

# Neuer Client für Mandantenakten

Die deutsche PricewaterhouseCoopers AG stellt ihren internen Workflow auf elektronische Mandantenakten um – mit großen Vorteilen für die Prozesseffizienz und die Einhaltung von Compliance.

## KOMPAKT

- ▶ Neuer Client für mehr Effizienz beim Dokumentenhandling
- ▶ Bisherige Lösungen fielen beim Anwender durch
- ▶ Integration von Office-Dateien und E-Mails von Lotus Notes

MIT RUND 8900 Mitarbeitern an 28 Standorten in Deutschland prüft und berät PricewaterhouseCoopers (PwC) führende Industrie- und Dienstleistungsunternehmen. Jeden Tag werden mehrere Tausend geschäftsrelevante Dokumente neu erzeugt oder bearbeitet. Sie wurden bisher in einer dokumentbezogenen Systematik in File-Servern (Office-Dokumente), bei Datev (Steuerdaten) oder in Lotus-Notes-Servern (E-Mails) abgelegt, mit unterschiedlichsten Berechtigungen. Das hatte viele Nachteile, denn so waren bei-

spielsweise wichtige E-Mails nur in der Inbox eines Mitarbeiters verfügbar oder der Bearbeitungsstatus eines Dokuments konnte nicht eindeutig nachvollzogen werden.

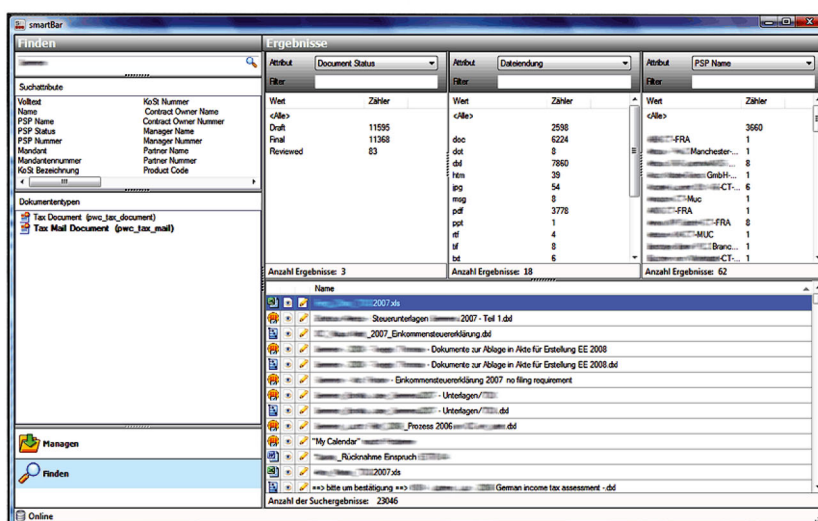
## Anforderungen an eine prozesseffiziente Lösung

PwC arbeitet bereits seit Jahren daran, den internen Workflow angesichts rapide wachsender Dokumentenmengen effektiver zu organisieren. Das Ziel ist die Schaffung elektronischer Mandantenakten durch Ablage sämtlicher elektronischer Dokumente in einem zentralen Dokumentensystem. „Das größte Hindernis war bisher eine zufriedenstellende Lösung für die alltagstaugliche Archivierung der Dokumente, einschließlich der E-Mails aus Lotus Notes. Vorhandene Lösungen konnten uns entweder technisch nicht überzeugen oder waren zu umständlich im Handling, so dass es an

der Akzeptanz der User scheiterte“, berichtet Stefan Kaufmann, bei PwC der IT-Verantwortliche Partner im Steuerbereich.

Die Anforderungen von PwC orientierten sich an der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben für den Berufsstand – insbesondere der Verschwiegenheitspflicht, die unter anderem durch die Regelung von Zugriffsrechten sicherzustellen ist – sowie an den Bedürfnissen des Standardanwenders im Unternehmen. Er soll Dokumente möglichst komfortabel finden und ablegen können, ohne dafür komplexe Operationen durchführen zu müssen. Aktuelle Dokumentenmanagement-Systeme stellen zwar die systematische Aufzeichnung und lückenlose Nachvollziehbarkeit von Geschäftsvorgängen und -ergebnissen sicher, belasten den Anwender aber oftmals durch komplizierte Arbeitsschritte in unübersichtlichen Software-Clients. So wird der gewohnte Arbeitsprozess unterbrochen und die Mitarbeiter fühlen sich gestört und erkennen nicht den Nutzen der Lösung.

