

Neun Antworten zu DMS

# Contra die Papierflut

*Freude am Finden statt Ärger beim Suchen: Moderne Dokumenten-Management-Systeme (DMS) sind der Schlüssel zum grössten Rationalisierungspotenzial in der Administration.*

■ Von Alfred H. A. Bangerter

## 1 Was sind DMS?

DMS (Dokumenten Management Systeme) umfassen primär die Verwaltung von Dokumenten; fast noch wichtiger ist aber die damit verbundene Verwaltung von Informationen.

## 2 Worin unterscheiden sich DMS von EDV-Programmen?

Ein echtes DMS-Programm kann am ehesten mit «Word» verglichen werden:

Es gibt den Rahmen, ist damit ein Instrument, mit welchem der Benutzer seine Organisation und Informationsverwaltung frei aufbauen kann (ähnlich wie ein Autor beim Abfassen eines Schriftstücks unter «Word» nicht eingeschränkt wird).

Im Gegensatz dazu stehen bei einem EDV-Programm die Daten und Funktionen im Vordergrund, und deshalb wird die Arbeitsweise durch das Programm bestimmt und vorgegeben.

## 3 Welche Elemente umfassen DMS?

Im Zentrum steht die Dokumenten- und Informationsverwaltung. Damit verbunden sind die elektronische Ablage und Archivierung von Dokumenten (anstelle von Papier oder in Ergänzung dazu). Weitere Elemente, die direkt zu DMS gehören oder von einer umfassenden modernen DMS-Organisation mit eingeschlossen werden, sind:

■ Pendenzenverwaltung/ Geschäftskontrolle.

■ CRM.

■ Workflow Management (Prozessverwaltung); Protokollverwaltung.

■ Protokollverwaltung.

■ Dossierverwaltung/ physische Ablageorganisation.

Nicht zuletzt ist eine zentrale, übergeordnete Adressverwaltung (die auch sonst verwendet werden kann) fast unabdingbare Voraussetzung für die Realisierung von DMS.

## 4 Was sollte beachtet werden vor bzw. bei Einführung von DMS?

Wichtigstes Element bei DMS ist die Organisation. Deshalb: Bevor an irgendeine Beschaffung gedacht werden kann, müssen die Organisation stehen und die sich daraus ergebenden logischen Anforderungen definiert sein.

■ Wenn man glaubt, durch die Anschaffung eines DMS-Tools zur optimalen Organisation zu gelangen, ist dies genau so unwahrscheinlich wie die Erwartung, dass man durch die Installation von «Word» automatisch zum begnadeten Schriftsteller wird.

## 5 Welches sind häufige Fehler bei der DMS-Einführung?

Die zwei häufigsten Fehler, die zum Scheitern eines DM-Projekts führen und man unbedingt vermeiden muss, sind:

■ Konzentration auf das Produkt. Ein DM-Projekt über einen Produktkauf zu starten, bedeutet, das Pferd von hinten aufzuzäumen. Es ist falsch, ein Dokumen-

tenmanagement-Projekt unter einem ausschliesslich technischen Aspekt anzugehen und die irriige Annahme zu verfolgen, mit dem Kauf eines DMS sei das Thema erledigt.

■ Übernahme bestehender Organisationsstrukturen. Die organisatorischen Aspekte dürfen auf keinen Fall vergessen werden: Man hüte sich, die Abläufe des alten Systems 1:1 in das neue System umzusetzen. Sonst hat man das, was einst ein Amerikaner sagte: an old organisation with a new system is an expensive old organisation.

## 6 Wie erkenne ich, dass ich es mit einem echten und guten DMS-Angebot zu tun habe?

Das wichtigste Erkennungsmerkmal ist die 80/20-Regel bezüglich Organisation und Realisation. Ein Angebot, bei dem das Produkt im Vordergrund steht und die Organisation so nebenbei bei

der Einführung berücksichtigt wird, deutet mit Sicherheit auf eine reine EDV-Lösung hin.

