



ch.de/ecm

Archivierung

www.

Lösung

Effizientes
Dokumentmanagement

Mehr Flexibilität ECM-Experten im Gespräch

Beim Fachkongress ECM/DMS in Frankfurt sprach "Mittelstand Kompakt" mit Dr. Ulrich Kampffmeyer und Dr. Wolfgang Hackenberg.

Elektronisches Dokumentenmanagement im Mittelstand

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. (...) 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 (...) noch bestehenden Medienbruch mit Papier, 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. (...)

Der Mittelstand ist im Vorteil

Zugegeben, Dokumentenmanagement ist vielfach noch sehr komplex. (...) 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. (...) 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 unterneh-

mensweiten 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“. (...) 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 elektronisch (und ohne elektronische Signatur versendet werden) – und genauso muss man auch auf den Empfang elektronischer Rechnungen eingerichtet sein. Papierrechnungen werden gescannt und elektronisch verarbeitet, damit die Daten gleich in Finanzbuchhaltungssystemen verarbeitet werden können. Die Daten aus elektronischen und papiernen Rechnungen werden mit der gleichen Akkuratess 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. Inselösungen 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 Freibeprozesse 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.

„Es gibt keinen Grund für den Mittelstand, nicht auf das Thema Dokumentenmanagement zu setzen. Ohne den Einsatz von Dokumentenmanagement ist die Wettbewerbsfähigkeit heute bedroht.“



Dr. Ulrich Kampffmeyer

Geschäftsführer der
PROJECT CONSULT
Unternehmensberatung
Hamburg
www.project-consult.de

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. (...)

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 zum
Thema „virtuelle Akte“ bei
PROJECT CONSULT:
<http://bit.ly/KyxvVF>

Manche ECM-Lösung endet als einsame Insel

Interview mit Dr. Ulrich Kampffmeyer anlässlich seines Vortrags „Von DMS und ECM zu EIM – Ein Monolog in 6 Aufzügen“ am 21.11.2013 in Frankfurt am Main.

Mittelstand Kompakt: Herr Dr. Kampffmeyer, Sie sind eine **Koryphäe im Bereich Dokumentenmanagement und Informationsmanagement. Nun ist der Markt ja sehr schnelllebig. Wie verändert sich ECM? Welche Empfehlung geben Sie einem mittelständischen Unternehmen?**

Dr. Ulrich Kampffmeyer: Wir haben hier die schwierige Situation, dass die Entwicklung von Technologien und Produkten in der Tat sehr schnelllebig geworden ist und andererseits beim Informationsmanagement in langen Zeiträumen gedacht werden muss. (...) Vielfach wird immer noch in Produkten und technischen Lösungen gedacht. Das Denken in Prozessen und eine auf Veränderung ausgelegte Unternehmenskultur sind wesentlich wichtiger. Nehmen wir die beiden Begriffe aus Ihrer Frage: „ECM“ und „verändert“. ECM steht heute für

Enterprise CHANGE Management. Das Umgehen mit Veränderung muss im Vordergrund stehen. Technologien haben hier nur eine unterstützende Funktion. Von ECM wird einerseits erwartet, neue Trends zu bedienen, auf der anderen Seite ist eine wesentliche Eigenschaft von ECM-Lösungen, Information langfristig und sicher aufzubewahren und nach Bedarf zur Verfügung zu stellen. Diesen Spagat nachzuvollziehen ist gerade für mittelständische Unternehmen nicht einfach, da sie unter einem besonderen Druck am Markt stehen, da ihre Ressourcen beschränkt sind und da sie häufig noch nach alten Managementmodellen organisiert sind. (...)

Mittelstand Kompakt: In Ihrem Vortrag beim Fachkongress ECM/DMS beschreiben Sie den Weg von ECM zu EIM Enter-



prise Information Management. Welche Vorteile haben Unternehmen von EIM?

