

1 Einführung

In diesem Kapitel werden zentrale Begriffe erläutert, die für das Verständnis des vorliegenden Buchs wichtig sind. Weiterhin wird die historische Entwicklung des Dokumenten-Managements dargestellt und auf die heutige Bedeutung von Dokumenten-Management-Lösungen eingegangen. Zum Abschluss des Kapitels werden grundsätzliche Überlegungen zum Nutzen des Dokumenten-Managements dargestellt.

1.1 Begriffe zum Dokumenten-Management

Der Begriff »Dokument« erscheint auf den ersten Blick so einfach und ist doch sehr komplex. Ein Dokument soll etwas »dokumentieren«, einen Nachweis erbringen, ein Ereignis, einen Sachverhalt oder einen Vorgang festhalten. Es bietet oft auch eine partnerschaftliche Absicherung, z. B. mit Hilfe eines Vertrags. Dokumente gibt es in den unterschiedlichsten Varianten, beispielsweise ein Angebot, ein Zeitschriftenartikel, ein Besprechungsprotokoll, ein Brief, eine Rechnung, eine Gebrauchsanweisung usw. Ein Dokument kann aber auch ein Film oder eine Tonreportage oder sogar eine Tontafel sein. Dokumente können unterschiedlichste Inhalte und Bedeutung haben. Dokumente können für nur wenige Tage oder Stunden relevant sein oder auch Jahrzehnte. Die Inhalte von Dokumenten können trivial oder hochkomplex sein. Entsprechend vielfältig und komplex können auch die Organisation und die Systeme zur Administration von Dokumenten sein.

1.1.1 Der Begriff des »Dokuments«

Im klassischen Sinn wird das Dokument mit dem Begriff einer Urkunde, einer amtlichen Bescheinigung¹ bzw. eines Schriftstücks, das als Beweis dient,

1. Vgl. z. B. Wahrig, Deutsches Wörterbuch

verbunden. Doch muss heute der Begriff des Dokuments deutlich weiter gefasst werden:

- Ein Dokument fasst inhaltlich zusammengehörende Informationen strukturiert zusammen, die nicht ohne erheblichen Bedeutungsverlust weiter unterteilt werden können².
- Die Gesamtheit der Information ist für einen gewissen Zeitraum zu erhalten.
- Dokumente dienen oft dem Nachweis von Tatsachen.
- Ein Dokument ist als Einheit ablegbar (speicherbar) und/oder versendbar und/oder wahrnehmbar (sehen, hören, fühlen).
- Dokumente treten oft in einer materiellen Form³ auf (zumindest in einem gewissen Zeitabschnitt ihres »Lebens«) und/oder können in eine materielle Form transformiert werden.
- Das Dokument ist eigentlich der Träger, der die Informationen speichert, egal ob das Dokument ein Stück Papier, eine Datei auf einem Rechner, ein Videoband oder eine Tontafel etc. ist. Dies bedeutet auch, dass es keine Bindung an Papier oder ein geschriebenes Wort gibt.

Da der Begriff des Dokuments im Verständnis der Allgemeinheit noch sehr stark an ein körperliches Medium, z. B. Papier, gebunden ist, erscheint eine Differenzierung in »Dokumente im konventionellen Sinne« und »Dokumente im weiteren Sinne« als sinnvoll:

Als **Dokumente im konventionellen Sinne** werden Dokumente bezeichnet, die als körperliches Dokument (z. B. Papier) vorliegen, ursprünglich als körperliches Dokument vorlagen oder für die Publizierung auf einem körperlichen Medium vorgesehen sind.

Die Begrifflichkeit des **Dokuments im weiteren Sinne** erweitert den Begriff des Dokuments um semantisch zusammengehörige Informationsbestände, die für die Publikation in nicht-körperlichen Medien, z. B. Webseiten, Radio, Fernsehen o. ä. vorgesehen sind. Derartige Dokumente werden oft dynamisch gestaltet und zusammengestellt. Oft erscheinen sie nur für kurze Zeit und verschwinden dann wieder.