■ Bei einer seriösen DMS-Offerte wird auf die Bedeutung der Organisation hingewiesen und dass mindestens das 4-fache Budget der reinen Produktkosten für Dienstleistungen und Organisation eingeplant werden muss.

Weitere Hinweise, die zur Vorsicht mahnen, sind:

■ Standardmässige Realisierung.

■ Fehlen beliebiger und gestaltbarer Erfassungsmasken (vorgegebene Maske).

■ Schwergewicht bei der Archivierung (in einer guten DMS-Organisation ist die Archivierung quasi ein «Abfallprodukt»).

■ Zahlreiche identische Referenzen (wie wenn «Word» mit dem Argument angepriesen würde, dass alle den gleichen Text mit gleicher Darstellung schreiben).

■ Starre, vorgegebene Funktionen mit Abläufen usw.

■ Generell: Wenn das Produkt im Vordergrund steht.

## 7 Wirtschaftlichkeit: Was bringen mir DMS?

Im Gegensatz zu EDV-Lösungen, deren Wirtschaftlichkeit oft mehr als nur fraglich ist, bringt die Umsetzung eines durchdachten DMS-Konzeptes einen so gros-

Contra die Papierflut: DMS lösen Doku-Verwaltung und -Archivierung digital.



sen Nutzen, dass die Frage der Wirtschaftlichkeit sich in der Regel gar nicht stellt. Im Gegenteil: Hier liegt das grösste Rationalisierungspotenzial, das es im administrativen Bereich überhaupt je gab – und es liegt grösstenteils noch brach!

Im «Leben» eines Dokuments braucht es 20 Prozent des Aufwands für die Erstellung und 80 Prozent für die nachträgliche Verwaltung (Abspeicherung, Vervielfältigung, Verteilung, Zwischenablage, Suchen/Finden, Archivierung usw.). Mit DMS kann der Aufwand der nachträglichen Verwaltung um 80 Prozent reduziert werden.

■ Vereinfacht kann deshalb die 3-fache Zeit der Erstellung eines Dokumentes als direkter Nutzen und Einsparung eingesetzt werden.

Etwas anders liegt die Wirtschaftlichkeit bei der Beschränkung auf die elektronische Archivierung: Neueste Erfahrungszahlen zeigen, dass die chaotische Ablageorganisation mit physischen Dossiers wesentlich wirtschaftlicher ist als der isolierte Einsatz der elektronischen Archivierung, und dies bei praktisch identischem Nutzen!

8 Hat das Papier ausgedient? Ganz und gar nicht, aber mit DMS erhält es eine andere Bedeutung: Es wird nicht mehr auf Vorrat ausgedruckt und beliebig vervielfältigt, sondern nur noch

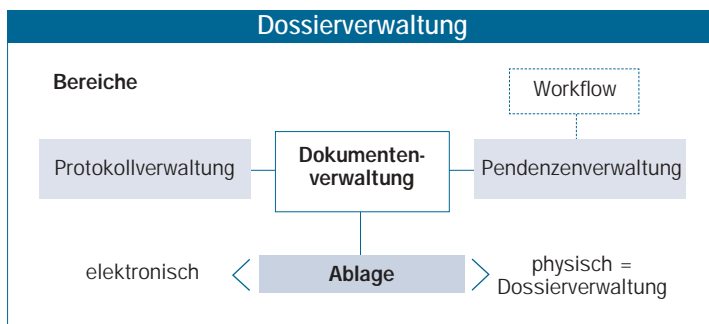
gezielt bei Bedarf ausgedruckt:

- Für die Archivierung, soweit diese auf Papier erfolgen soll.
- Für die Bearbeitung für alle, die lieber mit Papier als mit dem Bildschirm arbeiten.

Voraussetzung für das sinnvolle Umgehen mit Papier ist die chaotische Ablageorganisation, das heisst eine organisatorische integrierte Dossierverwaltung. CRE-ORG beispielsweise hat dies in der Praxis umgesetzt und neben der elektronischen Dokumentenverwaltung auch der physischen Ablage eine analoge multidimensionale Organisation zugrundegelegt. Welch bemerkenswerte neue Möglichkeiten sich damit für die physische Ablage und Archivierung ergeben, kann hier nur angedeutet werden, wurde aber von führenden Anbietern konventioneller Archivsystemen (z. B. von Biella Gruppe) bereits erkannt.

