherheit in der elektronischen Aktenführung.

Viele Unternehmen scheuen die Einführung der elektronischen Aktenverwaltung, weil sie die Manipulation der Daten durch Hackerangriffe oder auch staatliche Kontrolle fürchten. Die Sicherheit von elektronischen Akten ist aber keinesfalls geringer als von Akten in Papierform. Arbeitszeugnisse sind auf dem Papier beispielsweise leichter zu manipulieren als im Dateiformat.



Anwender rechtzeitig ins Boot holen

Wichtig bei der Umsetzung von Projekten zur elektronischen Akte ist, dass die Unternehmen die Anwender hinter sich haben. Um Schwierigkeiten bereits im Vorfeld zu vermeiden, ist es ratsam, den Datenschutzbeauftragten, die IT und den Betriebsrat ins Boot zu holen und die Anwender zu informieren sowie zu schulen.

Dokumentenmanagement ist ein Muss!

Betrachtet man all diese Optionen und Varianten wird deutlich, dass Entscheidungen für die Wahl eines Dokumentenmanagement-Produktes über die Jahre nicht einfacher geworden sind. Aber die Systeme sind einfacher zu nutzen und installieren – und sie sind pro Arbeitsplatz deutlich günstiger geworden. Daher gibt es keinen Grund für den Mittelstand nicht auf das Thema Dokumentenmanagement zu setzen. Ohne den Einsatz von Dokumentenmanagement ist die Wettbewerbsfähigkeit heute bedroht. Der Einsatz von Dokumentenmanagement ist längst zur Existenzfrage geworden. Die Erschließung des Wissens im Zeitalter des demographischen Wandels, die mobile Kommunikation, die Automatisierung von Büro und Produktion, die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, die Wiedernutzung von vorhandenen Inhalten, das Durchsetzen von Qualitätsstandards und nicht zuletzt elektronische Geschäftsprozesse zwingen heute jedes Unternehmen auf elektronische Kommunikation und Informationsverarbeitung.



Weitere Informationen

Den Artikel in leicht veränderter Form finden Sie unter <http://bit.ly/SaL9zO> bei der ComputerWoche.

Weitere Informationen zum Thema "virtuelle Akte" bei PROJECT CONSULT: <http://bit.ly/KyxnVF>

Über den Autor

Dr. Ulrich Kampffmeyer ist seit über 30 Jahren im Thema Dokumentenmanagement zu Hause. Er gründete und leitete entsprechende Fachverbände, arbeitete bei Standards mit, ist von Anfang an einer der internationalen Verfechter der ECM-Vision, und hat mit zahlreichen Publikationen und Vorträgen den ECM-Markt befruchtet. Er gilt als Mentor der Branche in Europa und wird auch der deutsche „ECM-Papst“ genannt. Seit 1992 ist er als Unternehmensberater für Information Management unterwegs und leitet das Beratungsunternehmen PROJECT CONSULT (<http://www.PROJECT-CONSULT.com>).

Dr. Kampffmeyer ist anerkannter Kongressleiter, Referent und Moderator zu Themen wie elektronische Archivierung, Records Management, Dokumentenmanagement, Workflow, Rechtsfragen oder Wissensmanagement. Auf zahlreichen nationalen und internationalen Kongressen und Konferenzen wirkte er als Keynote-Sprecher mit.

Von der ComputerWoche wurde er 2003 und 2011 unter die 100 wichtigsten IT Macher Deutschlands gewählt. Sein Curriculum findet sich auf Wikipedia http://bit.ly/WP_DrUKff.