-
2. Wenn man z. B. eine Rechnung als ein Dokument betrachtet, dann kann diese logisch zwar noch weiter aufgeteilt werden (Empfänger, Rechnungspositionen etc.), sie verliert dadurch aber ihre Bedeutung. Befindet sich eine Rechnung in einer Vorgangsmappe mit anderen Dokumenten, ist der Informationsverlust bei einer Aufteilung der Mappe nicht so groß, bzw. kann die Information wieder leichter hergestellt werden.
 3. Meistens in Papierform, aber auch als Video oder Audio etc.

1.1.2 Dokumenten-Management

Dokumenten-Management beinhaltet das Management der Dokumente, also primär Verwaltungsfunktionen und weniger die inhaltliche Konzeption und Erstellung. Das **Dokumenten-Management** umfasst dabei alle Prozesse, Abläufe und Verantwortlichkeiten, die mit der Administration von Dokumenten zusammenhängen. Vor allem folgende Punkte stehen im Vordergrund:

- Kennzeichnung und Beschreibung von Dokumenten (auch Metadaten des Dokuments genannt)
- Fortschreibung, Versionierung und Historienverwaltung von Dokumenten
- Ablage und Archivierung von Dokumenten
- Verteilung und Umlauf von Dokumenten (Geschäftsprozesse und Workflow)
- Suche nach Dokumenten bzw. Dokumenteninhalten
- Schutz der Dokumente vor Verfälschung, Missbrauch und Vernichtung
- Langfristiger Zugriff auf die Dokumente und Lesbarkeit der Dokumente
- Lebenslauf und Vernichtung von Dokumenten
- Regelung von Verantwortlichkeiten für Inhalt und Verwaltung von Dokumenten

Sind in einer Organisationseinheit (Unternehmen, Dienststelle, Abteilung etc.) die Mehrzahl der oben genannten Punkte geregelt, dann existiert für diese Organisationseinheit eine **Dokumenten-Management-Organisation**. Darunter wird die Gesamtheit aller administrativen, organisatorischen und technischen Maßnahmen verstanden, die die konkrete Verwaltung von Dokumenten innerhalb einer Organisationseinheit betreffen. Im Idealfall sollten alle Maßnahmen aufeinander abgestimmt sowie in Arbeitsanweisungen oder im Organisationshandbuch beschrieben sein. Die Dokumente weisen dabei einen Zyklus auf, der sich als eine Art Lebenslauf beschreiben lässt:

- Neue Dokumente unterschiedlichster Art aus unterschiedlichen Quellen (eigenerstellte oder fremderstellte) in ein Archiv aufnehmen.
- Das Archiv ist nach frei definierbaren Kriterien zu organisieren.
- Mittels Suchkriterien sind im Archiv abgelegte Dokumente wieder zu finden und zu reproduzieren.
- Die Dokumente können modifiziert, veröffentlicht und wieder abgelegt werden.
- Die Aufbewahrungszeit der Dokumente ist definiert.
- Zum Schluss werden die Dokumente gemäß eines Regelwerks vernichtet.



Abb. 1-1 Der Dokumenten-Management-Zyklus

Innerhalb der Dokumenten-Managementprozesse können Werkzeuge zum Einsatz kommen, die die Prozesse effizienter gestalten. Dabei kann es sich um einfache Werkzeuge handeln, wie z. B. Karteikartensysteme für die verbesserte Recherche nach Dokumenten, Mikrofilmsysteme für eine platzsparende Archivierung von Dokumenteninhalten oder Magazine für eine geordnete Ablage von Dokumenten, aber auch um komplexe Werkzeuge, wie z. B. IT-Anwendungen, die konkret die Verwaltung und Archivierung von Dokumenten unterstützen. Diese Werkzeuge werden als elektronische Dokumenten-Management-Systeme bezeichnet und um diese Systeme handelt es sich, wenn hier von Dokumenten-Management-Systemen (kurz DMS) gesprochen wird. Ein DMS ist daher ein IT-System zur Unterstützung der Dokumenten-Management-Organisation.

Die verschiedenen Dokumenten-Management-Systeme unterscheiden sich nun darin, wie umfassend, komfortabel und effektiv die Hilfsmittel sind, die sie für diese Aufgaben anbieten. Hier gibt es keine einheitliche Verwendung des Begriffs »Dokumenten-Management«, so dass je nach Sichtweise von »Dokumenten-Management im engeren Sinne« und »Dokumenten-Management im weiteren Sinne« gesprochen werden kann.

