

# PLM IT Business

Dokumentenmanagement, 03-2010

## Ein Bebauungsplan für die DMS-Auswahl



Der Markt für Dokumentenmanagement-Systeme (DMS) ist kräftig in Bewegung. Nach den großen Unternehmen planen jetzt auch viele Mittelständler eine Einführung. Die Auswahl ist allerdings schwer, denn das Angebot an DMS- beziehungsweise ECM-Systemen (Enterprise Content Management) ist sehr unübersichtlich.

„Viele Projekte scheitern, weil die Erwartungen zu unterschiedlich und...

Die Zahlen erstaunen: 61 Prozent der Unternehmen haben noch kein ECM-System eingeführt, aber 48 Prozent aller befragten Unternehmen befinden sich derzeit im Auswahlprozess, hat das Business Application Research Center (Barc) in seiner Studie „ECM Survey“ ermittelt. Unternehmen mit ECM-Erfahrungen sehen demnach in verbesserten Suchmöglichkeiten, geringeren Suchzeiten und damit einhergehender höherer Informationsqualität die wichtigsten Vorteile. Die Firmen sind angesichts der Angebotsvielfalt mit der Auswahl eines geeigneten Systems allerdings oft überfordert. So wurden viele ECM-Systeme überstürzt angeschafft, die Einführung schlecht geplant und kostete viel Geld. Zwei von fünf Unternehmen planen ihre vor Jahren eingeführten Systeme in den kommenden zwei Jahren auszutauschen oder zu überarbeiten, hatte das Beratungsunternehmen Butler Group (Studie „Document and Records Management“) bereits 2008 ermittelt.

Anzeige

Da das Know-how für die Beurteilung und sachgerechte Auswahl eines ECM-Systems in den Unternehmen oft nicht vorhanden ist, hat die fme AG, ein Spezialist für Dokumenten-Management, ein alternatives Auswahlverfahren für ECM entwickelt: Eine Strategie zur ECM-Einführung mit einem „ECM-Bebauungsplan“. Je nach Auslöser des Vorhabens werden dabei spezifische Vorgehensmodelle genutzt, zum Beispiel für Compliance-Sicherung, E-Mail-Management oder für die Archivierung im SAP-Umfeld.

ECM betrifft das ganze Unternehmen. Eingehende und ausgehende Dokumente, Faxe und E-Mails sind zu archivieren, Dokumente sind in Prozessen zu verarbeiten oder sie sind Auslöser von Prozessen. Vorteile eines ECM-Systems sind neben kürzeren Suchzeiten, die höhere Datenkonsistenz, die Möglichkeit der Versionierung und die Erfüllung gesetzlicher Dokumentationspflichten. Dadurch können die Kosten gesenkt und die Qualität verbessert werden.

Für Unternehmen, die bisher noch keine ECM-Lösungen im Einsatz haben, sind zunächst die wichtigsten Anforderungen zu ermitteln: Welche Prozesse sollen unterstützt und welche Ergebnisse erreicht werden? Wie sind die Auswirkungen von ECM auf andere Unternehmensbereiche sowie die Integration in das IT-Portfolio? Und es sollte die Reihenfolge, in der ECM-Lösungen erstellt und eingeführt, betrachtet werden.

### Wenn erstmals ein ECM-System eingeführt wird

Nach den Erfahrungen von fme ist es besonders wichtig, die einzelnen Fachbereiche frühzeitig anzusprechen. Sie bringen den Lösungsbedarf für ganz konkrete Probleme ein, wie automatisierte Eingangsrechnungsverarbeitung; Vertragsmanagement; Verwaltung von Versuchsberichten; Zeichnungsverwaltung oder elektronische Personalakten.

An dieser Stelle ist es die Aufgabe der IT aus der Vielfalt der fachlichen Anforderungen, auf standardisierte, wieder verwendbare, zuverlässige und leicht wartbare Anwendungen zu achten. Dazu gehört die Definition wieder verwendbarer Services wie Archivierung, Aktenverwaltung oder Freigaben mit Vier-Augen-Prinzip. Diese vereinfachen die IT-Landschaft und reduzieren die Erstellungs- und Betriebskosten.

Unternehmen, die bereits ECM-Lösungen einsetzen, haben entweder bereits eine Roadmap, oder sie sollten diese im Zusammenhang mit der Erweiterung erstellen. Die Methodik für ein ECM-Auswahlverfahren gilt im Grundsatz auch für diese Unternehmen.

Zur systematischen Erarbeitung einer ECM-Strategie empfiehlt fme, zunächst eine Vorstudie zu erstellen. In einer ersten Phase (Analyse) werden die Ist-Situation und das Anforderungsspektrum beschrieben. Die zweite Phase (Empfehlung) zeigt Lösungen auf, beinhaltet eine Umsetzungsplanung und macht Aussagen zur Wirtschaftlichkeit. „Viele Projekte scheitern, weil die Erwartungen zu unterschiedlich und die Projektziele nicht eindeutig definiert sind. Deshalb legen wir großen Wert darauf, bei allen Beteiligten gleich zu Beginn ein einheitliches Projektverständnis herzustellen“, berichtet Dirk Bode, Vorstand bei der fme AG. Dazu sind nachvollziehbare fachliche, organisatorische und technische Ziele zu definieren mit messbaren beziehungsweise nachvollziehbaren Kriterien. Damit wird der Erfolg des Vorhabens transparent und man erhält einen Maßstab für eventuell notwendige Entscheidungen beziehungsweise Korrekturen im Projektverlauf.

