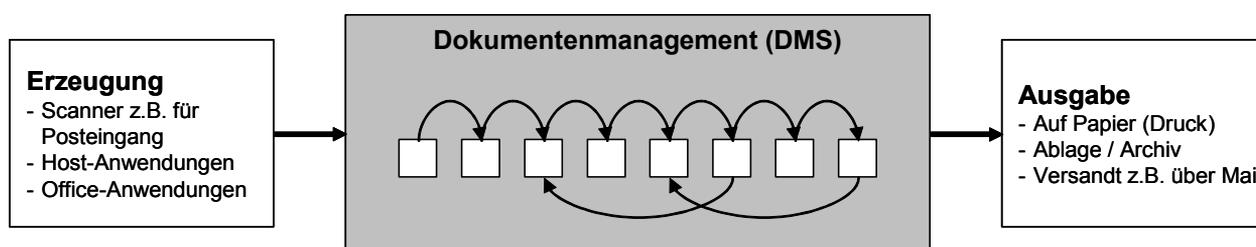


DMS meets Output Management

Von Dr. Robert Dekena und Harald Minrath im Februar 2004

Ihr Umgang mit Dokumenten und ein ineffizientes Dokumentenmanagement hindern viele europäische Unternehmen daran, ungenutzte Produktivitätspotentiale auszuschöpfen. Zu diesem Schluss kommt eine Studie der International Data Corporation (IDC)¹. Dokumente und Dokumentenfluss spielen die entscheidende Rolle für erfolgreiche Geschäftsprozesse. Dementsprechend müssten eigentlich auch die Prozesse rund um die Erstellung, Verteilung, Überarbeitung, Ablage, Ausgabe und Archivierung durchgängig behandelt werden.

Grundprozess des Umgangs mit Dokumenten



In den zahlreichen Projekten rund um die verschiedenen Themen, die sich mit dem Umgang mit Dokumenten in Unternehmen beschäftigen, werden aber heute immer noch allzu oft nur Teilaspekte berücksichtigt. Klassische DMS-Projekte behandeln ausschließlich den Input und die Bearbeitung der Dokumente im DMS-Workflow bis hin zur Archivierung. Fragen der effektiven Ausgabe der Dokumente z.B. auf Papier mit Hilfe von Druckern oder multifunktionalen Systemen finden keinerlei Berücksichtigung.

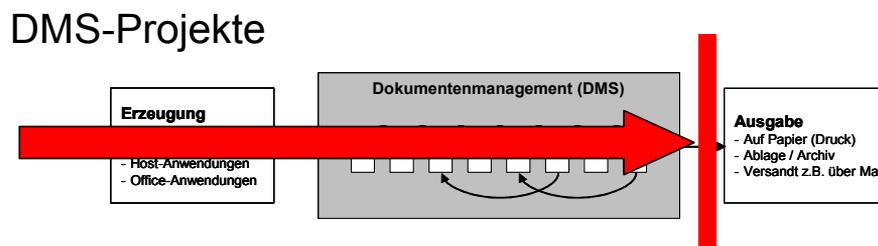
Gleichzeitig bieten Infrastruktursysteme Ein- und Ausgabemöglichkeiten für DMS-Systeme. Moderne multifunktionale Systeme können heute nicht nur Drucken und Kopieren, sondern auch Scannen, Mails verschicken, Telefaxe versenden und empfangen usw. Projekte rund um den Einsatz solcher Systeme tasten sich aber heute erst langsam an DMS-Fragestellungen heran.

¹ Die IDC-Studie wurde von Xerox in Auftrag gegeben und trägt den Titel „Dokumente – Eine Möglichkeit zur Kostenkontrolle und betrieblichen Umgestaltung“. Befragt wurden 956 Geschäftsführer und leitende Angestellte in 14 europäischen Ländern. Die Studie wurde 2003 abgeschlossen.

DMS-Projekte

Projekte zur Unterstützung dokumentenintensiver Prozesse im intra- oder interorganisationalem Umfeld haben meist die Einführung eines Dokumenten- oder Contentmanagement-Systems mit teilweise expliziter Workflow-Komponente zum Ziel. Diese werden fast ausschließlich von den Prozessverantwortlichen in den Fachbereichen initiiert und gesteuert, die IT-Abteilungen der Unternehmen haben meist nur für die Integrationsfähigkeit der geplanten Systeme zu sorgen.