Bei **Dokumenten-Management-Systemen im engeren Sinne** geht es um die Logik der Verwaltung von Dokumenten, deren Status, Struktur, Lebenszyklus und Inhalt. Dokumente werden beschrieben, klassifiziert und in einer bestimmten logischen Struktur eingeordnet, damit sie einfach wieder gefunden werden können. Dokumente entstehen, werden verändert und (irgendwann) vernichtet.⁴

Den **Dokumenten-Management-Systemen im weiteren Sinne** ordnet man auch noch weitere Funktionalitäten zu, wie z. B. Schrifterkennung, automatische Indizierung, Computer Output to Laser Disc (COLD), Vorgangsteuerung, Scannen, Publizierung. Hier lassen sich die Grenzen nicht mehr genau bestimmen! In diesem Buch werden beide Aspekte betrachtet.

Zur Organisation der Dokumente benutzt man oft die Metapher einer **Mappe** oder eines **Ordners**. Hierunter werden temporäre oder dauerhafte Container verstanden, die unterschiedliche Dokumente nach bestimmten inhaltlichen Kriterien beinhalten. Ein typisches Beispiel dafür ist eine sogenannte **Vorgangsmappe** im Rahmen eines Workflows. Diese begleitet den Geschäftsprozess und nimmt sukzessive alle Dokumente auf, die im Rahmen dieses Prozesses entstehen oder benötigt werden. Ein anderes Beispiel ist eine Kundenmappe oder Projektmappe. Charakteristisch für eine derartige Mappe ist, dass sie selbst wiederum beschreibende Merkmale (Metadaten) hat und auch in anderer Hinsicht wiederum selbst ein Objekt der Betrachtung ist (Zugriffsrechte, Lebenslauf etc.). Ein elektronisches Dokument kann gleichzeitig Mitglied in mehreren elektronischen Mappen sein.

1.1.3 Archivierung

Abschließend soll noch auf den Begriff der **Archivierung** eingegangen werden. Oft wird der Begriff der Archivierung im Zusammenhang mit Dokumenten nicht klar vom Dokumenten-Management getrennt. Dies mag zum Teil daher rühren, dass die Dokumenten-Management-Systeme ihre Wurzeln oft in speziellen Archivsystemen für gescannte Dokumente haben. Im traditionellen Sinne wird unter dem Begriff Archivierung eine dauerhafte und sichere Ablage von Informationen verstanden, auf die nur selten zugegriffen wird. Das Dokumenten-Management dagegen befasst sich vor allem mit den oben genannten Verwaltungsfunktionen. Die Dokumente können aus der Sicht des DMS auch im Filesystem abgelegt werden – es besteht kein **technischer** Zwang zur Archivierung. In der Regel ist aber im Lieferumfang eines DMS auch ein Archiv enthalten oder es wird separat angeboten. Daher wird oft begrifflich nicht genau zwischen DMS und Archiv getrennt.

4. Hierbei ist vollkommen unerheblich, wo und wie das Dokument gespeichert wird – in Papierform oder elektronisch etc.

Heute werden häufig Dokumente schon sehr frühzeitig, d.h. unmittelbar nach ihrer Entstehung archiviert. Wenn das Dokument sich ändert, dann wird gleichfalls jede neue Version archiviert. Dadurch wird letztendlich der gesamte Lebenslauf des Dokuments dokumentiert. Auch ist die Anzahl der Zugriffe auf die archivierten Dokumente heute kein charakterisierendes Kriterium mehr. Unter dem Begriff Information-Lifecycle-Managements werden heute komplexe Archivierungskonzepte und -systeme zusammengefasst, die sich mit der optimalen Administration der Speicherung, Verwaltung und Organisation von Informationen befassen. Das Ziel ist, unter Berücksichtigung der Bedeutung der jeweiligen Informationen und Dokumente für die Organisation den optimalen Speicherplatz und -medium festzulegen und automatisch die Informationen dorthin zu transferieren⁵.

Ein optimaler Speicherplatz kann auch ein konventionelles Archiv auf der Basis von Papier, Mikrofilm, Tonträger oder ähnlichem⁶ sein. Die Verwaltung der Dokumente kann trotzdem in einem DMS erfolgen – hier spricht man dann oft auch von einem Hybridsystem.