Dr. Ulrich Kampffmeyer: Lassen wir die Jagd nach neuen Slogans und Akronymen einmal beiseite. Bei Enterprise Information Management geht es um die Zusammenführung und Erschließung bisher getrennter Anwendungsbereiche: strukturierte Daten und unstrukturierte Informationen. Die Trennung passte nie und war historisch durch die Entwicklung von Betriebssystemen und Anwendungssystemen bedingt. Bei DMS & ECM ging es vorergründig um schwach strukturierte oder unstrukturierte Dokumente, z.B. gescannt, aus dem Office Paket, als PDF u.v.m. Daneben existierten aber auch immer ECM-Anwendungen für die Verwaltung strukturierter Daten wie z.B. Listen und Output. Bei strukturierten Daten dachte man immer in den Dimensionen von ERP, CRM, PLM etc. Aber auch hier ist inzwischen die Trennung aufgehoben. Big Data sind im klassischen Sinne strukturierte Daten, die aber in ihrer Menge und Gesamtheit durch unterschiedliche Quellen und Formate unstrukturiert sind. Und genau hier setzt EIM an – ganzheitlich, die Trennung nach Formaten aufhebend, Informationen im Sachzusammenhang zusammenführend, gemeinsam zu erschließen. Die neue Qualität von EIM besteht darin, bisherige

Grenzen zu überwinden.

„Flexibilität ist heute unerlässlich.“

Mittelstand Kompakt: Inwieweit ist die moderne Technologie (z.B. mobile Lösungen, Cloud) für ECM und Dokumentenmanagement von Relevanz?

Dr. Ulrich Kampffmeyer: Die heutigen Kommunikations- und Informationsnutzungstechnologien verändern drastisch Funktionalität, Akzeptanz, Nutzungs- und Betriebsmodelle. Viele Technologien aus dem „Consumer“- und dem ehemals privaten Bereich dringen in die Unternehmen vor. Man erwartet, dass sie dort genauso einfach und schnell funktionieren wie auf Smart-Phones, Smart-TVs, Tablets, Smart-Cars, Web-„2.0“-Oberflächen im Internet. Die Software im Unternehmen kann dort häufig nicht Schritt halten. Sie folgt anderen Regeln und hat einen Zweck: die Unternehmensprozesse und die Geschäftstätigkeit zu unterstützen. Die Software im Unternehmen ist häufig durch die „Altlasten“ überfrachtet und fühlt sich „unmodern“ an. Gerade Mobile und Cloud sind hier starke „disruptive“ Kräfte. Beide machen Information überall und jederzeit verfügbar. Mobile verändert Oberflächen und Nut-

zungsmodelle. Cloud unterstützt die Idee, dass Informationen jederzeit überall verfügbar sind. Zudem verändert Cloud Betriebsmodelle. So sind Unternehmen nicht mehr gezwungen, alle Software-Systeme im Unternehmen selbst zu installieren und zu betreiben. Mit SaaS Software as a Service erspart sich das Unternehmen die Installation und Pflege eigener Anwendungen auf eigenen Systemen. Die Vorteile von Beidem müssen aber unter den Gesichtspunkten Sicherheit und Abhängigkeit abgewogen werden. Mobile und Cloud haben ein wenig Vertrauensverlust durch die Skandale um NSA und Co. erlitten, aber ich halte das nur für eine temporäre Entwicklung, weil wir auf den Komfort, welcher mit Cloud und Mobile einhergeht, in Zukunft sicher nicht verzichten wollen. Die Anbieter traditioneller ECM-Produkte sind ihrerseits – spät aber immerhin – auf diese Trends eingeschwenkt.

„Der Anbieter von ECM-Lösungen muss genauso flexibel sein wie seine Kunden“

Mittelstand Kompakt: Welche Rolle spielt Flexibilität für ECM und Dokumentenmanagement?

Dr. Ulrich Kampffmeyer: Flexibilität ist heute unerlässlich, um mit der Geschwindigkeit umgehen zu können und mit Veränderungen Schritt zu halten. Wichtige Auswahlkriterien sind die Werkzeuge und die Integrationsfähigkeit der ECM-Produkte. Entscheidend sind eben die Werkzeuge, mit denen man ECM-Systeme einrichtet, pflegt und sehr schnell an sich verändernde Situationen anpassen kann. Die Funktionalität an der Oberfläche ist bei den Meisten vergleichbar und Matur. Einerseits Konsistenz sicherstellen, andererseits schnell auf Veränderungen reagieren können, sind die Anforderungen. Hier liegen auch die Unterschiede zwischen vorgefertigten, nur in Maßen anpassbare Standardlösungen in der Public Cloud und individualisierten, tief integrierten Lösungen im Hause, on Premise. Systeme, die sehr statisch ausgelegt sind, was beim Thema Archivierung auch häufig der Fall ist, werden nicht lange überleben. Der Anbieter von ECM-Lösungen muss also genauso flexibel reagieren können wie seine Kunden, die sich auf eine veränderte Marktsituation immer schneller einstellen müssen.

