

Lesen Sie, welche Details Sie bei der Auswahl eines DMS auf keinen Fall vergessen sollten!

Entscheidungskriterien bei der DMS-Auswahl (Teil II)

Wer mit der Aufgabe betraut wird, ein Dokumenten-Management-Projekt durchzuführen, ist kaum zu beneiden: Weder lassen sich die fachlichen Anforderungen auf einfache Weise greifen noch gibt es eine klare Übersicht über den konkret benötigten funktionalen Lösungsumfang und schließlich zeigen sich die gravierenden technischen Systemunterschiede der auf dem Markt angebotenen Systeme nur nach gezielter Recherche.

Von Bernhard Zöller und Volker Halstenbach

Auf der CeBIT, der DMS-Messe oder anderen Produktvorführungen werden bei allen Herstellern die gleichen Szenarien dargeboten: Scannen von Dokumenten, automatische Weiterleitung der Dokumente über Postkörbe, Archivierung auf revisions-sicheren Medien und Zugriffe über fast beliebige Clients – bis hin zum WAP-fähigen Handy. Dass viele der gezeigten Szenarien in der Praxis kaum einsatztauglich sind oder nur eine untergeordnete Rolle spielen, ist für den Neuling häufig nicht erkennbar. Die Auswahl des passenden Systems kann scheinbar auf rein kaufmännischer Ebene stattfinden.

Gefahren der falschen Auswahl

Die Fehler in einer vorschnellen Systemauswahl zeigen sich im günstigsten Fall bereits während der Installation des Systems: Statt auf der im Hause bewährten Systemplattform muss für das gewählte Produkt eine spezielle Umgebung eingerichtet werden und die Einbindung in die hausweite Systemüberwachung ist mit Bordmitteln gar nicht erst möglich.

Kritischer werden die Folgen einer übereilten Systemauswahl, wenn fehlende Funktionen oder gar Performance-Probleme erst im Produktionsbetrieb oder in späteren Ausbauphasen bemerkt werden. Ein DMS-System wird schneller als man denkt zur zentralen Infrastruktur, auf die schwerlich auch nur Übergangsweise verzichtet werden kann. So mancher Systemadministrator erinnert sich gewiss mit Schrecken an Ausfallsituationen, in denen sich die Führungsmannschaft des Hauses hinter seinem Rücken versammelte, um unmittelbarer Zeuge bei der Behebung der Produktionsstörung zu sein, die den kompletten Mitarbeiterstamm des Hauses von der Arbeit fern hält.

Gravierende Systemerweiterungen oder gar Systemwechsel sind häufig nur noch mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich. Was ist zu tun?

Ein gezieltes DMS-Auswahlverfahren mit detaillierter, an den konkret zu lösenden Problemen orientierter Projektbeschreibung und

kompetentem Anforderungskatalog hat sich in der Praxis bewährt und hilft, das Risiko einer Fehlentscheidung deutlich zu reduzieren.

Am Anfang einer Systemauswahl stehen zunächst die fachlichen Anforderungen, deren Aufnahme jedoch nicht Gegenstand dieses Artikels ist. An dieser Stelle ist allerdings der Hinweis angebracht, dass zwischen scheinbar benötigten Funktionen, die häufig vom Fachbereich genannt werden, und den tatsächlich benötigten Systemfunktionen und technischen Integrationen häufig eine große Lücke klappt. Erst eine fachlich funktionale Anforderungsanalyse mit überprüften Ergebnissen kann somit die Grundlage einer geordneten Systemauswahl darstellen (Vergleiche DoQ 2/02).

Dabei sind mindestens drei „Anwendergruppen“ zu berücksichtigen, die Anforderungen an das DMS stellen:

-Der „klassische“ Endanwender, der mit dem System seine Arbeitsprozesse zu optimieren sucht. Zu den Endanwendern gehören auch die

Mitarbeiter der (Post-) Erfassungsstelle, die – häufig unter hohem Zeitdruck und dennoch auf Qualität und Revisionsicherheit bedacht – das zu archivierende Papiergut über Scanner und mittels mehr oder weniger elektronisch unterstützter Verschlagwortung zur Verfügung stellt. Für die Endanwender sind vornehmlich funktionale und rudimentäre technische Systemanforderungen wie etwa einzuhaltende Zugriffszeiten, Zugriffsschutz und System-Verfügbarkeiten von Bedeutung.

