

# Wie wählt man das beste Dokumentenmanagementsystem aus?



Elektronische Dokumentenmanagementsysteme gibt es seit rund 20 Jahren. Automatisierte Rechnungsbearbeitung, Elektronische Posteingangsbearbeitung, E-Mail-Archivierung sowie Elektronische Kunden- und Personalakten sind die vorherrschenden Themen. Die inzwischen sehr umfassende Standard-Funktionalität und die gute Stabilität der Systeme einerseits und der zunehmende Druck zur Kostenreduzierung und zur elektronischen Abbildung von Geschäftsprozessen andererseits führen dazu, dass dieser Trend nachhaltig bleibt. Für alle, die sich mit DMS auseinandersetzen, stellt sich dann die Frage: Wie findet man das beste Dokumentenmanagementsystem?

**E**ine Erkenntnis aus zahlreichen Projekten vorab: Das „beste“ Dokumentenmanagementsystem (kurz: DMS), das jeder gerne haben möchte, gibt es nicht. Insofern kann es auch keine pauschale Antwort zur Produktauswahl geben. Allerdings gibt es eine optimale Lösung, die sich aus einer Kombination von individuellen Anforderungen und Randbedingungen, gepaart mit einem Produkt, das die

sen Anforderungen gerecht wird, einem Anbieter / Partner der es versteht auf die individuelle Situation einzugehen und natürlich den einmaligen und laufenden Kosten zusammensetzt. Und diese „beste“ Lösung sollte man ohne Frage anstreben. Der Markt bietet heute sehr gute und auch ausgereifte Produkte. Die Schwierigkeit liegt eher darin, aus den weit über 100 erhältlichen Produkten auszuwählen.

Oberste Priorität hat deshalb die Frage, was man denn mit einem DMS erreichen möchte und welche Felder damit abgedeckt sein sollen. Dies mag trivial klingen, wird jedoch immer wieder vergessen. Das Argument, dass sich doch die Welt weiterdreht und dass man eigentlich nur für den Moment sagen kann, wie die Ziele aussehen, darf man nicht gelten lassen. Ziele wie „deutliche (mehr als 20 Prozent) Reduzierung der Kosten, die mit dokumentenorientierten Prozessen verbunden sind“, „Zusammenführung aller Dokumente in einer einheitlichen, am Aktenplan orientierten Ablage innerhalb von zwei Jahren“ oder „mittelfristige Sicherstellung von Vollständigkeit, Integrität und Nachvollziehbarkeit

aller elektronischer Dokumente“ gelten auch, wenn sich im Detail etwas ändert.

### 1. POTENZIALANALYSE

Mit einer Potenzialanalyse, häufig auch Vorstudie genannt, werden die wesentlichen

Einsatzfelder für ein DMS aufgedeckt, die Randbedingungen festgestellt und die Handlungsbedarfe aufgezeigt. Darüber hinaus liefert die Potenzialanalyse Informationen zum Dokumentenvolumen, zur Dokumentenverteilung und zur Handhabung der Dokumente. Damit wird deutlich, wie und wo ein elekt- ➤

## INFO B&L Management Consulting GmbH

Die B&L Management Consulting GmbH versteht sich als Architekt für ECM und DMS. Das Unternehmen wurde 1996 gegründet und zählt zu den führenden anbieter- und produktneutralen DMS-Beratungshäusern in Deutschland. B&L begleitet Unternehmen von der Analyse über die Fachkonzeption, die Anbieterauswahl und Systemeinführung bis zur Übergabe an den Betrieb.

Zu den Beratungsschwerpunkten gehören zukunftsorientierte Bedarfsfelder wie Dokumentenmanagement, E-Mail-Management, Elektronische Signatur und Wissensmanagement. Dabei liegt der Fokus auf der prozessorientierten Integration der organisatorischen und technischen Aspekte der Lösungskonzepte.



Zur Unterstützung der Einführung von ECM/DMS-Lösungen bietet B&L Handlungsleitfäden, Checklisten und Beratungsprodukte wie die B&L-Potenzialanalyse, B&L-Expert und B&L Anbieterauswahl.

Zur Effizienzmessung und -Steigerung bereits etablierter DMS und ECM bietet B&L das Produkt B&L-Performance an.

