

gehören zum Alltag in fast jedem Unternehmen. Mit der Zeit wird so die Archivierung immer chaotischer und das Finden der Informationen mutiert zum nervtötenden Geduldsspiel. Dokumenten-Management-Systeme sollen diese Missstände beseitigen.

von Jan Schulze*

„**WIR SIND** vom papierlosen Büro genau so weit weg wie von der papierlosen Toilette“ – mit diesen Worten soll der Legende nach Siemens-Chef Heinrich von Pierer die Vision des digitalen Arbeitsplatzes kommentiert haben. Und ein Blick auf den durchschnittlichen Schreibtisch bestätigt diesen Ausspruch. Durch die elektronischen Medien sind die Dokumentenberge an den meisten Arbeitsplätzen nicht kleiner geworden, sondern als Folge der E-Mail-Flut und dergleichen in den vergangenen Jahren massiv angewachsen. Dokumenten-Management-Systeme, kurz DMS, sollen hier für Ordnung sorgen.

Hinter diesen drei Buchstaben verbirgt sich eine Vielzahl von Technologien und strategischen Ansätzen, die kaum scharf voneinander zu trennen sind. Um die verschiedenen Technologien und Terminologien unter einen Hut zu bekommen, hat sich der Oberbegriff DRT (Document Related Technologies) durchgesetzt, der häufig synonym zu DMS benutzt wird. Darunter fallen alle Lösungen, die in irgendeiner Form mit beiden Kernthemen des DMS – Archivierung und Dokumentenfluss – zu tun haben.

Archiv als Einstieg

Dabei ist aus Anwendersicht in der Regel der Archivbereich die wichtigste Funktion. Archivlösungen wie Ixos, das vor allem im SAP-Umfeld zum Einsatz kommt, werden deswegen auch häufig als „optische Archivsysteme“ bezeichnet und sind weit verbreitet. „Die operativen Systeme bieten meist keine Möglichkeit, Daten nach der Auslagerung revisionssicher zu archivieren“, erläutert Werner Höpke, Berater der Ismaninger Plaut Consulting. Da zudem Archivsysteme relativ einfach einzuführen seien, würden die Anwender meist hiermit beginnen.

Anders stellt sich laut Höpke der Bereich der prozessorientierten DMS-Lösungen dar, die auf den Dokumenten-

fluss durch ein Unternehmen abzielen. Dieses Geschäft sei sehr beratungsintensiv, da die Prozesse innerhalb des Betriebs genau analysiert und oft reorganisiert werden müssten. Das mache solche Projekte deutlich teurer. Allerdings hält der Berater in diesem Fall den Return on Investment für gut darstellbar. Unter anderem die kürzeren Belegflusszeiten machen für Höpke die höhere Investition wieder wett.

Belegverwaltung in der Bäckerei

Durch die Archivierung kam etwa die auf biologisch-ökologische Backwaren spezialisierte Großbäckerei Ludwig Stocker Hopffisterei GmbH aus München zum DMS. Rund 150 Filialen unterhält das Unternehmen, erläutert der kaufmännische Geschäftsführer Walter Guntsche. Die Masse an Dokumenten ist entsprechend groß: Jeder Verkaufsstelle wird zum Beispiel täglich eine mehrseitige Rechnung ausgestellt – bei sechs Verkaufstagen kommen allein in diesem Bereich rund 300 Dokumente pro Filiale und Jahr zusammen. Um das Archiv von Papier auf digitale Medien auszulagern, begann die Hopffisterei vor zirka vier Jahren mit der Einführung eines elektronischen Archivs. Zum Einsatz kommt die Lösung „Azone Document Server“ des Bielefelder Herstellers Azone XP GmbH.

In erster Linie setzt die Bäckerei das Archivsystem in Faktura und Buchhaltung ein. Dabei ging es primär um eine sinnvolle Dokumentenverwaltung und ein schnelles Finden von Informatio-

nen. Die Revisionssicherheit der Archivlösung stand, anders als bei vielen Anwendern, nicht im Vordergrund. Als weiteres Motiv führt die Hopffisterei die hohen Mieten in der Münchener City an. „Allein die Registratur hatte vor der Archiveinführung rund 80 Quadratmeter belegt“, so Guntsche.