Die Bestandsaufnahme beschreibt alle relevanten Aspekte der Ausgangssituation. Sie wird mit Hilfe von standardisierten Checklisten vorbereitet und auf die konkrete Situation zugeschnitten. Ziel ist es dabei, möglichst auf vorhandene Informationen zurück zu greifen, um den Aufwand für den Auftraggeber gering zu halten. Dies wird durch Nutzung vorhandener Referenzmodelle / Analogien erreicht, anhand derer der Erhebungsumfang an Informationen reduziert werden kann. Ausgewertet werden vorhandene Unterlagen, Erhebungen des Unternehmens und Erhebungen von fme.

Der nächste Schritt ist die Erstellung des Lastenhefts. Die Basis dafür ist die Erhebung der Anforderungen in den Fachbereichen. Dieses Lastenheft ist Voraussetzung für die Erstellung eines ECM-Bebauungsplans, dient als Prüfmittel für eine spätere erfolgreiche Umsetzung und kann auch für eine nachfolgende Ausschreibung der Implementierungsleistungen genutzt werden.

Die bis dahin erarbeiteten Ergebnisse werden in einer Zwischenpräsentation vorgestellt und vom Auftraggeber abgenommen, um die Korrektheit der Analyseergebnisse zu bestätigen. Die spätere Empfehlung für ein ECM-System basiert auf diesen Ergebnissen. Sie sind gleichzeitig der Maßstab, um die Verbesserungen durch die ECM-Lösungen messen zu können. Nachfolgend werden ein oder mehrere Lösungsszenarien aufgezeigt, wie die ermittelten Anforderungen fachlich, technisch und organisatorisch umgesetzt werden können. Einbezogen werden „Best Practices“ aus vergleichbaren Projekten. „Entscheidend ist, wie plausibel die Lösungsansätze gegenüber der beschriebenen Ausgangssituation und den abgenommenen Anforderungen sind. Aus dem Lösungsszenario wird auch der ECM-Bebauungsplan erstellt. Je umfassender und konkreter der Bebauungsplan ist, desto präziser kann eine ECM-Roadmap geplant werden. Die fme ist in der Lage, verschiedene Lösungsszenarien im Labor beziehungsweise prototypisch vorzuführen, um Effekte und Wirkungsweise deutlich zu machen“, berichtet Dirk Bode aus der Beratungspraxis.

Die Umsetzungsplanung liefert schließlich eine Projektskizze mit einer detaillierten Projektplanung und die Kosten des Vorhabens (mit Investitionskosten, Projektkosten und laufenden Betriebskosten). Die Wirtschaftlichkeitsabschätzung liefert in Verbindung mit der Kostenschätzung die Basis für die kaufmännische Empfehlung.

Abschließend wird auf der Basis der Ergebnisse eine Empfehlung gegeben, wie die Aufgabenstellung gelöst werden kann. Die Ergebnisse werden vor dem Management des Auftraggebers präsentiert und dort abgenommen.

### **Die Vorteile eines ECM-Bebauungsplans**

Der Bebauungsplan benennt im Ergebnis den Bedarf jedes Unternehmensbereiches an seinen spezifischen ECM-Applikationen. Der Vertrieb braucht beispielsweise eine Kundenakte, die auch von der Vertragsabteilung und dem Kundenservice genutzt wird; die F&E benötigt ein Projektportal, das auch vom Qualitätsmanagement und partiell von externen Kooperationspartnern genutzt werden kann; der Einkauf braucht ein Lieferantenportal, über das er Einkaufsprozesse schnell und kostensparend abwickeln kann.

Auch für die technische Sicht ist der Bebauungsplan wichtig. Häufig werden von den Fachbereichen Anforderungen an ein „Portal“ oder eine elektronische „Akte“ gestellt. Daraus wird ersichtlich: Wir benötigen eine Portaltechnologie und Lösungen für unterschiedliche Ausprägungen von Aktenverwaltungen.

Der Bebauungsplan gibt somit einen guten Überblick über die von den Unternehmensbereichen gewünschten Lösungen. Daraus lassen sich dann die bereichsübergreifenden Anforderungen an die ECM-Plattform ableiten. Für diese Anforderungen können dann geeignete wieder verwendbare ECM-Services definiert und implementiert werden. Diese Services werden dann für jeden anfordernden Bereich zu den passenden Lösungen zusammengesetzt. Auf der anderen Seite dient der Bebauungsplan dazu, für eine ECM-Strategie die wesentlichen Anforderungen für die Produktauswahl zu definieren und darauf aufbauend Ausschreibungsunterlagen zu erstellen. -sg-

fme AG, Braunschweig Tel. 0531/23854-0, <http://www.fme.de>

Artikel bewerten(0)