- Die Anwendungs- und die Systembetreuer, die das System technisch und fachlich am Laufen halten. Sie führen Sicherungen durch, richten Anwender ein, verwalten Zugriffsberechtigungen und sorgen vor allem im Fehlerfall kurzfristig für eine Lösung, damit der Produktionsbetrieb möglichst ungestört weitergehen kann. Aus dieser Abteilung kommen vordringlich technische Vorgaben, gepaart mit funktionalen Anforderungen an die Systementwicklung- und Betreuungswerkzeuge.
- Und das Unternehmens- und Abteilungsmanagement, das mittels Budget- und Terminvorgaben eine wichtige Rolle gerade im Auswahlprozess ausübt und damit in einigen Fällen die Bewertung fachlicher und technischer Anforderungen überstimmt. Das Management beschließt die organisatorischen und kaufmännischen Anforderungen an die Systemauswahl; in einigen Fällen werden aus diesen Etagen jedoch bereits technische Vorgaben gemacht, vor allem zur geforderten Integration der Lösung in führende Anwendungen wie zum Beispiel SAP R/3.

Die Anforderungen aller Interessengruppen sind im Rahmen einer Systemauswahl zu berücksichtigen. Konflikte sind vorprogrammiert: Einzelne Anforderungen lassen sich entweder in keinem der angebotenen Systeme finden oder sie stehen im Widerspruch zueinander: So entbrennt immer wieder der Kampf zwischen Endanwender und Rechenzentrum über die Frage, ob nicht ausnahmsweise doch eine fremde Systemplattform (Hardware, Betriebssystem, Datenbank) betreut werden kann, um dem Anwender die nur in diesem System gefundene „Standard“-Funktionsvielfalt bereitstellen zu können.

Was ist Standard?

Dabei verwenden gerade Anbieter den Begriff „Standard“ gerne auch für Funktionen, die im

Rahmen eines Projekts mit relativ einfachen Mitteln erstellt werden können oder bereits in anderen Projekten so oder ähnlich umgesetzt wurden, ohne jedoch Bestandteil des vom Hersteller gepflegten Produkts zu sein. Es empfiehlt sich daher, in Auswahl-situationen die Bezeichnung „Standard“ derart festzulegen, dass die geforderte Funktion ohne projektspezifische Anpassungen im Rahmen der angebotenen Lösung vom Hersteller geliefert und auch in weiteren Produktreleases ohne kundenspezifische Anpassungen und Schnittstellen zur Verfügung gestellt wird.

Stellen Sie bei der Abfrage von Systemeigenschaften neben der Antwort „Standard“ die Alternative „programmierbar“ zur Verfügung: Auf diesem Wege zeichnen sich die wahren Grenzen eines DMS deutlicher ab, als wenn der Anbieter lediglich mit „Ja“ und „Nein“ antworten muss. Bei einer reinen Ja / Nein Befragung werden projektspezifische Erweiterungen von Produkten häufig als „Ja“ beantwortet, eben weil die geforderte Funktion ja tatsächlich irgendwie geschaffen werden kann, auch wenn sie im Standard des Systems nicht enthalten ist. Muss der Anbieter hingegen zwischen „Standard“ und „programmierbar“ differenzieren, dann wird er bereits aus Eigeninteresse eine genaue Unterscheidung vornehmen, um nicht in der Umsetzungsphase sein System um projektspezifische „Standard“-Funktionen erweitern zu müssen.

Der klassische Fragebogen

Die Erfahrung zeigt, dass im Rahmen einer Systemauswahl der klassische Fragebogen bei weitem nicht ausgedient hat. Gerade in den heutigen Zeiten des immer härter werdenden Wettbewerbs gibt sich kein Hersteller die Blöße, „freiwillig“ auf Defizite seines Lösungsangebots hinzuweisen. In der Praxis wird jeder Hersteller versuchen, durch schwammige Angebotsformulierungen und geschickte Auslassungen solche Produktlücken zu umschiffen und damit vor den Augen des Kunden zu verstecken. Viele dieser Lücken lassen sich mit Hilfe eines Fragebogens bereits frühzeitig aufdecken.