Häufig wird in diesem Zusammenhang auch vom Management des Dokumentenlebenszyklus gesprochen, d.h. der Abbildung aller Teilprozesse von der Erzeugung eines Dokumentes oder Inhaltes bzw. des Zeitpunktes des Eingangs ins System bis zur langfristigen Archivierung. Die Erzeugung umfasst hierbei sowohl die Erstellung bzw. Übergabe eines „elektronischen“ Dokumentes als auch die Digitalisierung von papierbasierten Dokumenten unter Verwendung einer (zentralen) Scannstelle. Obwohl die Digitalisierung von Dokumenten bei vielen Prozessen eine Rolle spielt, kommt eine spezielle Unterstützung vielerorts nicht zum Einsatz, da entweder die Investition in eine dedizierte Scanneinheit vermieden oder die Bedeutsamkeit der Scann-Funktion schlichtweg nicht beachtet wird.



Die Arten der mit DMS zu unterstützenden Prozesse und Funktionen sind sehr vielfältig, hier einige typische Beispiele:

- Rechnungsprüfung mit digitalisiertem (und klassifiziertem) Posteingang und Anbindung an ERP-Systeme.
- Kombinierte Vorgangs- und Aktensysteme, die branchenübergreifend zum Einsatz kommen, wie z.B. bei Versicherungen (Mitgliedsakte), Banken (Kreditakte), dem Personalbereich jedes Unternehmens oder Behörde (Personalakte) oder auch bei Patentämtern (Antragsakte).
- Verwaltung von technischen Dokumenten bzw. Zeichnungen.

Während aber generell der Digitalisierung von Dokumenten am Prozessbeginn zumeist eine hohe Bedeutung zukommt, sind die Prozessschritte am Ende für den Gesamtprozessverantwortlichen nicht immer von Interesse. Je nach Prozess und daraus resultierender Anforderungen wie z.B. eine revisionssichere Archivierung werden spezielle Archivkomponenten vorgehalten bzw. eingerichtet. Im Falle der Ausgabe von Inhalten auf Papier innerhalb oder am Ende eines Prozesses (evtl. parallel zu anderen Ausgabeaka-

nälen) werden oft keine speziellen Lösungen vorgesehen. Auf die lokalen Ausgabegeräte wie z.B. Drucker oder Multifunktionsgeräte haben die Fachbereiche keinen direkten Einfluss, diese sind eine „eh da“ – Technologie. Schaut man sich allerdings die im Betrieb befindlichen Systeme in der Realität an, so wird man häufig feststellen, dass die Ausgabe von Informationen bzw. Dokumenten eine wichtige Rolle spielt und ohne Beachtung von Wirtschaftlichkeits- oder Performance-Aspekten unter Nutzung der vorhandenen Kapazitäten und Gegebenheiten stattfindet.

Eine Ausnahme hiervon sind Umgebungen bzw. Prozesse, bei denen mittels zentraler Ressourcen massenhaft Informationen auf Papier ausgegeben werden, wie im Bereich der Ausgabe von ERP-Systeme (Rechnungsdruck) oder automatischer Korrespondenz (maschinengenerierte Briefe im Versicherungsbereich). Diese Prozesse werden traditionell direkt von den transaktionalen Systemen gesteuert und beinhalten als letzten Schritt die Ausgabe der generierten bzw. bearbeiteten Information auf Papier.

Nun kommt es nicht selten vor, dass teilweise nach vielen Jahren des Betriebs nachträglich der Bedarf nach der Übernahme und Aufbereitung der gedruckten und versendeten Informationen vorgetragen wird. Dieser kommt auch von den Fachbereichen. So möchte bspw. die Mitgliedsverwaltung einer Versicherung die Auskunftsbereitschaft und damit die Mitgliederzufriedenheit dadurch erhöhen, dass die automatisch generierten Schreiben direkt bei Rückfragen eingesehen werden können. Ein weiterer Anwendungsfall sind gedruckte und versendete Rechnungen, deren elektronisches Abbild einem Call-Center die Arbeit erheblich unterstützen können.

Für die Umsetzung dieser Anforderungen kommen spezielle Komponenten zum Einsatz, die die generierten Druckaufträge bzw. – Druckströme „abfangen“, auslesen und in zweierlei Form, dem elektronischen Abbild (z.B. im Tiff-Format) sowie den recherchierbaren Indexdaten einem DMS oder Archiv überstellen. Letzteres kann ein speziell für diese Aufgabe eingerichtetes System sein, wobei es sich dann meist um ein reines Archivsystem sein oder ein DMS, dass wie oben beschrieben einen kompletten Lebenszyklus von Dokumenten abdeckt.