**Kontakt:** B&L Management Consulting GmbH, Schumannstr. 41, 60325 Frankfurt am Main, Tel. 069-1330930, **E-Mail:** leger@bul-consulting.de **Internet:** www.bul-consulting.de

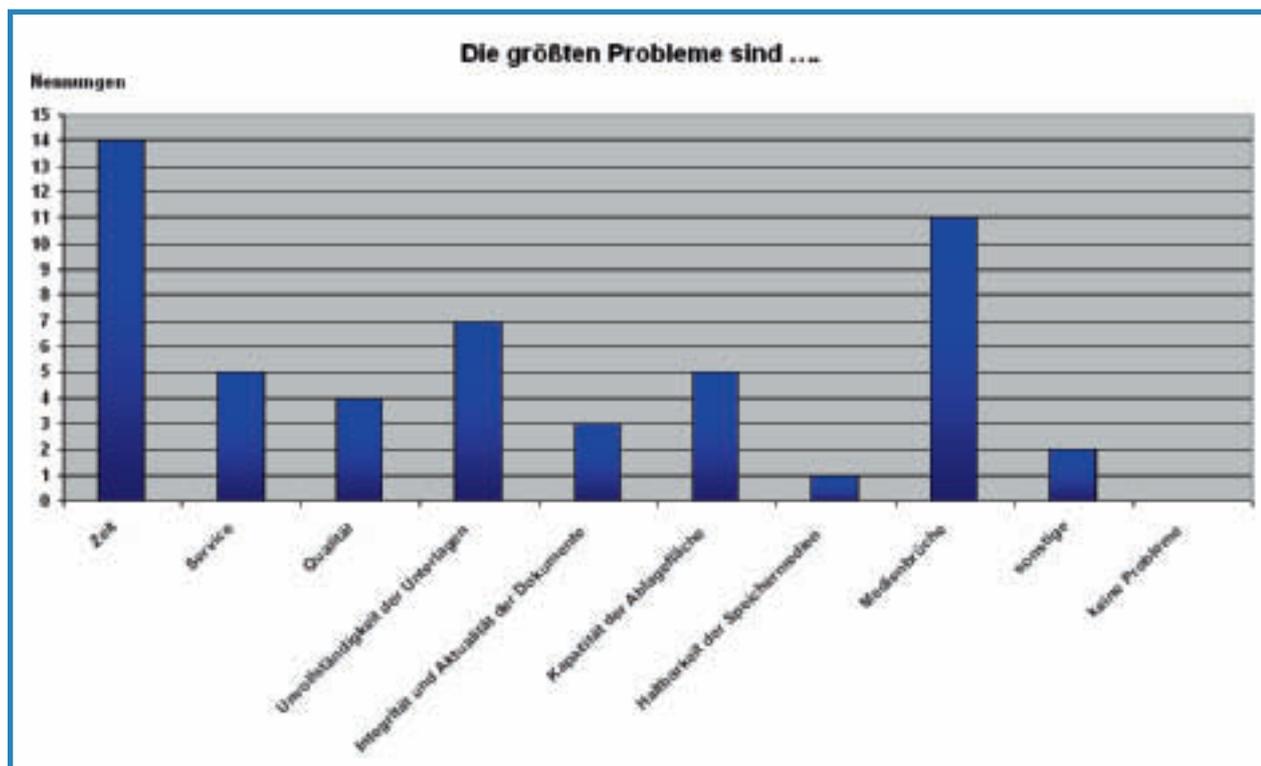


ABBILDUNG 1: Beispiel für eine Analyse der Schwachstellen

› ronisches DMS ansetzen kann, welche Nutzenpotenziale damit verbunden sind und wo die Grenzen gezogen werden sollen. Der letzte Aspekt zielt darauf ab, dass man mit dem DMS weder ein Grafisches Informationssystem noch ein Content Management System, noch andere Systeme ablösen sollte.

Konkret sollte man in der Potenzialanalyse mit allen relevanten Organisationseinheiten Gespräche führen, um herauszufinden, wo heute Schwachstellen sind, welche Anforderungen bezüglich der Handhabung von Dokumenten bestehen und welche Potenziale gesehen werden. Mehr als anderthalb Stunden sollte ein Interview nicht dauern. Damit es auswertbar und vergleichbar wird, empfiehlt sich der Einsatz eines Interviewleitfadens. Zu unterscheiden ist zwischen Papierdokumenten, elektronischen Dokumenten und E-Mails. Von Interesse ist auch, wer welche Dokumente erhält, woher sie kommen und wohin Dokumente weitergeleitet werden. Daraus ergeben sich zum Beispiel Anforderungen an den Dokumentenaustausch.

Die Auswertungen zeigen dann, wo die Schwachstellen und die Hauptanforderungen liegen. Außerdem lassen sich erste Angaben bezüglich der zu erwartenden Kosten ableiten. Danach läuft man in dem Beispiel bei den Anwendern garantiert offene Türen ein, wenn man eine Lösung anstrebt, die Medienbrüche beseitigt und Abläufe beschleunigt.

