

Auswahl für das Dokumenten-Management

Dokumenten-Management-Systeme verringern Suchzeiten, helfen aufwändige Bearbeitungsprozesse zu automatisieren, sorgen für höhere Datenkonsistenz und senken die Kosten. Die Vorteile sind offensichtlich. Es ist nur nicht so einfach, das richtige System zu finden.

Nach der BARC-Studie „ECM Survey“ haben 61 % der Unternehmen noch kein DMS- bzw. ECM-System eingeführt, aber 48 % aller befragten Unternehmen befinden sich derzeit im Auswahlprozess. Unternehmen mit ECM-Erfahrungen sehen demnach in verbesserten Suchmöglichkeiten, geringeren Suchzeiten und damit einhergehender höherer Informationsqualität die wichtigsten Vorteile. Angesichts der Angebotsvielfalt sind Unternehmen 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 Firmen planen, ihre vor Jahren eingeführten Systeme in den kommenden zwei Jahren auszutauschen oder zu überarbeiten (Studie „Document and Records Management“, Butler Group). 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 alternatives Auswahlverfahren für ECM entwickelt: Eine Strategie zur ECM-Einführung mit einem „ECM-Bebauungsplan“. Je nach Auslöser des Vorhabens werden dabei spezifische Vorgehensmodelle genutzt, z. B. für Compliance-Sicherung, E-Mail-Management oder für die Archivierung im SAP-Umfeld.

Was bei der ECM-Auswahl zu beachten ist

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 unterstützt werden sollen,
welche Ergebnisse erreicht werden sollen,
die Auswirkungen von ECM auf andere Unternehmensbereiche,
die Integration in das IT-Portfolio,
die Reihenfolge, in der ECM-Lösungen erstellt und eingeführt werden sollen.
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 Stücklisten, Zeichnungsverwaltung oder elektronische Personalakten.



Der Bebauungsplan gibt einen guten Überblick über die von den Unternehmensbereichen gewünschten Lösungen.

An dieser Stelle ist es die Aufgabe der IT, bei der Vielfalt der fachlichen Anforderungen auf standardisierte, wiederverwendbare, zuverlässige und leicht wartbare Anwendungen zu achten. Dazu gehört die Definition wiederverwendbarer Services (z. B. Archivierung, Aktenverwaltung, Freigaben mit Vier-Augen-Prinzip, usw.). Diese vereinfachen die IT-Landschaft und reduzieren die Erstellungs- und Betriebskosten.

Systematische Einführung

Eine Vorstudie klärt in einer ersten Phase (Analyse) die IST-Situation und das Anforderungsspektrum. Die zweite Phase (Empfehlung) zeigt Lösungsauf, 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 Dr. Ulrich Wiesner, Vorstand bei der fme AG. Dazu sind nachvollziehbare fachliche, organisatorische und technische Ziele zu definieren mit messbaren bzw. nachvollziehbaren Kriterien. Damit wird der Erfolg des Vorhabens transparent und man erhält einen Maßstab für evtl. notwendige Entscheidungen bzw. Korrekturen im Projektverlauf.

Der Weg zum Lösungsszenario

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 zurückzugreifen, 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.



Im Rahmen einer Vorstudie können Fachbereiche frühzeitig den Lösungsbedarf für ganz konkrete Probleme einbringen, wie automatisierte Eingangsrechnungsverarbeitung, Vertragsmanagement, Verwaltung von Versuchsberichten, Zeichnungsverwaltung oder elektronische Personalakten.

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 messen zu können.

Nachfolgend werden ein oder mehrere Lösungsszenarien aufgezeigt, mit denen 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.

Der ECM-Bebauungsplan gibt einen Überblick

Der Bebauungsplan benennt im Ergebnis den Bedarf jedes Unternehmensbereiches an seinen spezifischen ECM-Applikationen. Der Vertrieb braucht z. B. 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 wiederverwendbare 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.

fme AG, Braunschweig
www.fme.de