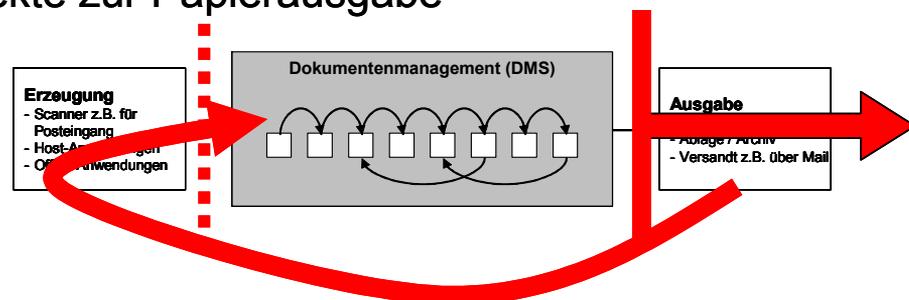
Infrastrukturprojekte zur Papiaerausgabe

Projekte rund um den Einsatz von Papiaerausgabesystemen werden entweder getragen von einem dezentralen Infrastrukturansatz oder von speziellen Aufgaben in der zentralen Papiaerausgabe z.B. im Rechenzentrum. Im Sinne der Infrastruktur wird den Mitarbeitern dezentral die Möglichkeit der Ausgabe ihrer Dokumente auf Papier zur Verfügung gestellt. Zuständig für diese Überlegungen sind zumeist die Beschaffungsabteilungen, die vielfach die Kopierer verwalten, und die IT-Abteilungen, die die Drucker betreuen. Teilweise werden Organisationsabteilungen eingebunden. Die Fachabteilungen bleiben meistens außen vor.

Bei den Geräten setzen immer mehr Unternehmen im dezentralen Bereich auf digitale Kopiersysteme, die oft multifunktional, d.h. auch für Druck-, Fax- und Scannfunktionen genutzt werden. Dabei bieten fast alle multifunktionalen Systeme für die Papierausgabe heute Scannfunktionen. Damit werden digitale Kopierer zu Hochleistungs-Scannern, die mit einer Geschwindigkeit von 45 oder mehr Seiten pro Minute im Einzug scannen können. Das ist schneller als die meisten dedizierten Scanner. Multifunktionssysteme können dabei doppelseitig oder im DIN A3-Format mit unterschiedlichen Papiereinzugsmöglichkeiten scannen. Sie können weiterhin ihre klassischen Aufgaben wie Kopieren, Drucken und ggf. Faxen wahrnehmen. Ihr Einsatz bietet sich überall dort an, wo neben den anderen Funktionen auch einmal gescannt wird oder wo eine hohe Scanngeschwindigkeit erforderlich ist an.

Durch die vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten multifunktionaler Systeme wird der Prozess der Auswahl solcher Systeme entsprechend komplex. Wirtschaftlicher Umgang mit Dokumenten heißt in diesem Zusammenhang nicht mehr das Aushandeln von Preisnachlässen in Cent-Dimensionen für einzelne Maschinen, sondern die Veränderungen von Arbeitsabläufen im Unternehmen unter Ausnutzung der technischen Möglichkeiten neuer Systeme. Nur in veränderten Prozessen lassen sich die Potentiale der Systeme ausspielen und wirkliche Verbesserungen für das tägliche Geschäft erreichen. Dafür muss in den eher infrastrukturorientierten Fragestellungen rund um den Einsatz multifunktionaler Systeme die Brücke zu DMS-Projekten geschlagen werden.

Projekte zur Papierausgabe



Die Lieferanten von Multifunktionssystemen bieten heute fast alle – unterschiedlich komplexe - Scann- und Archivierungslösungen an. Einige wie z.B. die Firmen Xerox oder Océ haben massiv in das entsprechende Know how investiert. Während spezielle Abteilungen anspruchsvolle Projekte – eher unter dem DMS-Ansatz – abwickeln, bieten andere Bereiche für die Dokumentenablage in Unternehmen und Verwaltungen zusätzlich eine einfache, leicht handhabbare, eher auf die Einzellösung ausgerichtete „Digitale Dokumentenablage“. In vielen Unternehmen muss es auch nicht immer gleich die ganz große DMS-Lösung sein, die sämtliche Dokumente im Unternehmen umfasst und damit alle Abteilungen und Prozesse betrifft. Oft genug versprechen schon einfache Ablage- und Archivlösungen, wie sie heute von fast allen Anbietern multifunktionaler Systeme mit angeboten werden, einzelne Prozesse sehr stark zu vereinfachen, den Archivraum zu verringern, das Wiederfinden von Dokumenten zu erleichtern und damit die Dokumentenablage in ausgewählten Bereichen sehr viel wirtschaftlicher zu gestalten.

