

# Dokumente wollen sicher verwaltet sein

Online-Banking, E-Commerce und Mobile Business verändern zunehmend die Beziehung der Sparkassen zu ihren Kunden. Um Geschäftsvorgänge effizient zu bearbeiten, ist der Einsatz unterstützender und bedienerfreundlicher Informationsmanagement-Lösungen unabdingbar. Das zeigt zwischen dem 27. und 29. September auch die „DMS Expo“ in Essen. Im Vorfeld dieser Messe erläutert Bernhard Zöller, Vorstandsmitglied des Verbandes Organisations- und Informationssysteme (VOI), der die Messe in der Ruhrmetropole mitträgt, was bei der Einführung von DMS-Systemen zu beachten ist.

**DSZ:** Herr Zöller, können Sie in wenigen Worten die Aufgaben von Dokumenten-Management-Systemen (DMS) und deren Bedeutung erläutern?

**Zöller:** DMS verwalten geschäftskritische Dokumente, Unterlagen und sonstige Informationen über den gesamten Lebenszyklus: von der Entstehung, über die Bearbeitung, Veröffentlichung bis hin zur langfristigen, sicheren Archivierung und manchmal sogar bis zur gesicherten Vernichtung. Sie sind daher ebenso sorgfältig auszuwählen und zu betreiben wie ERP-Systeme oder andere geschäftskritische Anwendungen.

**DSZ:** Welche Gesichtspunkte sollten bei der Auswahl für ein DMS einfließen?



Für Minimierung der Systemvielfalt: VOI-Vorstandsmitglied Bernhard Zöller. Foto VOI

**Zöller:** Zunächst sollte sauber identifiziert werden, welche funktionalen Anforderungen zu erfüllen sind. Über das Abdecken von Content- beziehungsweise Dokumenten-Funktionen hinaus kann sich die Auswahl der in Frage kommenden Produkte schon bei der Ermittlung der technischen Anforderungen erheblich reduzieren. Hier sind verschiedenste Aspekte zu berücksichtigen: Von der Architektur-Kompatibilität über gewünschte Speichertechnolo-

gien, Dezentralisierbarkeit, Systemverwaltung bis hin zum Outsourcing von Teilfunktionen reicht das Spektrum an Themen, die geklärt werden müssen.

**DSZ:** Sollten für unterschiedliche Aufgabenstellungen auch unterschiedliche Systeme beschafft werden?

**Zöller:** Eindeutig nein. Minimierung der Systemvielfalt heißt das Stichwort: Die aktuellen DMS/ECM-Plattformen stellen zahlreiche Content-/Dokumenten-Funktionen zur Verfügung inklusive E-Mail-Archivierung, Postkorbfunktionen, Aktenverwaltung, Löschrundenverwaltung, MS-Office-, ERP-Integration etc., so dass der Anwender gut beraten ist, bei der Auswahl solche DMS/ECM-Plattformen zu finden, die ihm die Anzahl der Systeme reduzieren helfen.

**DSZ:** Kommen wir zur Kostenseite. Was sollte hier beachtet werden?

**Zöller:** Von entscheidender Bedeutung ist der Unterschied zwischen Produkt und Projekt. Nicht nur hinsichtlich der initialen Aufwendungen, sondern auch der laufenden Betriebskosten und der Wartung der Lösung sollte man sich genau überlegen, unter welchem Vorzeichen man das Thema DMS startet. Die Grundregel dabei: Lieber 70 Prozent der Funktionalität von einem weit verbreiteten Produkt als 100 Prozent einer maßgeschneiderten Lösung, wenn das Standard-Produkt nicht gegen funktio-

nale oder architektonische K.-o.-Kriterien verstößt.

**DSZ:** Mit der Akzeptanz der Anwender stehen und fallen ja IT-Projekte...

**Zöller:** In der Tat ist die Ergonomie einer Lösung wichtig. Was dem EDV-Leiter plausibel erscheint, muss nicht für die Endanwender akzeptabel sein. Gerade bei Akten- und Postkorb-Anwendungen ist die völlige Ignoranz der Benutzeroberfläche ein weit verbreitetes Problem. Die Folge können signifikante Probleme im Umgang mit der neuen Lösung und erhebliche Produktivitätsverluste sein. Tipp: Die Anwender mit einbeziehen, nicht von Demos blenden lassen, sondern realistische Anwendungsszenarien testen, vor allem wenn es um neue Client-Technologien geht.

**DSZ:** Können Sie unseren Lesern auch verraten, worauf bei den Rahmenbedingungen des Software-Einkaufs, zum Beispiel beim Service und Support zu achten ist?

**Zöller:** Ja, typische Fragestellungen sind beispielsweise: Von wie vielen Herstellern kommen die Komponenten und der Support (übernimmt ein Anbieter den Support für alle Komponenten inklusive Scan, Speicher, Systemintegration etc.), wie lange sind die Reaktionszeiten, wo sitzt der Support und kann er von dort realistischerweise auch vernünftige Unterstützung in den geforderten Reaktionsfenstern leisten?