Ein hierfür geeigneter Fragebogen muss allerdings detailliert ausgearbeitet werden und dennoch einen gesunden Mittelweg zwischen Tiefe und Bearbeitbarkeit finden. In der Praxis bewährt haben sich Ausschreibungsunterlagen, die funktionale, technische und organisatorische Details gemeinsam erfragen. Wählen



Bernhard Zöller, Geschäftsführer der Zöller & Partner GmbH, einer auf Dokumenten-Management spezialisierten unabhängigen Unternehmensberatung (www.zoeller.de)

Volker Halstenbach, Partner der Zöller & Partner GmbH



Caching

System unterstützt Caching auf der Server -Magnetplatte	<input type="radio"/> p <input type="radio"/> programmierbar	<input type="radio"/> Nein
System unterstützt Caching auf der Magnetplatte des Recherche-Arbeitsplatzes	<input type="radio"/> Standard	<input type="radio"/> programmierbar <input type="radio"/> Nein
Beim Dokumentenzugriff über einen Cache-Bereich gelten die vollen Zugriffsschutz-Regeln (auch beim Zugriff aus dem lokalen Arbeitsplatz-Cache)	<input type="radio"/> Standard	<input type="radio"/> programmierbar <input type="radio"/> Nein
Beim Abmelden vom System werden die Dokumente aus dem lokalen Arbeitsplatz-Cache automatisch gelöscht (Schutz vor unberechtigtem Zugriff anderer)	<input type="radio"/> Standard <input type="radio"/> programmierbar	<input type="radio"/> Nein <input type="radio"/> kann ausgeschaltet werden

Auszug aus einem in der Praxis bewährten Fragebogen

Sie Hilfsmittel wie Excel oder eine Datenbank zur Erstellung dieser Unterlagen, dann lassen sich umfangreiche und differenzierte numerische Auswertungen vornehmen, die selbst große und möglicherweise zerstrittene Projektgruppen zu einem einheitlichen Auswahlergebnis führen.

Organisatorische Details

Der eher organisatorische Teil des Fragebogens umfasst allgemeine Fragen zum Anbieter, zu spezifischen, relevanten Referenzen sowie zu Dokumentations-, Schulungs- und Supportleistungen, die für das Projekt erbracht werden. Klar, dass man hier auch die Geschäftszahlen der Anbieter einer genauen Analyse unterzieht.

Übersehen werden darf ebenso wenig, dass Dokumenten-Management-Systeme ein komplexes Gebilde aus vielen voneinander abhängigen Hard- und Softwarekomponenten darstellen. Hieraus ergeben sich hohe Supportanforderungen mit möglichst kurzfristigen Reaktionszeiten des Anbieters. In vielen Projekten wird daher Wert darauf gelegt, dass sich der nächste Service-Stützpunkt des Herstellers in vertretbarer Entfernung zum Kunden befindet.

Technische Anforderungen

Der technische Teil umfasst allgemeine Fragen zur angebotenen Software, zur Architektur und den unterstützten Plattformen, zu Sicherheits-Konzepten und nicht zuletzt zu Details der Dokumenten- und Systemverwaltung. Rechenzentren haben mit einer ständig sinkenden Personalausstattung zu kämpfen und müssen gleichzeitig eine ständig steigende

Zahl von Systemen und Anwendungen betreuen. Sie sind daher immer mehr bemüht, Standards zu definieren, die von allen Systemen – auch dem DMS – einzuhalten sind. Solche hausinternen Vorgaben betreffen besonders häufig die Hardware, das Betriebssystem und die Datenbank-Plattformen der Systeme, die vom Rechenzentrum „akzeptiert“ werden. Darüber hinaus finden sich jedoch eine Reihe von Anwendern, bei denen weitergehende Standardvorgaben existieren z. B. für die Einbindung von Administrationswerkzeugen zur Systemüberwachung und Softwareverteilung.