Ein elektronisches Archiv muss heute oft mehrere Funktionen gewährleisten:

- **Langfristige** Archivierung der Informationen
- **Revisions sichere** Archivierung
- **Sicherung** der Informationen (Backup und Recovery)
- **Reorganisation** der Bestände (alte Bestände löschen, Defragmentierung)

Ein Archivsystem kann dabei als ein Dienst für verschiedene Systeme aufgefasst werden: Nicht nur die Dokumente aus einem DMS können dort sicher gespeichert werden, sondern z. B. auch die Daten aus anderen Systemen (wie E-Mails oder ERP-Systeme). Für alle diese Anwendungen müssen die Daten und Dokumente entsprechend verwaltet und gespeichert werden.

-
5. Das Hierarchische Speichermanagement (HSM) ist in gewisser Hinsicht ein Vorläufer bzw. eine einfachere Form des ILM: Hier werden die Informationen auf der Basis von gewissen Kennzahlen, beispielsweise »Zugriffshäufigkeit« oder »letzter Zugriff erfolgte am Datum« ausgewertet, um anhand der Kennzahlen die Dokumente auf langsamere und damit billigere Speichermedien auszulagern bzw. wieder auf schnellere und damit teurere Medien zu holen.
 6. Aber auch Medienarten wie Schallplatten sowie Ton- und Steinplatte sind konventionelle Archivierungsmedien, auch wenn diese heute wohl kaum noch Verwendung finden.

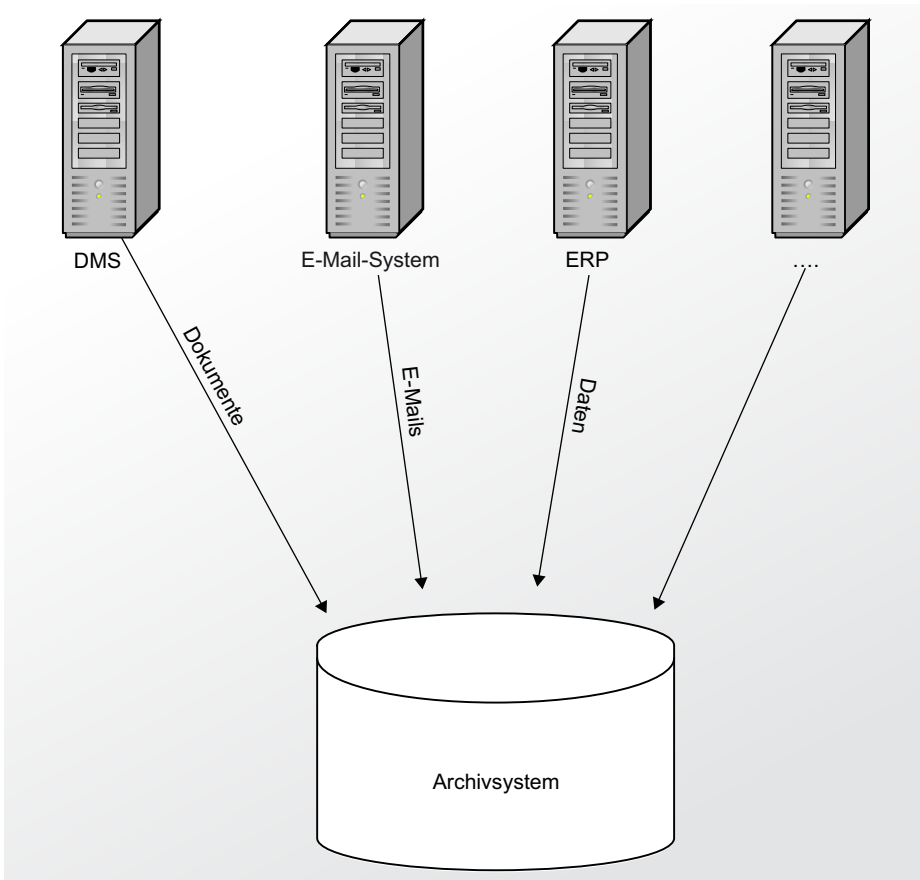


Abb. 1-2 Das Archiv als Service für verschiedene Anwendungen

1.2 Die Entwicklung des Dokumenten-Managements

Im Laufe der letzten Jahre haben die Veränderung der Marktsituation und neue Techniken die Schwerpunkte für die Effizienzsteigerung in den Unternehmen verlagert. Mitte der 80er-Jahre wurde ein besonderes Augenmerk auf die Hauptprozesse gelegt, Lean Production und Lean Management waren die Schlagworte dieser Zeit.

