

Dokumenten- oder vorgangorientiertes ECM?

Wer anspruchsvollere und effizientere Bearbeitungslösungen einführen will, muss auch die ECM-Voraussetzungen dafür schaffen.

Wenn man in die Eingangspost-digitalisierung und damit in elektronische Dokumentenmanagement- und Informationslogistik-Technik einsteigt, dann konzentriert man sich am besten zunächst darauf, dass alle Dokumente klassifiziert und indiziert ins Unternehmen und in die digitale Registratur gegeben werden. Das ist zweckmäßig, weil damit gleich mehrere Fortschritte erreicht werden:

- Alle Dokumente und Informationen aus Papierpost, Fax oder eMail stehen jetzt medial vereinheitlicht zur Verfügung.
- Alle Zugangsberechtigten haben gleichzeitig Zugriffsmöglichkeiten auf das einzelne Dokument.
- Durch papierloses bzw. papierarmes Arbeiten wird Platz und Zeit gespart.
- Durch die technisierten Sortier- und Suchfunktionen werden viele Such- und Arbeitsvorgänge beschleunigt und vereinfacht.

Wer vor der ECM-Einführung unterschiedliche Softwares und Lösungen geprüft hat, dem sind auch die teilweise gewaltigen Preisunterschiede aufgefallen. Wer sich bei Enterprise-Content-Anwendungen auf Klassifikation und Registratur beschränkt, kommt aber oft mit einer relativ preiswerten Lösung klar: der pragmatische Start ins moderne Vorgangsmanagement.

Vom Dokumenten- zum Workflow-Management

Wenn der Umstieg auf papierlose/papierarme Arbeit aber gelungen ist, dann werden Wünsche wach: Warum kann der vorhandene Content nicht dafür genutzt werden, um einen Großteil der Felder in den neu angelegten Bearbeitungs- oder

Korrespondenzformularen auszufüllen? Warum können mit den Eingangsinformationen nicht automatisch die nächsten notwendigen Workflows angestoßen werden? Warum muss ein völlig klarer, einstufiger Vorgang, der beim Capturing bereits vollständig identifiziert wurde, überhaupt angefasst werden? Warum ist hier nicht Dunkelverarbeitung möglich?



POSTMASTER-Magazin

Die Antwort auf all diese Fragen lautet: Weil die allein dokumentorientierte ECM-Lösung, die bei der Einführung gewählt wurde, diese nächsten Schritte nicht vorsah. Im neuesten Newsletter von Zöller & Partner weist der ECM-Berater Ulrich Gerke darauf hin, dass sich bei der Entwicklung von Workflow-Lösungen eine zweistufige ECM-Einführungsstrategie bewährt habe. Der wesentliche Vorteil einer solchen Vorgehensweise sei eine bessere Einbindung aller Projektbeteiligten in die Konzeption einer solchen Postkorb-/Workflow-Lösung: „Vor allem die Berücksichtigung der Anwender ist von enormem Vorteil, da ja in der Regel der organisatorische Ist-Zustand der Sachbearbeitung aufgehoben und durch automatisierte Prozessabläufe ersetzt wird. Außerdem können diese häufig nicht nur organisatorisch, sondern auch technisch komplexen Postkorb-/Workflowlösungen schrittweise – also kontrollierbar – eingeführt werden.“

Mit anderen Worten: eins nach dem anderen.

Dokumentenbasiertes oder vorgangorientiertes ECM?

Beim dokumentenbasierten ECM funktioniert Workflowmanagement auf Grundlage einfacher Beziehungen: Hier ist

das elektronische Dokument über eine Bestellung mit einer eindeutigen ID. Diese ist dann auch die Grundlage der weiteren Arbeit. So verhält es sich auch bei einer Kataloganforderung oder einem Bauantrag. Wenn es kein Dokument und keine ID gibt, dann muss man hilfsweise ein „elektronisches weißes Blatt“ herbeizaubern und an dieses eine neue Nummer vergeben.

