

DOKUMENTEN-MANAGEMENT

Beeindruckendes Gedächtnis

Papierablage ist umständlich und nicht mehr zeitgemäß. Elektronische Dokumenten-Management-Systeme (DMS) machen die Archivierung und die Informationssuche effizient. Von Kornelia Kirsten und Nils Wegner
Illustration: Petra Herberger

Ausufernde Dokumentenbestände, ein ineffizientes Informations- und Wissensmanagement und langwierige Suchereien nach Informationen: All das sind Kostenfaktoren, die sich Unternehmen eigentlich nicht leisten können. Sperrige Aktenordner und langwierige Geschäftsprozesse sollten angesichts der schnellen Informationstechnologien sprichwörtlich zu den Akten gelegt werden. Dennoch zögern viele Unternehmen damit, ihre Aktenberge zu digitalisieren und auf Dokumenten-Management-Systeme (DMS) zu setzen. Häufige Gegenargumente sind hohe Einstiegskosten, Mehraufwand insbesondere bei der Pflege sowie fehlende Akzeptanz der Mitarbeiter. Sicherlich, ein DMS ist kein Allheilmittel gegen betriebliche Ineffizienz, und bei der Einführung müssen Kosten und Zeit investiert werden. Doch sind die ersten Hürden erst einmal überwunden, ergeben sich erfahrungsgemäß vielfältige Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung.

Optimierte Dokumentenerfassung und -ablage

Ein großer Teil eingehender Dokumente liegt, wie beispielsweise die tägliche Post, auch heute noch in Papierform vor. Bis dato wird diese sortiert, gegebenenfalls mehrfach kopiert und in den entsprechenden Ordnern abgeheftet oder den Mitarbeitern weitergegeben. Studien der International Data Corporation (IDC) zufolge wird in einem Unternehmen jedes Dokument durchschnittlich fünf Mal vervielfältigt.

Mit Scanmodulen von DMS werden Papierdokumente schnell erfasst und digitalisiert. Mit leistungsfähigen Scannern sind 80 bis 100 Seiten pro Minute, egal ob beidseitig oder geknickt, kein Problem. Einmal gescannt existiert das digitale Dokument genau einmal im System. Es wird gegebenenfalls mehreren digitalen Ordnern zugewiesen und steht samt den bisherigen Vorgängen allen Beteiligten zur Verfügung. Auch die Einbindung von elektronischen Dokumenten wie E-Mails oder Word-Dateien erfolgt in DMS problemlos.

Effiziente Arbeit mit Dokumenten

Viele Menschen schätzen die Flexibilität des Papiers. Textpassagen können markiert, Anmerkungen oder Verweise zu anderen Unterlagen handschriftlich hinzugefügt und Haftzettel angebracht werden. Jedoch gehen die Unterlagen durch mehrere Hände, Anmerkungen sind unleserlich und Haftnotizen gehen verloren. So ist häufig schon nach kurzer Zeit nur schwer nachvollziehbar, wer, was, wann und warum dem Dokument hinzugefügt hat. Noch problematischer ist es, wenn verschiede-

ne Kopien eines Originals von mehreren Personen individuell bearbeitet werden.

DMS bieten dieselben Möglichkeiten der Bearbeitung mit entscheidenden Vorteilen: Hier ist jederzeit klar, wer welche Anmerkung wann verfasst hat. Es gibt nur eine zentrale Version des

Dokumentes, auf verweisende Dokumente kann direkt zugegriffen werden und „Haftnotizen“ sind lesbar und bleiben tatsächlich am Dokument „kleben“. Zusätzlich dienen elektronische Anmerkungen dazu, umfangreichere Dokumente zu strukturieren, indem sie wie „Sprungmarken“ für eine effektive Navigation funktionieren.

Dokumentenumlauf und Zusammenarbeit

Dokumente müssen häufig von mehreren Personen bearbeitet werden, sowohl routinemäßig als auch in individu-

ellen Bearbeitungsprozessen. Die Papiere befinden sich demnach ständig auf dem Weg zwischen den Schreibtischen, gegebenenfalls jeweils mit den gesamten Vorgangsordnern. Bezogen auf seinen Lebenszyklus verbringt dabei ein Dokument alleine sieben Prozent seiner „Lebensdauer“ auf dem Transportweg (auch dies ein Ergebnis der IDC-Studie). Hinzu kommt, dass bei jeder Übergabe die Aufgaben mündlich oder per Extra-Handzettel mitgeteilt werden müssen.

Workflow-Mechanismen in DMS ermöglichen demgegenüber die sekundenschnelle Verteilung der Dokumente an die zuständigen Mitarbeiter. Jeder hat das neue Dokument in seinem persönlichen digitalen „Postkorb“ liegen und gleichzeitig den direkten Zugriff auf den kompletten Vorgangsordner, ohne zeitaufwändiges Kopieren und Transportieren. Aufgaben können ebenso direkt an Dokumente gekoppelt werden wie standardisierte oder individuelle Wege der Weiterleitung. Nachdem Aufgaben erledigt wurden, erfolgt eine automatische Benachrichtigung an den Aufgabensteller. Der Status eines Dokumentes ist jederzeit nachvollziehbar.

Das schnelle Finden wesentlicher Informationen ist entscheidend für einen effizienten Arbeitsprozess. Etwa wenn ein Kunde telefonisch Auskunft erhalten möchte oder Unterlagen benötigt werden, an dessen Inhalte man sich nur noch stichwortartig erinnert. In vielen Unternehmen existieren die unterschiedlichsten Orte, an denen ein Dokument gefunden werden kann – der Ordner im Schrank, das persönliche Verzeichnis auf dem PC oder der Schreibtisch des Kollegen. Laut Studie des IDC kostet die Recherche nach dem Aufenthaltsort von Dokumenten die Unternehmen durchschnittlich 0,95 Euro pro Blatt und einen großen Teil der Arbeitszeit.

In DMS sind die Funktionalitäten zum Finden von Dokumenten und Informationen vielseitig. Sie reichen von der einfachen Suche, bei der beispielsweise auf Knopfdruck alle Dokumente zu einem Kunden aufgelistet werden, bis hin zur freien Volltextsuche. Letzteres ermöglicht die Recherche nach Stichworten, die im Inhalt der einzelnen Dokumente vorhanden sind. Selbst bei mehreren 100 000 Seiten dauert solch ein Suchvorgang nur wenige Sekunden. Und ihn kann jeder einzelne Mitarbeiter direkt von seinem Schreibtisch aus durchführen. ■

Kornelia Kirsten ist Inhaberin von dokbyklick in Burgthann (info@dokbyklick.de). Nils Wegner ist Marketing-Leiter bei der Rummel AG in Schwarzenbruck (nils.wegner@rummel-ag.de).