Anfang der 90er-Jahre begann man mit der Effizienzverbesserung in den Neben- und Hilfsprozessen. Besondere Beachtung wurde den Bereichen Wartung/Instandhaltung, Warenwirtschaft, Rechnungswesens und Personalwesen geschenkt. Die alltäglichen Verwaltungsprozesse im Büro blieben davon nicht unberührt. Das war auch der Durchbruch von Verfahren und Werkzeugen, die das Büro »papierlos« machen sollten, hierzu zählten auch Dokumenten-Management-Lösungen.

Kritische Stimmen haben schon damals das Scheitern des »papierlosen Büros« vorausgesagt. Sind es doch in erster Linie ergonomische und wirtschaftliche Aspekte, die eine breite Akzeptanz verhindern. Hinzu kam, dass viele rechtliche Bedenken im Raum standen, die erst in jüngster Zeit ausgeräumt werden konnten.

Zu dieser Zeit konnte man kaum auf praktische Erfahrungen zurückgreifen. Nur wenige Anbieter von Dokumenten-Management-Systemen waren auf dem Markt vertreten. Sowohl die Projektkosten als auch die Lizenzkosten für die einzusetzenden IT-Werkzeuge schränkten den Kreis der potenziellen Anwender stark ein. Waren doch nur relativ große Unternehmen, wie z. B. Versicherungen, Banken und Versorger in der Lage, die hohen Investitionen zu tätigen.

Technisch gesehen standen damals vor allem Massenverarbeitungen, wie das Archivieren eingehender und ausgehender Belege, im Vordergrund. Komplexere Anwendungen scheiterten oft. So verschwanden auch wieder viele Workflow-Systeme, da sich entsprechende, komplexe Unterstützungen von gesamten Geschäftsprozessen nur selten wirklich umsetzen ließen.

Anfängliche Euphorie und Technikverliebtheit haben häufig Projekte generiert, die auf allumfassende und unternehmensweit einheitliche Lösungen abzielten. Die Projektvolumina lagen oft im Bereich von mehreren Millionen Euro. Doch brachten mangelnde Akzeptanz bei den betroffenen Mitarbeitern, die Komplexität der Projekte und hohe laufenden Kosten die Vorhaben nicht selten zum Scheitern.

Für viele Anwendungsfälle ist die Ergonomie des Papiers bis heute unerreicht: Ein Konstrukteur wird auf einen maßstabsgetreuen Plan genau so wenig verzichten wollen wie der Leser dieses Buchs auf die Möglichkeiten, in ihm zu blättern, es auf den Tisch zu legen oder es bequem im Bett zu lesen. Unbestritten ist aber auch, dass immer häufiger Informationen den Publikationsmedien angepasst werden. Bestes Beispiel ist das Internet. Bei kaum einer Internetpublikation wird davon ausgegangen, dass der Leser den Text sequenziell liest. Vielmehr will der Leser interessante Passagen vertiefen und nutzt, wenn vorhanden, entsprechende Verlinkungen. Somit »springt« er von einer Textpassage zur nächsten und erschließt sich Informationen gezielt und bedarfsgerecht.

Ende der 90er-Jahre wurde verstärkt die Wirtschaftlichkeit von Lösungen und Werkzeugen kritisch hinterfragt. Organisatorische, ergonomische sowie rechtliche Aspekte wurden entsprechend ihrer Bedeutung gewürdigt und die Projekte orientierten sich immer häufiger am tatsächlichen wirtschaftlichen Nutzen.

Nachhaltige und wirtschaftlich erfolgreiche Projekte machten Schlagzeilen. Berater und Systemhersteller konnten bereits auf mehrere Jahre Erfahrungen zurückblicken. Der Markt an DMS-Anbietern verbreiterte sich, verschiedenste Kundenbedürfnisse wurden durch die angebotenen Systeme abgedeckt und die Preise verringerten sich. Diese Entwicklung machte Investitionen in Dokumenten-Management-Lösungen auch für mittelständische Unternehmen interessant.