Für den Ko-Geschäftsführer hat sich das Archiv gelohnt, zumal Einführung und Pflege des Systems nicht übermäßig aufwändig seien. Nun plant die Hopffisterei den nächsten Schritt hin zum prozessorientierten DMS: Künftig sollen die Lieferscheine im Warenein- und -ausgang digital erfasst und bearbeitet werden.

„Digital archivierte Rechnungen sind viel schneller zugänglich.“

Erwin Birk, DV-Leiter Wössner GmbH



Bereits eingeschlagen hat den Weg von der Archivierung hin zum prozessorientierten DMS der Möbelhersteller Wössner GmbH aus Sulz. Schon 1998 begann das 320 Mitarbeiter große Unternehmen mit der digitalen Archivierung. Seit dieser Zeit setzt Wössner die Lösung „Infostore“ der Solitas Informatik AG ein. Als Kernziele formulierte DV-Leiter Erwin Birk damals eine revisionssichere Archivierung der Auftragsbestätigungen und der Rechnungen, die im eingesetzten operativen System „Upos“ der Update Solutions AG geführt werden, sowie den schnellen Dokumentzugriff. „Diese Unterlagen sind für die Sachbearbeiter wichtig. Im digitalen Archiv erfolgt der Zugriff viel schneller. In einer Papierablage müssten die Mitarbeiter erst den richtigen Ordner finden, der dann vielleicht gerade von einem Kollegen gebraucht wird“, ▶

Kompakt

- Elektronische Archive sparen Platz und Zeit
- Prozessunterstützende Systeme sind teuer, bringen aber auch höheren Nutzen

erläutert Birk den Vorteil des elektronischen Archivs. Das DMS habe Wössner einen großen Rationalisierungsschub gegeben. Eine genaue Analyse hat man zwar noch nicht vorgenommen, doch bekannt ist, dass die Ablage heute von einer Mitarbeiterin in einem halben Tag erledigt wird. Früher benötigte sie dazu den ganzen Tag.

Medienbrüche minimiert

Deswegen wurde das System auch weiter ausgebaut. Im vergangenen Jahr begann der Möbelhersteller damit, auch die auf Papier geschriebenen Kundenaufträge per Scanner zu erfassen – zwar werden intern alle Aufträge direkt am PC erfasst, doch viele Kunden schicken ihre Bestellungen per Fax oder Brief. Somit sind die Bereiche Auftragsbearbeitung und Rechnung fast ohne Medienbrüche



digital abgebildet. Lediglich in der Werkstatt und bei den Frachtpapieren kommen bei Wössner noch Ausdrucke zum Einsatz. Als nächsten Schritt plant das Unternehmen, alle weiteren Fachbereiche wie Einkauf oder Finanzbuchhaltung sukzessive an das DMS anzubinden.

Birks Resümee nach fünf Jahren DMS: „Die Sachbearbeiter finden die Dokumente jetzt wesentlich schneller, und Kundenanfragen können durch die schnelle Verfügbarkeit aller Auftragsdaten in deutlich kürzerer Zeit beantwortet werden.“ Um mindestens 50 Prozent habe man die Antwortzeiten verkürzt.

Neben den klassischen DMS-Anwendungen rücken heute oft Intranet-Technologien in den Blickpunkt, wenn es darum geht, Dokumente im Unternehmen verfügbar zu machen. Fast alle Intranet-Produkte wie das Open-Source-Projekt „Zope“ oder Microsofts „Sharepoint Portal Server“ bieten entsprechende Möglichkeiten, etwa Indexierung oder Check-In und Check-Out von Unterlagen.

Intranet verwaltet Dokumente

Diesen Weg beschreitet die Stadtwerke Greifswald GmbH. Der Energieversorger mit rund 300 Mitarbeitern im Unternehmensverbund setzt ebenfalls bereits seit 1998 auf elektronische Dokumentenverwaltung. „Als mittelständisches Unternehmen bilden wir aber nur Teilbereiche des weiten DMS-Felds ab“, erläutert DV-Leiter Hans-Jürgen Schumann. Für die revisions sichere Dokumentenarchivierung kommt seit einem Jahr „Easy Archive“ der Easy Software AG zum Einsatz. Im prozessorientierten Bereich setzen die Stadtwerke auf eine Intranet-gestützte Lösung auf Basis von Zope. Diese unterstützt bislang den Dokumentenfluss im wichtigen Prozess „Hausanschlussbau“, bei dem zahlreiche Unterlagen und Informationen zwischen dem Kunden und den einzelnen Fachbereichen des Unternehmens ausgetauscht werden müssen. „Das ist ein wichtiger kundenorientierter Prozess“, erklärt Schumann die Prioritäten. „Für ein umfassendes DMS sind wir zu klein. Um dieses Thema in der Prioritätenliste nach oben zu setzen, es zum Beispiel im Postdurchlauf anzuwenden, fehlt uns einfach die Masse.“

