



Foto: Cybrain/Shutterstock

Wandel bei der Aktenverwaltung: Es stellt sich immer weniger die Frage, ob ein Dokumentenmanagement-System eingeführt wird, sondern wie tief es integriert werden soll.

Trend zum Komplettsystem

Elektronisches Dokumentenmanagement gilt inzwischen als „Must have“ in der Kommunalverwaltung. Was im Zusammenhang mit der Auswahl und Beschaffung von DMS-Lösungen zu beachten ist, stellen wir in diesem Beitrag dar.

Die Basis einer gesunden Ordnung ist ein großer Papierkorb“, schrieb Kurt Tucholsky 1930 in einem Artikel in der „Neuen Leipziger Zeitung“. Glücklicherweise gibt es heute Dokumentenmanagement-Systeme (DMS) beziehungsweise Enterprise-Content-Management-Lösungen (ECM), die bei richtigem Einsatz IT-gestützt für eine geordnete und rechtssichere Ablage außerhalb der „Papierkorblösung“ sorgen. Vor allem im kommunalen Umfeld stellt sich häufig überhaupt nicht mehr die Frage, ob ein DMS eingeführt wird, sondern welche Lösung wie schnell und wie tief in die IT-Landschaft und die organisatorischen Abläufe der Verwaltung integriert werden soll.

Hier zeichnet sich ein erster Trend ab. Nur schwer nachvollziehbare Kosten-Nutzen-Rechnungen zur DMS-Einführung entfallen zunehmend. Was sind aber die wirklichen Trends im DMS/ECM-Markt, also die Kriterien, die dauerhaft nachgefragt werden? Im Gegensatz zu einem „Hype“ resultieren echte Trends daraus, dass aus dem Aufeinandertreffen

von Problem und Problemlösung (Angebot und Nachfrage) neue Lösungsmöglichkeiten entstehen, die aufgrund ihres Nutzens auf einen wachsenden Markt stoßen.

Umfangreiche Funktionen

Ein wichtiger Trend zeichnet sich bereits bei der Auswahl, Einführung und dem Betrieb eines DMS ab: Die Wahl eines kompletten, in sich geschlossenen DMS. Dies hört sich im ersten Moment trivial an, ist es aber nicht. DMS-Lösungen bestehen in der Regel aus umfangreichen Funktionalitäten wie der Eingangspostarchivierung (Scannen), Office- und e-Mail-Archivierung, Aktenverwaltung, Versionierung, Genehmigungs- und Freigabefunktionen, Volltextsuche, Multiformat-Viewer, Postkorb-/Workflowfunktionen und Werkzeugen zur Konfiguration der Gesamtlösung. Immer stärker zeichnet sich dabei die Bedeutung von Systemen mit einer homogenen Gesamtarchitektur im Gegensatz zu schlecht integrierten Komponenten von Zukäufen ab.

Anbieter mit Insellösungen, wie zum Beispiel einer reinen Archivfunktionalität, sind wohl auf absehbare Zeit nicht mehr konkurrenzfähig. Davon betroffen sind auch die Dokumentenablagen innerhalb von Fachverfahren. Sie können nur schwer mit professionellen DMS-Lösungen mithalten. Hier ist der Trend zu erkennen, dass diese individuellen Ablagen über fachverfahreneigene DMS-Insellösungen minimiert werden und die verwaltungsweite DMS-Lösung als zentraler Speicherort für alle Dokumente dienen soll. Das bedeutet weg von dezentralen Informations-/Dokumenteneinseln.