Vorgangsorientierte Workflowsysteme begnügen sich nicht mit einer einzigen Dokumenten-ID. Es werden neue Geschäfts- und Aktivitäten-Vorgangsnummern angelegt und auf deren Grundlage die erforderlichen Workflows durchgeführt. So ist das System fit für alle komplexeren Geschäftsaktivitäten: Es können beliebig viele Dokumente mit dem Geschäftsprozess oder dem Projekt verknüpft werden. Damit ist das Tor für verschiedene Modernisierungen geöffnet:

- Es entstehen elektronische Vorgangs-, Projekt- und Kundenakten, in denen man nach chronologischen oder sachlichen Gesichtspunkten blättern kann.
- Die Dimension von komplexeren Vorgängen, Projekten und Verwaltungsvorgängen ist darstellbar.
- Das Protokoll der Abfolge von Arbeitsschritten und deren zeitliche Dimension ist darstellbar; damit können sowohl der Status als auch die Durchlaufgeschwindigkeit festgestellt

und ausgewertet und Arbeitsprozesse für die eigenen Organisation sowie gegenüber dem Kunden transparent gemacht werden.

Solche mächtigen, komplexen Prozess-tools sind natürlich nicht in jedem Arbeitszusammenhang erforderlich. Gerke weist in seinem Fachbeitrag darauf hin, dass es auf die konkreten Anforderungen ankommt, die mit einem Workflowsystem abgedeckt werden sollen: „Einzelabläufe, wie zum Beispiel der klassische Urlaubsantrag, Freigabeszenarien zur Qualitätssicherung von Dokumenten oder Anordnungsprozessen in öffentlichen Verwaltungen sind für dokumentenbasierte Postkorbsysteme durchaus geeignet, da diese Prozesse typischerweise ein Schriftstück als Prozessauslöser besitzen und dieser Geschäftsprozess ausschließlich anhand der Information des Schriftstücks abgearbeitet wird.“



Zoller & Partner

Ulrich Gerke: „Die zweistufige ECM-Einführung hat sich bewährt.“

Fit für intelligenten Output

Bei der zweiten Stufe der ECM-Einführung muss man also untersuchen, welche Abläufe im Zuge der Dokumenten- und Informationslogistik unterstützt werden sollen und welcher Automatisierungsgrad dabei zweckmäßig ist. Das ist eine ganz besonders interessante Fragestellung für das Projekt- und Produktmanagement in produzierenden Unternehmen. Bei deren Workflows geht es ja oft nicht um die Verarbeitung einer großen Anzahl hoch reglementierter Verwaltungs- und Sachbearbeitungsvorgänge wie zum Beispiel in Behörden oder der Versicherungswirtschaft. Oft kommt es zum

Beispiel darauf an, die in Kundendokumenten niedergelegten Anforderungen und Parameter in eigene Dokumente und in Korrespondenz an den Kunden fehlerfrei und vollständig umzusetzen. An der Schnittstelle zwischen ECM

und Outputmanagement entstehen so intelligente Korrespondenz- und Dokumentenerstellungs-Systeme, die durch Datenübernahme und den Einsatz von smarten Textblock-Systemen nicht nur die Arbeit erleichtern, sondern auch der Präzision von Datenvorgabe und -übernahme dienen.

So zweckmäßig es ist, sich bei der ECM-Einführung auf klare und eindeutige Schritte zu konzentrieren, so wichtig ist es auch, die Dokumentenlogistik zukunftssicher zu machen, und das geht nur mit vorgangorientierter ECM. Ein dokumentenorientierter Postkorb funktioniert natürlich auch als Grundlage einfacher, dokumentenbasierter Abläufe, umgekehrt aber nicht. Wo heute über die ECM-Einführung oder -Erweiterung nachgedacht wird, da sollte auch die Zukunftsfähigkeit hin auf umfassendere Workflows ein Entscheidungskriterium sein – damit man den ersten Schritt tun kann, dann aber auch den zweiten und den dritten.

hdw

Weitere Informationen:

www.zoeller.de