Die Potenzialanalyse wird durch Gespräche mit den Entscheidern und den Vertretern aus der IT abgerundet. Hieraus ergeben sich konkretisierte Ziele und Randbedingungen.



Letztere können sich zum Beispiel auf die Erfüllung rechtlicher Gegebenheiten oder auf die Einhaltung von Standards beziehen.

**KRITERIEN FÜR VORAUSWAHL**

Mit dem Wissen aus der Potenzialanalyse kann man sich mit den Anforderungen näher beschäftigen. Als erstes sollte man versuchen, KO-Kriterien ausfindig zu machen. Wenn zum Beispiel eine Zertifizierung nach Moreq als KO-Kriterium festgelegt wird, so reduziert sich die Zahl in Frage kommender Anbieter auf einige wenige. Unter Umständen schließt man dann aber Produkte aus, die in anderer Hinsicht sehr gut passen würde. Gleiches gilt auch, wenn die Unterstützung nicht markt-führender ERP-Systeme als KO-Kriterium de-

finiert wird. Der Einsatz von KO-Kriterien ist ein gutes Mittel, es empfiehlt sich aber, sie behutsam einzusetzen und sich vor der Festlegung etwas umzuhören, ob es Anbieter / Produkte in ausreichender Zahl gibt, die die Kriterien erfüllen können. Dies kann am einfachsten durch einen Messebesuch oder durch eine Internetrecherche geschehen. Weitere Kriterien bei der Vorauswahl sollten sich auf den Anbieter (Größe, geographische Vertretung, wirtschaftliche Stabilität) und das Produktspektrum (werden zum Beispiel Registratur/Aktenplan, Schriftgutablage und Aktenverwaltung, Posteingangs- und Postausgangsverarbeitung, elektronische Signaturen, einfache Anbindung an externe Programme und an das E-Mail-System, Ad Hoc- und Produktions-Workflows, Langzeit-Archi-

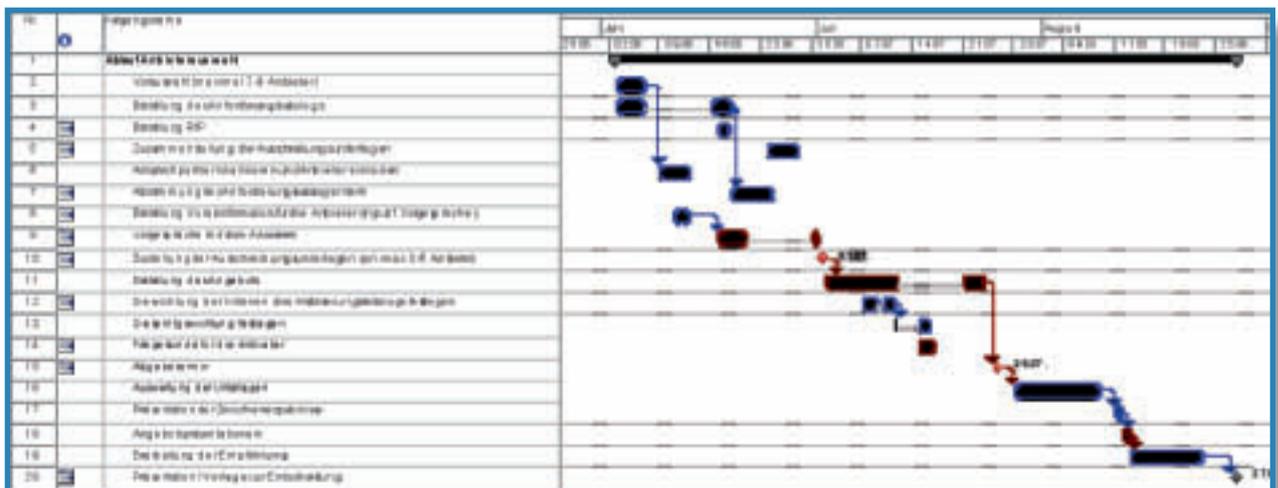


ABBILDUNG 2: Beispiel für einen Projektplan

vierung und Web-Clients unterstützt) beziehen.

Mehr als sieben bis acht Anbieter sollte man in der Vorauswahl nicht berücksichtigen. Der Aufwand wird sonst zu groß. Ob man die Vorauswahl nur anhand eines reduzierten Anforderungskatalogs vornimmt oder ob man die Anbieter zu Produktpräsentationen einlädt, ist von der jeweiligen Organisation abhängig. Auch ob an den Produktpräsentationen nur ein kleines Team oder ein größerer Kreis teilnehmen, bleibt frei gestellt. Wichtig ist, dass man sich vorher über die Bedeutung und Gewichtung der Kriterien im klaren ist und die Eindrücke und Ergebnisse entsprechend aussagekräftig dokumentiert.