Doch wurde diese Entwicklung durch die aufstrebende IT-Industrie im Zeichen des Internet-Booms teilweise überdeckt. Mit neuen Schlagwörtern und Produktmodifikationen wurde der Fokus wieder auf die Technik gelenkt. In dieser Zeit mutierte das klassische Dokumenten-Management häufig zu Content-Management und Wissensmanagement – oft wurden die Anbieter ihren Werbeaussagen nicht gerecht. Tatsächlich sind Dokumenten-Management, Content-Management und Wissensmanagement selbständige, durchaus separat zu betrachtende Fachgebiete. Inhaltliche Überlappungen sind allerdings gegeben und spiegeln sich auch in den heute verfügbaren IT-Werkzeugen wider.

Mit der Verschärfung der wirtschaftlichen Situation seit dem Jahr 2001 stehen wieder wirtschaftliche Aspekte und Fragen rund um die Verbesserung der Prozessqualität im Vordergrund. Heute spricht man eher vom »papierarmen Büro«. Es geht darum, die Informationsflut zu verwalten und eine nachhaltige Nutzbarkeit sicherzustellen. Hier hat sich statt der Techniqueuphorie eine nüchterne Wirtschaftlichkeitsbetrachtung durchgesetzt. Die Lösungsvielfalt reicht heute von einfachen Dokumentenverwaltungslösungen für körperliche Papierablagen bis zu digitalen Archiven, die weltweit und standortunabhängig von Tausenden Informationssuchenden gleichzeitig genutzt werden können.

Auch geht es jetzt darum, überschaubare, ganzheitliche und flexible Lösungen zu realisieren, die gezielt kostenrelevante Prozesse effizient unterstützen. Unter einer ganzheitlichen Lösung soll die umfassende Betrachtung von administrativen, organisatorischen, wirtschaftlichen und technischen Lösungsinhalten verstanden werden. Eine flexible Lösung zeichnet sich durch ihre Anpassungsfähigkeit an die sich verändernden Gegebenheiten aus.

Inzwischen gibt es auch mehr und vielfältigere Erfahrungen innerhalb und außerhalb der jeweiligen Organisation. Man kann zielgerichtet Know-how einkaufen und sich an Lösungen in anderen Unternehmen orientieren. Der Markt an DMS-Anbietern hat sich in den vergangenen Jahren konsolidiert. Wobei diese Entwicklung für den potenziellen Kunden durchaus als positiv einzuschätzen ist, da heute Funktionalität und Preis eine wirtschaftlich interessante Investition in fast jeder Branche und für jede Unternehmensgröße ermöglichen.

Nicht zuletzt hat sich die Rechtssicherheit bezüglich der elektronischen Verwaltung und Archivierung von Dokumenten deutlich verbessert. Immer häufiger können körperliche Dokumente durch elektronische Dokumente ersetzt werden, ohne dass den Anwendern ein Rechtsnachteil entsteht.

Gegenwärtig kann man einerseits bestimmte – zum Teil sehr eng begrenzte – Schwerpunktthemen beobachten, wie GDPdU⁷ oder E-Mail-Archivierung, die durch gesetzliche Entwicklungen forciert wurden. Hier ist die Gefahr einer isolierten und damit langfristig problematischen Lösung gegeben. Andererseits erlebt man zur Zeit die Rückkehr des Prozessgedankens und damit eine gesamtgesellschaftliche Betrachtung des Themas. Inzwischen sind die Erfahrungspotenziale und

7. Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen

technischen Möglichkeiten wesentlich verbessert worden. Hier bestehen nun tatsächlich funktionierende Systeme, die z. B. eine Automatisierung der Rechnungsverarbeitung vom Eingang über die Prüfung bis zur Zahlung ermöglichen. Umso mehr rückt dadurch natürlich die organisatorische Analyse und Gestaltung der Geschäftsprozesse im Zusammenhang mit dem DMS in den Vordergrund eines derartigen Projekts.

Das vorliegende Buch zeigt daher Wege auf, wie Dokumenten-Management-Lösungen unter Beachtung aller wirtschaftlichen, organisatorischen, ergonomischen und technischen Parameter sinnvoll konzipiert und realisiert werden können. Dazu werden Vorgehensweisen, Lösungsszenarien und Techniken vorgestellt.