Ein weiterer wichtiger Trend im DMS-Umfeld ist die elektronische Akten-/Vorgangsverwaltung. Systeme, die nicht über eine solche Funktionalität verfügen, werden es im kommunalen Umfeld sehr schwer haben. Akten und Vorgänge sind dort allgegenwärtig, dagegen gibt es aber nur eine überschaubare Zahl an DMS-Lösungen mit ausgereiften Aktenfunktionen. Akten sind keine flachen Dateiordner, so wie sie uns vom Microsoft Explorer her bekannt sind. Elektronische

Akten müssen über Aktenpläne aufgebaut werden können, sollten über ein Deckblatt verfügen, unabhängig von den darin enthaltenen Dokumenten eigene Attribut- und Berechtigungsstrukturen besitzen und es sollten alle Dokumente in einer elektronischen Akte (z. B. Word, Excel, TIFF- und PDF-Dokumente) schnell – zum Beispiel per Pfeiltasten – mit einem einheitlichen Dokument-Viewer durchgeblättert werden können. Es ist sinnvoll, sich diese Funktionalität einmal auf Messen zeigen zu lassen, um zu sehen, wie unterschiedlich hier die DMS-Lösungen arbeiten.

Wesentlicher Erfolgsfaktor für den Einsatz und die Akzeptanz eines DMS in der Kommunalverwaltung ist die Einführungsstrategie. Hier kristallisiert sich eindeutig der Trend zum „Büfettansatz“ heraus: Statt sich ein komplettes Menü zu bestellen, wählt der Kunde die Gänge nach und nach und seinem Appetit und Hunger (= Bedarf) entsprechend aus. Äußerst selten wird heute noch die Anforderung gestellt, das DMS im ersten Schritt gleich „flächendeckend“, in der ganzen Verwaltung einzuführen.

Zu viele Einführungsprojekte scheiterten, weil gefordert wurde, als Erstes den gesamten verwaltungsweiten Posteingang nur noch elektronisch über das DMS bearbeiten zu können. Für den Misserfolg waren dabei weniger die technischen Faktoren ausschlaggebend als eher die organisatorischen Konsequenzen einer solchen Strategie.

Diese Vorgehensweise wird glücklicherweise heute nur noch sehr selten vorgefunden. Stattdessen hat sich ein fach-

Weg von den Inseln

Wichtige Trends auf dem DMS-Markt im Überblick

Trend	Anforderung der Anwender
➔	DMS/ECM-Komplettlösungen
➔	Boom für kleine und mittlere Lösungen
➔	Mail-Archivierung, PC-Dateiarchivierung, Konsolidierung File-Ablage
➔	Elektronische Akte
➔	Postkorb, Workflow, Prozessoptimierung
➔	Volltextsuche im Dokumentenbestand und im Einzeldokument
➔	Automation Dokumenteneingang
➔	PDF bzw. PDF/A
➔	Digitale Signatur (aber nicht immer sinnvoll)
➔	Elektronische Formulare
➔	Integration mit Portalen und Web-Content-Management-Lösungen
➔	Insellösungen, Nur-Archivierung, proprietäre Kernkomponenten

Quelle: Zöllner & Partner

dienstbezogener Einführungsansatz als vorteilhaft erwiesen. Die Nutzeneffekte lassen sich so optimieren, da die Umsetzungsprojekte überschaubar sind (z. B. in der Kfz-Zulassungsstelle oder im Finanzbereich) und die neue Technologie auch IT-seitig beherrschbar wird.

Zusätzlich hat der fachdienstbezogene Einführungsansatz den Vorteil, dass verwaltungsübergreifende Prozessuntersuchungen – wie ab und zu gefordert – nicht notwendig werden. Nur die Prozesse der von der DMS-Einführung betroffenen Fachbereiche werden be-

trachtet, wodurch die Implementierung erheblich wirtschaftlicher gestaltet werden kann. Mit dieser Vorgehensweise ist die Verwaltung in kurzer Zeit und unter Sicherung der getätigten Investitionen mit dem DMS komplett ausgestattet.

Ulrich Gerke

Der Autor

Ulrich Gerke ist Seniorberater bei Zöllner & Partner in Sulzbach/Taunus, einem auf Dokumentenmanagement-Systeme und Enterprise-Content-Management-Lösungen spezialisierten Beratungsunternehmen