Wenn es dann an die weitere Reduzierung der Anbietersauswahl geht, ist zu bedenken, dass es der erste Anbieter, der sich vorstellt, am schwersten hat. Nach der ersten Präsentation verstehen viele Teilnehmer überhaupt nichts mehr, weil sie mit bisher unbekanntem Kriterien und Funktionen konfrontiert werden. Nach der dritten Präsentation sieht das schon anders aus.

## ABLAUF EINER AUSSCHREIBUNG

Nachdem es gelungen ist, die Anzahl in Frage kommender Anbieter auf drei bis maximal fünf zu reduzieren, kann eine Ausschreibung erfolgen.

Von der Vorauswahl bis zur Entscheidung für einen Anbieter ist, je nach Komplexität und Umfang, ein Zeitraum von zwei bis vier Monaten anzusetzen.

### INFO

**Die Ausschreibungsunterlage sollte aus folgenden Teilen bestehen:**

- Vorhabensbeschreibung und allgemeine Zielsetzung
- Organisatorisches (Ansprechpartner, Zeitplan und Fristen, Formalien, Hinweise zur Angebotserstellung und den zu liefernden Nachweisen)
- Beschreibung der Ausgangssituation (Mengen, Prozesse, bestehende IT-Infrastruktur)
- Beschreibung des Zielsystems (Architektur, Lösungsansatz, Komponenten, Ausbaustufen, Betriebskonzept)
- Anhang (Anforderungskatalog, Kostentabelle)

Die Gesamtdauer und das Vorgehen werden zusätzlich von eventuell zu beachtenden allgemeinen Vorschriften für die Ausschreibung beeinflusst. Eine öffentliche Ausschreibung mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb unterliegt natürlich anderen Regeln als eine freie Ausschreibung.

Im Anforderungskatalog empfiehlt es sich abzufragen, ob die jeweilige Anforderung bereits im Standardprodukt abgedeckt ist, ob sie durch ein Zusatzprodukt abgedeckt werden kann oder ob sie individuell realisiert werden kann. Je mehr durch den Standard erfüllt werden kann, desto eher ist das Produkt geeignet.

Bei der Kostentabelle sollte man nicht nur auf die Lizenzkosten für die erste Ausbaustu-

fe schauen. Vielmehr geben die Lizenzgebühren für weitere Ausbaustufen, die Wartungskosten und die zu erwartenden Kosten für den Betrieb wichtige Anregungen und Hinweise für die optimale Produktauswahl.

Last but not least kauft man nicht nur ein Produkt, sondern geht immer auch einen Vertrag mit einem Partner ein. Hier muss die Chemie stimmen. Und wenn die Reisekosten jedes Budget sprengen, weil der Anbieter die Spezialisten aus Süddeutschland holt, obwohl man selbst im Münsterland ansässig ist, dann hat man einen wichtigen Faktor bei der Auswahl entweder nicht beachtet oder falsch verhandelt.

## DER AUFWAND LOHNT SICH

Wer alle vorstehenden Anregungen beachtet hat, der wird feststellen, dass die Auswahl des „besten“ DMS beziehungsweise die Auswahl der optimalen Lösung kein Hexenwerk sind. Er wird auch die Erfahrung machen, dass mit DMS Prozesse wesentlich schlanker gestaltet werden können, Medienbrüche der Vergangenheit angehören und auch die Sicherheit der abgelegten Dokumente deutlich gewonnen hat. Wer diesen Aufwand scheut, mag vielleicht in die Situation geraten, dass vieles programmiert werden muss, was eigentlich im Standard abgedeckt sein könnte. Unzufriedene Anwender, die darauf warten, dass die automatische Generierung von Aktenzeichen endlich funktioniert, mögen dann vielleicht sein kleinstes Problem sein.

Sofern es die politische Lage zulässt, sollte heute zusätzlich die Möglichkeit in Betracht gezogen werden, einzelne Teile, einzelne Services oder sogar ganze Prozesse durch Dienstleister erbringen zu lassen. Die Posteingangsbearbeitung, die automatisierte Erfassung von Rechnungen oder die Auslagerung des Papierarchivs sind hierfür fast schon klassische Beispiele.

In jedem Fall bietet der Einsatz von DMS große Potenziale. So lange man das DMS als das sieht, für was es gedacht ist: Dokumente sicher aufzubewahren, ortsunabhängig und schnell, individualisiert oder über Workflows bereitzustellen und Servicefunktionen für andere Anwendungen zu übernehmen.

*Dipl. Wirtsch.-Ing. Lothar Leger, Geschäftsführer B&L Management Consulting GmbH ■*