„ECM wird als Konzept vielfach nicht verstanden“

Mittelstand Kompakt: Unterschätzen mittelständische Un-

ternehmen die Bedeutung von ECM und EIM?

Dr. Ulrich Kampffmeyer: Die Bedeutung und Wichtigkeit wird meines Erachtens unterschätzt. Vielfach wird ECM als Konzept nicht verstanden, zum anderen stehen die Anwendungen, mit welchen Geschäft unterstützt wird – ERP, CRM, Produktionssteuerung, Kommunikation – im Vordergrund des Interesses – und häufig auch des Investments. Meistens wird lediglich unter Compliance-, Archivierungs-, Vorgaben-Gesichtspunkten mit dem Thema umgegangen. Die Wirtschaftlichkeit und die Notwendigkeit, im Wettbewerb zu bestehen, schneller, besser zu werden, sind häufig nur Lippenbekenntnisse, die bei der Priorisierung „hinten runterfallen“. Jedoch kommen immer mehr Komponenten durch Integration mit anderen Anwendungen auch bei mittelständischen Unternehmen ins Haus. Es fehlt dann jedoch oft an einer durchgängigen Strategie für Einsatz und Entwicklung des Informationsmanagements. So endet manche ECM-Lösung als einsame Insel.

Mittelstand Kompakt: Denken Sie, dass Informationsmanagement angesichts der Sammelwut von Geheimdiensten in Zukunft einen Bedeutungswandel erleben wird?

Dr. Ulrich Kampffmeyer: Der sogenannte „NSA-Skandal“ verändert nur oberflächlich das Bewusstsein. Die Bequemlichkeit und die Meinung, man könne ja nichts ändern, führen zum Versanden des Themas. Sicherheit und Vertraulichkeit werden mehr betrachtet, sind aber gerade im Mittelstand mit vertretbarem Aufwand kaum umsetzbar. Die Public-Cloud hat einen – temporären – Rückschlag erlitten, war aber bisher im Unternehmensbereich auch noch nicht mit Vorrang gesetzt. Mobile Technologie und Ubiquitous Computing werden ein Übriges tun und die meisten werden sich mit der Situation abfinden. Dabei hätte gerade ECM hier die Chance sich gut zu positionieren, denn die Aufgabe von ECM ist es, Ordnung zu schaffen und Informationen auch zu schützen. Kaum ein ECM-Anbieter hat sich aber hier in der Öffentlichkeit positioniert. Vielleicht überwiegt hier auch die Erkenntnis beim Anbieter, dass man durch Technologie-Abhängigkeiten die Versprechen sicherer Kommunikations- und Informationssysteme nicht einhalten kann.

Das Interview führte Klaus Lechner.

Freiheit oder Fluch? Emails in Geschäftsprozessen

Warum E-Mails mitunter in Junk-Ordner und nicht in Geschäftsprozesse gehören, erläutert der Unternehmer und Berater Dr. Wolfgang Hackenberg im Interview mit Mittelstand Kompakt. Er zeigt Wege für den Mittelstand, die Effizienz von Prozessen zu steigern.



Dr. Wolfgang Hackenberg

lorem ipsum
lorem
lorem ipsum

Dr. Wolfgang Hackenberg ist Inhaber der HACKENBERG Anwaltskanzlei und des STZ pvm, welches sich auf Geschäftsprozessmanagement spezialisiert hat. Der Rechtsanwalt und Consultant hat zahlreiche Publikationen zum Thema IT-Recht veröffentlicht und berät Unternehmen als Referent, Trainer und Coach in IT-rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Fragestellungen.

Mittelstand Kompakt: Inwieweit tragen E-Mails zur Flexibilität in Geschäftsprozessen bei?