1.3 Leistungen eines Dokumenten-Management-Systems

Wenn man sich mit dem Dokumenten-Management beschäftigt, muss man sich zunächst über mögliche Leistungen und Potenziale klar werden. Dies ist die Voraussetzung, um sinnvolle Einsatzgebiete identifizieren zu können.

1.3.1 Vorteile des Dokumenten-Managements

Ein elektronisches Dokumenten-Management hat gegenüber einer konventionellen Verwaltung von Dokumenten mehrere Vorteile:

- **Unabhängigkeit des Zugriffs von Ort und Zeit:**
Dank moderner Kommunikationsnetze kann man von jedem Ort der Welt zu jeder Zeit auf die Dokumente zugreifen. Nach Dokumenteninhalten und Dokumentenbeschreibungen kann schnell und zielgerichtet gesucht werden.
- **Schnelle Verfügbarkeit der Dokumente:**
Langwierige Transportwege und -zeiten entfallen. Eine Recherche ist über große Entfernungen hinweg sofort möglich.
- **Gleichzeitiger Zugriff auf die Dokumente durch mehrere Nutzer:**
Jeder Nutzer kann jederzeit auf den aktuellen Stand des Dokuments lesend zugreifen.
- **Transparenz der Prozesse:**
Es ist jederzeit für alle Berechtigten einsehbar, wer das Dokument bearbeitet und in welchem Zustand das Dokument ist.
- **Die Fortschreibung und Historienverwaltung von Dokumenten werden transparent, nachvollziehbar und sicherer.**
- **Die Weiterleitung bzw. der Umlauf von Dokumenten wird beschleunigt, nachvollziehbar und sicherer.**
- **Die Aufbewahrungszeiten und die Vernichtung von Dokumenten können besser gesteuert werden, so dass weniger Dokumente gespeichert werden müssen und entsprechende Ressourcen eingespart werden können.**

- Die Aktualität bzw. der Wahrheitsgehalt von Dokumenteninhalten wird besser steuerbar und nachvollziehbar. Bei Papierarchiven besteht eine höhere Gefahr für Verlust und Verfälschung.
- Vermeidung von Medienbrüchen in den Prozessen:
Moderne IT-Systeme unterstützen schon lange den Umgang mit strukturierten Daten (ERP, PDM, CRM, ...). Papiergebundene Dokumente, die wichtige Daten beinhalten, werden damit automatisch zum Bremser im Prozess, da permanent ein Transfer zwischen Elektronik und Papier stattfinden muss und die Durchlaufzeit des Prozesses immer durch die langen Transportzeiten des Papiers bestimmt wird.

Die Betriebswirtschaftslehre kennt die »Regel des abnehmenden Grenznutzens«. Diese besagt im Prinzip, dass man zunächst bei Investitionen in ein bestimmtes Thema einen hohen Nutzen erzielen kann, ab einem bestimmten Punkt der Ertrag je investiertem Euro aber immer mehr abnimmt.

Betrachtet man nun die IT-Investitionen der letzten Jahre und Jahrzehnte, dann stellt man fest, dass sehr viel in den Umgang mit strukturierten Daten (wie ERP-Systeme) investiert wurde, im Vergleich dazu aber wenig in die Handhabung von unstrukturierten Informationen (wie Dokumenten). Diese Erfahrung liegt der Schluss nahe, dass im letzteren ein höherer Nutzen je investierter Geldeinheit zu erwarten ist.