Gesucht wurde ein Client, der eine revisions sichere Dokumentenablage sicherstellt mit vollständigen Metadaten und Keyword-Zuordnungen. PwC hatte bereits verschiedene Integrationsmöglichkeiten geprüft und verworfen. Eine spezielle Herausforderung war die Integration von E-Mails aus Lotus Notes, da die Mails standardmäßig auf einem speziellen Lotus-Notes-Server abgelegt werden. Das Produkt *smartBar* des Dokumentenmanagement-Spezialisten fme AG aus Braunschweig versprach Abhilfe. PwC war interessiert und vereinbarte einen Pilotversuch.



Ein wichtiger Aspekt für die Anwenderakzeptanz sind die Such- und Finde-Funktionen eines Client, denn bei Ablagen mit vielen tausend Dokumenten erschweren Standard-Clients das schnelle Finden eines Dokuments durch zu viele undifferenzierte Suchergebnisse.

Screenshot: PricewaterhouseCoopers

## Verarbeitung von Massenprozessen

Der zweimonatige Pilotversuch wurde in einem Unternehmensbereich mit viel Korrespondenz, zahlreichen Formularen und Office-Dokumenten durchgeführt. Der Software-Client musste auf der unternehmenseigenen IT-Infrastruktur seine Funktionalität nachweisen. Auf den Client hatten 180 Mitarbeiter an verschiedenen Standorten Zugriff. Die elektronischen Dokumente aus Office-Anwendungen, aus Lotus Notes oder PDF-Dateien konnten per Drag&Drop in der *smartBar* abgelegt werden. Für PwC war es besonders interessant, auch Webseiten direkt ablegen zu können.

Die Software *smartBar* ist ein Client, um Dokumente aller Art in einem Dokumentenmanagement-System einzufügen und darin wiederzufinden. PwC legte Wert darauf, dass der Client intuitiv bedienbar ist, um vor allem bei wiederkehrenden Aufgaben Zeit zu sparen, also die Produktivität der Nutzer zu steigern und die Akzeptanz des Dokumentensystems zu verbessern. Der Nutzer hat dafür auf seinem Desktop eine Leiste zur Verfügung, auf die alle Dokumente per Drag&Drop gezogen werden. Das funktioniert auch mit E-Mails aus Lotus Notes inklusive der Anhänge. Die E-Mail-Formatierung wird im Ursprungsformat (Lotus Notes, DXL) erhalten.



Foto: PricewaterhouseCoopers

## Der Anwender

„Das größte Hindernis war bisher eine Lösung für die alltagstaugliche Archivierung der Dokumente, einschließlich der E-Mails aus Lotus Notes. Frühere Lösungen scheiterten an der Akzeptanz der User.“

Stefan Kaufmann,  
IT-Verantwortlicher Partner im  
Steuerbereich bei PricewaterhouseCoopers

## Mit Anwenderakzeptanz zur elektronischen Mandantenakte

PwC berücksichtigt bei der Einführung der elektronischen Mandantenakte die Vorbehalte bei den Nutzern, die zunächst einen Mehraufwand spüren, um jedes geschäftsrelevante Dokument nach vorgegebenen Regeln abzulegen. Deshalb müsse die Akzeptanz der Mitarbeiter erreicht werden. Stefan Kaufmann: „Mit der *smartBar* haben wir jetzt das richtige Instrument zur Verfügung. In der aktuellen Version sind viele wichtige Anregungen aus der Praxis eingeflossen. Die gute Bedienbarkeit und das schnelle Finden von Dokumenten sorgen für eine gute Akzeptanz. Die Mitarbeiter finden künftig alle relevanten Dokumente in einer verbindlichen Akte. Erstmals ist das Review in einer elektronischen Akte möglich.“

Mit der jetzt erweiterten *smartBar* sind aus Sicht von Stefan Kaufmann bereits 99 Prozent aller möglichen Praxisanforderungen abgedeckt. Er

hebt das gute, einfach intuitive Handling bei der Dokumentablage hervor.

Die Realisierung der elektronischen Akte ist für Stefan Kaufmann auch eine Aufgabe von Change Management, da es einer intensiven Betreuung und Schulung der User bedarf. Erst am Ende des Einführungsprozesses soll es eine verbindliche Verpflichtung der User geben. Bis dahin sollen möglichst viele von den Vorteilen überzeugt werden.

Das Roll-Out der *smartBar* für den gesamten Steuerbereich mit 2000 Mitarbeitern ist bis Mitte 2009 geplant. Das Projekt hat strategische Bedeutung, denn mit dem Übergang vom Papier auf die elektronische Mandantenakte will PwC mehr Sicherheit für die Dokumentenverfügbarkeit schaffen. Die elektronische Mandantenakte gewährleistet eine geschützte Umgebung und außerdem einen Schutz gegen unbefugten Zugriff und versehentliche Veränderungen.

Martin Ortgies/dk