Projekte zu DMS und Output-Management – kein Gegensatz

Zwangsläufig müsste eine ganzheitliche Betrachtung des Umgangs mit Dokumenten in Unternehmen zu einer durchgängigen Betrachtung von DMS und Output-Management führen. Warum passiert dies bisher so selten?

Es liegt sicherlich auch an den unterschiedlichen Interessengruppen, die sich mit den Themen DMS, Archivierung und Output Management beschäftigen. Das führt zu unterschiedlichen Sichtweisen auf eigentlich vergleichbare Fragestellungen. Fachbereiche bzw. Geschäftsprozessverantwortliche haben im allgemeinen die Effektivität und Effizienz der von Ihnen verantworteten Prozesse und Bereiche im Fokus. Insofern ist es nicht verwunderlich, dass in Fachbereichen wie z.B. Entwicklung, HR oder Finanzen Prozesseinsparungen z.B. durch Einführung von Vorgangsbearbeitungs- und Content Management Systemen eher im Vordergrund stehen als die Wirtschaftlichkeit von Infrastrukturkomponenten wie Scanner, Drucker oder Kopierer. Für diese sind andere Bereiche zuständig. So beschäftigt sich z.B. die Beschaffungsabteilungen traditionell mit der Auswahl und Betreuung von Kopiersystemen. Werden diese multifunktional und ins Unternehmensnetz eingebunden, müssen die Hotline bzw. die IT-Abteilung eingebunden werden. Diese sind immer schon verantwortlich für die Ausstattung mit dezentralen Druckern und Scannern. Allerdings ist in vielen Unternehmen die Frage der Zuständigkeit für multifunktionale Systeme noch nicht geklärt. Zentrale Abteilungen müssen dagegen meistens mit den Vorlagen, Vorstellungen und Datenströmen der vorgelagerten Bereiche auskommen. Nur selten haben sie Einfluss auf die Prozesse und Prozessergebnisse aus diesen Bereichen. So kann es nicht verwundern, dass die eigentlich notwendige integrative Betrachtung von DMS und Output-Management bisher vielfach unterbleibt.

DMS oder Output Management-Projekt: Dieser Gegensatz muss nicht bestehen bleiben. In vielen Fällen lohnt sich der Einstieg in die digitale Dokumentenablage auch in kleinerem Stil über multifunktionale Systeme. Er ist relativ günstig und man kann schnell kleine Anwendungen verwirklichen. Wichtig ist dabei jedoch, dass man sich einen späteren Ausbau der Lösung in andere Abteilungen oder Anwendungen hinein nicht verbaut. Ein übergreifendes Dokumentenmanagement-System kann auch aus Einzellösungen zusammenwachsen. Einzelarchive lassen sich zusammenführen, wenn die Dokumente in standardisierten Formaten abgelegt und standardisiert verschlagwortet werden. Außerdem lassen sich anhand von überschaubaren Lösungen trefflich Erfahrungen im Umgang mit digitalen Ablagen sammeln, die auf jeden Fall für ein umfassendes Dokumentenmanagement sehr hilfreich sind und auch den weiterführenden Schritt zur Workflow-Integration oder zum Ausbau des Systems in Richtung Content- und Knowledge-Managements erleichtern. Es macht also durchaus Sinn, Multifunktionssysteme und die damit verbundenen Software-Lösungen in die Überlegungen zur digitalen Dokumentenablage bzw. zum Dokumentenmanagement mit einzubeziehen. Immerhin lassen sich auf diese Art und Weise zusätzliche Nutzeneffekte erzielen: Die Prozessgeschwindigkeit lässt sich durch die Vermeidung von Transporten von Scanngut zu den zentralen Scannstellen deutlich erhöhen. Die Anwenderakzeptanz steigt durch direkte Einbindung in die Prozesse und einfaches Handling. Eine Multifunktions-

gerät lässt sich im allgemeinen viel intuitiver bedienen als ein Scanner in Verbindung mit einer Scannsoftware. Die vorhandene Infrastruktur wird besser ausgenutzt. Die Systeme sind inzwischen ausgereift und auch die Anbieter haben ihre Erfahrungen gesammelt - und nicht zu vergessen: Kopieren, Drucken und ggf. Faxen können die Systeme auch noch.