Damit ist gegenüber der konventionellen Papierablage/Archivierung eine enorme Zeit-, Platz- und damit auch Kosteneinsparung zu erzielen. (z. B. benötigt die Reorganisation oder Umorganisation einer chaotischen Ablage nur ungefähr 1/50 des Aufwands eines konventionellen Archivs).

9 Sind DMS auch für KMUs geeignet? DMS sind gerade für KMUs von grösster Bedeutung. Einerseits



Dossierverwaltung: In manchen Bereichen ist es nötig, neben der elektronischen Dokumentenablage die physische Ablage beizubehalten. Moderne DMS binden die physische Ablage ein.

## DMS-Einführung: So gehen Sie vor

- Vorstudie, Strategieentscheid, Gesamtplanung (was ist einzubeziehen, Prioritäten, Grundsatzentscheide bezüglich logischem Konzept).
- Detailkonzept: Bereichsweises Festlegen des zukünftigen Organisationskonzepts.
- Organisationsentscheid.
- Je nach Bedarf Definition eines Anforderungsprofils und Evaluation möglicher Hilfsmittel.
- Realisationsentscheid.
- Schrittweise Einführung.
- Detailanforderungen.
- Bereitstellung individueller Erfassungsmasken.
- Test.
- Inbetriebnahme.

## Hier können DMS rationalisieren

80 Prozent der Informationen eines Unternehmens liegen in Form von Dokumenten vor.

- Sachbearbeiter benötigen bis zu 70 Prozent ihrer Arbeitszeit zum Suchen von Informationen.
- 90 Prozent der Durchlaufzeit eines Geschäftsvorfalles entfallen auf Transport- und Liegezeiten, 10 Prozent auf die Bearbeitung.

sind KMUs auf fortschrittliche und wirtschaftliche Leistungen sowie eine optimale Organisation speziell angewiesen, andererseits profitieren sie dank kleinem Volumen und überblickbaren Problemstellungen von optimalen Realisierungsbedingungen. Somit kann ihnen DMS echt zu Marktvorteilen verhelfen. Genannt seien hier einige typische Einsatzgebiete:

- Gesamtlösung zusammen mit Adressverwaltung, Office und Buchhaltung anstelle von teuren und starren Branchen- oder Speziallösungen (z.B. auch ERP-Systemen).
- CRM (Customer Relationship Management) / Marketing
- Vertragsverwaltung.
- Archivierung jeglicher Art (speziell auch Dossierverwaltung).
- Call Center.
- Offertwesen und Auftragsverwaltung.
- Projektmanagement / Projektüberwachung.

■ Branchenmässig sind keine Grenzen gesetzt.

VERTIEFEN  
«DMS – Contra Papierflut und Informationschaos» ist auch Thema eines Workshops des ORGANISATOR. Datum: Freitag, 4. April 2003, 14 bis 18 Uhr. Ort: Hotel Mövenpick, Regensdorf. Kosten: CHF 290 (für Abonnenten), CHF 490 (für Nicht-Abonnenten). Weitere Infos/Anmeldung: Siehe Seite 21 in dieser Ausgabe.

AUTOR  
Alfred H.A. Bangerter, lic.ès.sc.écon., ist Geschäftsführer und Inhaber des Unternehmens CRE-ORG Kreative Organisation und EDV-Beratungs-AG, 3054 Schüpfen. Das Unternehmen ist spezialisiert auf neutrale EDV-Beratung (branchenübergreifend und lieferanten-unabhängig), DMS-Organisationskonzepte, Chaotische Ablageorganisation und Archivorganisation. Tel. 031 879 14 57, Fax 031 879 18 66, alfred.bangerter@creorg.ch

ONLINE  
[www.creorg.ch](http://www.creorg.ch)