Nach rund fünf Jahren Erfahrung im Umgang mit Intranet-Lösungen für Dokumenten-Management zeigt sich Schumann zufrieden. Ziel sei es gewesen, die einzelnen Sparten der Stadtwerke – Strom, Wasser, Gas und Fernwärme – zusammenzuführen sowie den Dokumenten- und Informationsaustausch zum Kunden zu verschlanken und auf eine solide Basis zu stellen. Das ist aus Sicht des DV-Leiters gelungen, zumal die nun eingesetzten Systeme flexibel genug seien, um mit dem Unternehmen mitzuwachsen. (ciw)

*Jan Schulze ist freier Journalist in Erding.

Kleines DMS-Glossar

Archiv

→ Archive dienen der langfristigen und revisions-sicheren Aufbewahrung von Dokumenten. Als archiviert gelten Unterlagen dann, wenn sie unveränderbar und unlöslich gespeichert sind.

Cold

→ Cold ist die Abkürzung für „Computer Output on Laserdisk“. Dieses ist ein Verfahren der Massenarchivierung, das besonders im kaufmännischen Bereich eingesetzt wird.

Content-Management

→ Content-Management-Systeme (CMS) dienen dazu, Inhalte zu publizieren, zum Beispiel im Intranet. Funktional umfassen sie in der Regel das Erfassen, Verwalten, Speichern und Veröffentlichen von Layouts.

Dokument

→ Im DMS-Umfeld ist ein Dokument eine beliebige Art von digitaler Information und kann aus einem oder mehreren Objekten bestehen. Objekte wiederum sind beliebige Elemente eines Dokuments, also Texte, Bilder oder Tabellen.

GDPdU

→ Die „Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen“ legen fest, welche Anforderungen seitens des Gesetzgebers ein elektronisches Archiv erfüllen muss. Die Vorgaben der GDPdU werden von den meisten Archivlösungen erfüllt.

Image

→ Ein Image ist das Abbild eines Dokuments, das in rein grafischer Form aus einzelnen Bildpunkten zusammengesetzt ist. Images enthalten deswegen keine indexierbaren Texte. Sie werden meistens im Grafikformat „Tagged Image File“ (TIF) gespeichert.

Index

→ Ein Index ist ein Katalog von Suchinformationen für das Wiederfinden von Dokumenten. Indizes können Dateinamen oder -attribute oder auch ganze Textinhalte verschlagworten (Volltextindexierung). Indizes sind rechenintensiv bei der Erstellung, beschleunigen die Suche nach Dokumenten aber erheblich.

Knowledge-Management

→ Knowledge-Management (KM) ist ein Modell zur umfassenden Organisation von Informationen, typischerweise innerhalb eines Unternehmens. KM betrachtet dabei nicht nur Dokumente, sondern kann in einer weiten Definition beispielsweise auch die Fachkompetenzen einzelner Mitarbeiter einschließen. Ziel von KM ist es, aus verteilten Informationen zugängliches Wissen zu erzeugen.

OCR

→ Die „Optical Character Recognition“ (Optische Zeichenerkennung) ist ein Verfahren zur Umwandlung von gedruckten digitalen Texten. Gescannte Dokumente können ohne OCR nur als Image gespeichert werden. Sollen diese jedoch volltextindexiert werden oder zur weiteren Bearbeitung in einer veränderbaren Form zur Verfügung stehen, müssen die Buchstaben eines Texts erfasst werden.

Worm

→ „Write once read many“ – einmal beschreibbare und beliebig oft lesbare optische Speichermedien mit einer Speicherkapazität von bis zu 30 GByte. Worms sind in der Archivierung sehr verbreitet, da sie eine deutlich höhere Speicherkapazität besitzen als andere revisions-sichere Medien.