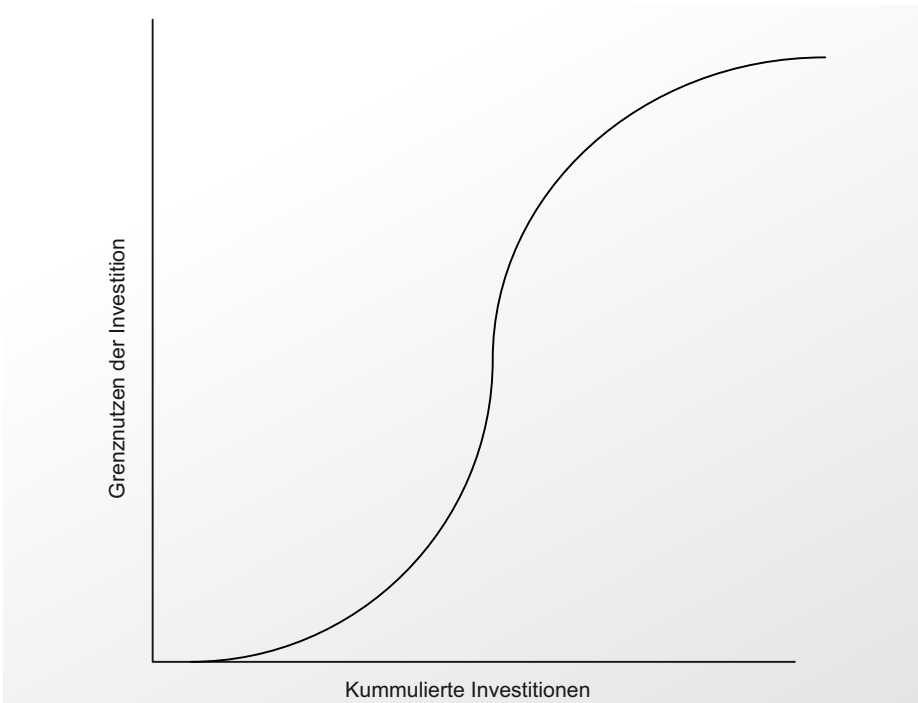


Abb. 1-3 Abnehmender Grenznutzen

Selbst wenn man nur ein konventionelles Archiv mit einem elektronischen vergleicht, ergeben sich für das elektronische schon klare organisatorische Vorteile:

	Konventionelles Archiv	Elektronisches Archiv
Ablagestruktur	hierarchisch, meist nach Dokumententypen getrennt	datenbankgestützt, Suchbeginn nach jedem Suchkriterium möglich, Suche wahlweise z. B. je Kunde, Vorgang oder Beleg
Auskunftsbereitschaft	zeitverzögert, nach Sichtung/Entnahme aller Dokumente	unmittelbar durch vorgangsbezogene bzw. dokumentenübergreifende Suche
Auskunftsaufwand	für Belegsuche, -entnahme und -einordnung, evtl. kopieren und Versand	nur für Recherche am Bildschirm, ggf. direkter Versand per Fax oder E-Mail, evtl. ausdrucken und Versand
Redundanz	Abteilungsablagen = mehrfacher Aufwand	Einmalablage
Vollständigkeit	leidet unter jeder Entnahme	bleibt immer gewahrt
Sicherheit	Ordner u. Dokumente lassen sich leicht entfernen/ kopieren	klare Regelung der Zugriffsrechte, keine ungewollte Entnahme möglich

Tab. 1-1 Vergleich der Archivformen

1.3.2 Dokumenten-Management als strategische Infrastruktur

Neben der mehr operativen Nutzenbetrachtung kann und muss man Dokumenten-Management auch in einem anderen Kontext ansehen:

Dokumenten-Management muss aus einer strategischen Sicht betrachtet werden, da es eine umfassende, langfristig wirksame Infrastruktur für die Verwaltung der Dokumente in der gesamten Organisation bildet. Da praktisch in allen Prozessen Dokumente eine Rolle spielen und die meisten Dokumente in mehreren Prozessen Verwendung finden, ist ein DMS von unternehmensweiter oder gar unternehmensübergreifender Bedeutung. Es muss letztendlich eine übergreifende Dokumenteninfrastruktur bestehen, so dass im Prinzip jeder Nutzer bzw. jeder Prozess die technische Möglichkeit hat, auf jedes Dokument (sofern berechtigt) zuzugreifen. Nur dann hat man die erforderliche Flexibilität, jederzeit seine elektronischen Prozesse anzupassen und neue zu implementieren.

Aber auch »von außen« kommen neue Anforderungen: Zunehmend spielen elektronische Dokumente (wie E-Mails) eine wichtige Rolle im Geschäftsverkehr. Keine Organisation kann sich auf Dauer diesem Trend entziehen. Hier sind neue

gesetzliche Anforderungen entstanden, die eine gesicherte elektronische Verwaltung dieser elektronischen Dokumente erzwingen. Letztendlich kann man diesen Anforderungen nur mit entsprechenden elektronischen Systemen wie DMS gerecht werden. Diese Entwicklung steht damit erst am Anfang!

Aus beiden Aspekten heraus ist es wichtig, das Dokumenten-Management als eine strategische Aufgabe mit langfristiger Perspektive zu behandeln.