Der Projektleiter, der sich in solch einer Umgebung für ein Produkt entscheidet, dessen Client-Software nicht auf einfache Weise über das im Haus genutzte Software-Verteilungswerkzeug auf den Arbeitsplätzen der Endanwender installiert werden kann, muss sich auf unangenehme Diskussionen mit seinen Kollegen der Anwenderbetreuung gefasst machen. Auf Messen und sonstigen Produktveranstaltungen wird über solche Details jedoch mit Sicherheit nicht gesprochen ...

Gerade bei der Festlegung der Systemplattformen muss man den Anbieter teilweise „bis zur zweiten Stelle hinter dem Komma“ abfragen. Häufig wird von der Datenbankbetreuung nicht nur ein bestimmtes Herstellerprodukt zur Verwaltung der Beschreibungsdaten des DMS gefordert, sondern auch noch die Unterstützung eines ganz bestimmten Releases dieses Produkts. Hat der Projektleiter nicht sauber abgefragt und ist das DMS mit der „falschen“ Datenbankversion gekoppelt, kann es ihm passieren, dass das Rechenzentrum kein Standard Service Level Agreement eingeht,

ohne mit zusätzlichen Personalressourcen ausgestattet zu werden.

Welche Sicherheitsstandards sind einzuhalten?

Kann das angeschaffte System in einer symmetrischen Hochverfügbarkeitsumgebung eingesetzt werden oder lediglich in einer asymmetrischen? Versuchen Sie einmal, diese Frage mit einem Vertriebsmitarbeiter auf einem Messestand zu diskutieren; er wird zur Beantwortung immer die Unterstützung eines Technikers benötigen, der nicht aufzutreiben ist. Und: Wer denkt schon während eines Verkaufsgesprächs an solche scheinbar unendlich tiefen Details?

Für das performante Systemverhalten, vor allem für den beschleunigten Zugriff auf Dokumente, wird ein intelligentes „Caching“, d.h. Vorhalten von Dokumenten auf dedizierten Festplattenbereichen benötigt. Gerade in dieser Funktionsgruppe unterscheiden sich die Systemangebote deutlicher als man es erwartet – bis hin zu Systemen, die überhaupt kein aktives Caching von Dokumenten durchführen sondern vom Administrator erwarten, dass er die Aufbewahrungsbereiche intelligent auf Festplattenmedien und optische Speicherbibliotheken aufteilt.

Funktionen

In der Gruppe der funktionalen Fragen werden Details zum Funktionsumfang der Client-Umgebungen (Windows und Web) zur Recherche und zur Dokumentenerstellung erfragt. Hierzu gehören Details zur Anpassbarkeit der Oberfläche bzw. der Architektur und dem Funktionsumfang der API-Werkzeuge, der Integrationen in Groupware oder ERP-Umgebungen und schließlich zur Anbindung an kundenindividuelle Anwendungen.

Für den Endanwender ist die Anpassbarkeit der Benutzeroberflächen von besonderer Bedeutung. Je mehr Anwender mit dem System arbeiten sollen, umso stärker muss es auch im Detail auf die Belange der Anwender angepasst werden. Gerade bei größeren Installationen mit vielleicht mehr als 100 Anwendern kann die zusätzliche Optimierung der Oberfläche zu einer deutlich spürbaren Personaleinsparung führen. Erlaubt das System jedoch nur sehr eingeschränkte Anpassungen der Oberflächen, geht genau dieses Potenzial verloren. Für Anwendungsbetreuer ist es daher wichtig, den Funktionsinhalt der System-API zu beur-

teilen und zusätzlich zu erfahren, mit welchen Entwicklungswerkzeugen Systemanpassungen vorgenommen werden können.

Da die Erfassung von Dokumenten im Scan-Verfahren mit relativ hohen Personalkosten verbunden ist, besteht ein hoher Bedarf, die in diesem Funktionsbereich vom System gebotenen Möglichkeiten zur Anpassung der Oberflächen und zur Optimierung der Verfahren zu hinterfragen.