Dr. Wolfgang Hackenberg: E-Mails sind in Geschäftsprozessen einsetzbar, wenn kommunikative Aspekte eine wesentliche Rolle spielen. Unternehmen benötigen dazu lediglich einen Client und eine Internetverbindung und können ganz nach Wunsch und unabhängig von Inhalt und Teilnehmerkreis kommunizieren. E-Mails sind zu jeder Zeit und an jeder Stelle einsetzbar, wenn man kurze Informationen übermitteln will. Gerade wenn die Ad-Hoc-Regelung von Prozessen eine wesentliche Rolle spielt, sind E-Mails ein geeignetes Instrument, zumindest werden sie als solches eingesetzt. Ob dies aber effizient für die Geschäftsprozesse ist, ist eine andere Frage.

Mittelstand Kompakt: Kann denn auch das

Gegenteil der Fall sein, dass E-Mails „Steine im Weg“ und Flexibilitäts-Hemmnisse sind?

Dr. Wolfgang Hackenberg: Ein Aspekt, welcher die Flexibilität natürlich extrem beeinträchtigt, ist die Zusendung von Informationen in Anhängen an das persönliche Postfach eines Mitarbeiters. Wenn diese Anhänge im Prozess benötigt werden, aber der Mitarbeiter dieses Dokument oder diese Information dem Prozess nicht zur Verfügung stellt, wird die Flexibilität des gesamten Prozesses negativ beeinflusst: Wichtige Information wird persönlich verwahrt und steht nicht dem Geschäftsprozess zur Verfügung und gefährdet damit das wirtschaftliche Ziel des Prozesses.

Mittelstand Kompakt: Welche Technologien oder Konzepte können an diesem Punkt unterstützend eingreifen und dem Verlust von Informationen entgegenwirken?

Dr. Wolfgang Hackenberg: Überall wo es im Wesentlichen auf knappe Informationen ankommt, muss man überlegen, ob E-Mails eine geeignete Transportlösung darstellen, ob man die Dokumente tatsächlich in das persönliche Postfach zustellt oder sie nicht parallel über automatischen Mechanismus in den Kontext zum Geschäftsprozess bringt. Generell ist auch zu überlegen, ob E-Mails wirklich zur Übermittlung eingesetzt werden sollen oder ob man nicht besser nur noch Links verschickt, die auf die an einer Stelle aufbewahrten Information referenzieren. Auf



große Transporte kann so verzichtet werden. Hier geht es nur noch darum, dass Information adressiert wird: Jeder Befugte kann diese Information dann abrufen.

Mittelstand Kompakt: Wozu raten Sie mittelständischen Unternehmen?

Dr. Wolfgang Hackenberg: Kleineren Unternehmen rate ich insbesondere dazu, die Kommunikationskompetenz der Mitarbeiter aufzubauen, um sicherzustellen, dass die E-Mail im Geschäftsprozess nur dort eingesetzt wird, wo es notwendig ist und dass die Informationen dem Prozess zur Verfügung gestellt werden. So bleiben keinerlei Informationen im Postfach eines Mitarbeiters hängen und fehlen folglich auch nicht an anderer Stelle. Ebenfalls können Mittelständler bei der Größe von Teilnehmern ansetzen. Dies sind in erster Linie technische und organisatorische Lösungen. Im zweiten Schritt kann man dann überlegen, ob Unternehmen, was die Wissenskomponente angeht, auf Vernetzungsplattformen zurückzugreifen sollten, um somit schneller auf Wissen zugreifen zu können. Und natürlich stellt der Einsatz von ECM-Systemen eine weitere Lösung dar. ECM-Systeme verfügen über sehr viele Instrumente, um Informatio-

nen kontextbezogen dorthin zuzuweisen, wo ein Geschäftsprozess die Informationen im Kontext benötigt.

Mittelstand Kompakt: Wie ist Ihr Eindruck vom Fachkongress ECM/DMS, den Comarch veranstaltet hat?

Dr. Wolfgang Hackenberg: Ich finde das ist eine äußerst gelungene Veranstaltung und sehr informativ, denn mein Eindruck war, dass die Teilnehmer sich intensiv mit Paradigmenwechseln beschäftigen und sich sehr ernsthaft mit Informationen in Geschäftsprozessen auseinandersetzen und beschäftigen, von daher waren die Aussteller rund um den Kongress gut platziert. Es war eine rundum gelungene Veranstaltung.

Mittelstand Kompakt: Vielen Dank für das Interview.

Dr. Wolfgang Hackenberg: Gerne.

Das Interview führte Klaus Lechner.



Klaus Lechner

Redakteur
Comarch AG

klaus.lechner@comarch.com