Ähnliche Detailfragen sind für Im- und Export-Schnittstellen des Systems zu stellen, die einerseits für die Aufnahme und Speicherung von Druckdaten benötigt werden (COLD) und andererseits für den Austausch von Dokumentenbeständen – ggf. sogar für die Migration des gesamten Systeminhalts auf ein anderes Archivsystem. Da eine große Vielfalt an Druckerzeugungssystemen und damit an etablierten Druckdatenformaten Verwendung finden, gibt es ebenso unterschiedliche COLD Softwarekomponenten zur Aufnahme und Verwaltung der Druckdaten im Archivsystem. Auf den ersten Blick hätte man allerdings sicherlich erwartet, dass alle COLD Produkte gleichermaßen mit beliebigen Druckdaten umgehen können und für alle Datenvarianten eine reversionssichere und formatgetreue Archivierung ermöglichen. Tatsache ist, dass jedes COLD Produkt nur auf ganz spezifische Formate ausgerichtet ist und hiervon abweichende Formate nicht verarbeiten kann. So sind nur ganz wenige COLD Produkte in der Lage, Dokumente in dem von der IBM definierten und gerade bei Großunternehmen häufig anzutreffenden AFP Druckdatenformat (AFP = Advanced Function Presentation) layoutgerecht abzuspeichern und zu reproduzieren.

Immer häufiger gefordert wird die Integration des DMS in Groupware-Umgebungen, hierbei vor allem in Lotus Notes und Microsoft Exchange. Einerseits existieren Anforderungen, eMails und / oder deren Anhänge im Archivsystem möglichst automatisiert ablegen zu können und andererseits möglichst flexibel darauf zurückgreifen zu können. Hierbei macht es durchaus Sinn, im Rahmen der Archivierung eine Formatkonvertierungen zu fordern, damit sichergestellt ist, dass Dokumente auch langfristig mit offenen Softwaresystemen (z. B. dem Acrobat Reader) angezeigt werden können.

Fazit

Nicht in jedem Projekt sind alle genannten Kriterien von gleicher Bedeutung – in jedem Projekt werden zusätzlich ganz spezifische Anforderungen identifiziert, die in anderen Projekten bestenfalls von untergeordneter Rolle sein können. So erfolgt selbstverständlich die Bewertung von Auswahlfragebögen projektspezifisch und die konkreten Ergebnisse lassen sich zudem nur beschränkt in andere Projekte übertragen. Das, was in dem einen Projekt besonders positiv bewertet wird, mag in anderen Projekten K.o.-Kriterium sein.

Die Erfahrung zeigt, dass über die im Fragebogen gemachten Angaben der Hersteller innerhalb der Projektgruppe des Kunden schnell ein vergleichendes Bild der Systemangebote entsteht, das mit vielen, technischen Details aufwartet und damit eine wesentliche Grundlage für eine fundierte Systementscheidung bildet. Diese wird niemals allein auf der Grundlage eines Anforderungskatalogs durchgeführt – der sorgfältig ausgearbeitete und ausgewertete Anforderungskatalog bildet dennoch, neben dem kaufmännischen Angebot, eine hervorragend dokumentierte und für alle nachvollziehbare Entscheidungsgrundlage.

Darauf kommt es an:



- **Schnelle Einführung**
- **Einfache Administration**
- **Großer Funktionsumfang**
- **Skalierbar bis 5.000 User**
- **Weltweit in 12 Sprachen**

Dokumenten-Management für jeden. Daher bietet DocuWare neben großem Funktionsumfang besonders einfache Handhabung. Dies kommt den Anwendern und Systemadministratoren gleichermaßen zugute.

Tausende zufriedene Kunden in aller Welt können das bestätigen.

DocuWare

Rufen Sie uns an: 089/89 44 33 44, www.DocuWare.de

+++ news +++

+++ dokumenten-management +++

+++ archivierung +++

+++ knowledge-management +++

www.dog.de

+++ workflow +++

+++ datawarehouse +++

+++ datenbanken +++

+++ erp +++

+++ downloads +++