

# Dokumentenmanagement ist auch für KMU von Interesse

Während in den 50er-Jahren der Mensch rund 50 000 neuen Informationen im Jahr ausgesetzt war, waren dies in den 80er-Jahren bereits 50 000 pro Tag. Bedenkt man, dass in den rund letzten 30 Jahren das Internet zum Alltag, die Produktlebenszyklen verkürzt und die Konkurrenz durch die Globalisierung grösser wurde, sowie die Medienlandschaft gewachsen ist, kann man sich gut vorstellen, dass die heutige Informationsflut um ein Vielfaches zugenommen hat. Um wichtige Informationen effizient zu bewirtschaften, bieten sich verschiedene Möglichkeiten an.



Armin Baumann

**A**lle Firmen – inklusive den kleinsten KMU – ertrinken in der Flut von E-Mails, Briefen und Notizen. Tage, Wochen oder Monate später finden sie genau den elektronischen Brief nicht mehr, von dem sie sicher sind, dass er die jetzt benötigte Information enthält. Eine Problemstellung taucht in einem Unternehmen wiederholt in verschiedenen Abteilungen auf – und wird jedes Mal aufs Neue letztlich auf die fast gleiche Art gelöst. Die Firmen erstellen von allen kaufmännischen Vorgängen – sei es z. B. die Erledigung der Korrespondenz, die Bezahlung von Rechnungen oder Erstellung von Mahnungen – Papierkopien und müssen diese zum Teil von Gesetzes wegen im teuren Archivraum mehr als zehn Jahre aufbewahren. Dies gilt auch für E-Mails, was die wenigsten Firmen machen.

## Dokumentenmanagementsystem – kurz DMS

Dokumentenmanagementsystem ist der Oberbegriff für eine ganze Palette von Definitionen und Produkten, die sich im weitesten Sinne mit dem effizienten «Handling» von Dokumenten befassen. Vereinfacht zusammengefasst versteht man unter Dokumentenmanagement die Verwaltung von elektronischen Dokumenten in einer Datenbank. Ein Dokument kann dabei über viele Formen verfügen: Geschäftsbriefe, Konstruktionszeichnungen, Buchhaltungsauszüge oder Bild- und Tondaten sind nur einige Beispiele. Voraussetzung für eine gewinnbringende Verarbeitung in einer Datenbank sind neben der digitalen Form vor allem die zusätzlich gespeicherten Informationen über das Dokument selbst. Vieles liegt heute von Anfang an in elektronischer Form vor. Das heisst jedoch noch lange nicht, dass diese Dokumente einfacher als ihre erst nachträglich digitalisierten «Papierkollegen» aufzufinden sind. Denn mit der allgegenwärtigen Digitalisierung steigt nicht nur das Volumen der zu erfassenden Dokumente explosionsartig an. Entscheidend ist vielmehr die möglichst umfassende Erfassung der Dokumente: Neben Informationen wie beispielsweise Autor, Themengebiet oder Datum ist eine intel-

ligente «Verschlagwortung» und «Attributierung» zentral für die spätere Auffindbarkeit im Datenbanksystem. Moderne DMS-Lösungen können einen Grossteil solcher Informationen selbst erzeugen und in einer Datenbank ablegen. Das Originaldokument bleibt dabei an seinem «normalen» Speicherort und wird via DMS gefunden oder als Abbild dargestellt. Es entsteht ein umfassendes elektronisches Archiv. Zentraler Vorteil ist die leichte Auffindbarkeit der Dokumente und Daten durch alle Mitarbeitenden eines Unternehmens, wobei mit Zugriffsberechtigungen zusätzlich Informationssicherheit und Datenschutz gewährleistet werden. Es vereinfacht zudem das sogenannte «Records-Management», das sich mit der Verwaltung von aufbewahrungspflichtigen Unterlagen und Dokumenten befasst – ein Thema, das durch die Verschärfung der gesetzlichen Vorschriften weiter an Bedeutung gewinnt. Dazu kommen die langfristige «Lesbarkeit» der Daten durch eine entsprechende automatische Konvertierung in neue oder beständige Datenformate und die doppelt wirksame Reduktion des Platzbedarfes für die Dokumente: Denn sowohl die physische Lagerfläche durch den Verzicht auf Papierablagen als auch der elektronische Speicherbedarf durch die Vermeidung von Mehrfachablagen auf verschiedenen Unternehmensebenen wird spürbar reduziert.

## Investition versus Gewinn

«Umsonst» sind diese Vorteile jedoch nicht zu haben. Dabei stehen jedoch nicht die Ausgaben für Hard- und Software im Vordergrund. Vielmehr ist es von entscheidender Bedeutung, dass die Einführung eines Dokumentenmanagementsystems zuallererst die sehr genaue Überprüfung und Festlegung der Anforderungen eines Unternehmens an das DMS nötig macht und nur durch das Unternehmen selbst erfolgen kann. Dabei sind alle Unterneh-



mensebenen einzubinden und am Ende alle geschäftsrelevanten Daten in einem System zu verwalten. Zusätzlich sind bei der Konzipierung des DMS von Anfang an dem Lebensalter und der angestrebten Lebensdauer der verwalteten Informationen Beachtung zu schenken. Die IT-Branche fasst dieses Thema unter dem Begriff ILM Information Lifecycle Management zusammen und beschreibt damit die jeweils kostengünstigste Speicherung der Dokumente ihrer inhaltlichen oder zeitlichen Bedeutung entsprechend. Schliesslich sind auch im Betrieb die internen Aufwendungen zu berücksichtigen: Neben dem nicht von der Hand zu weisenden administrativen Mehraufwand bei der Dokumentenerfassung ist auch die Pflege eines «Schlagwort-Wörterbuches» zur Indexierung der archivierten Dokumente nicht ohne entsprechenden Fachpersonalaufwand zu haben.

## Die Einführung eines DMS ist Chefsache

Eine durchgängige Unterstützung durch die Geschäftsleitung ist aus den genannten Gründen zwingend notwendig für die Akzeptanz und den Erfolg eines Dokumentenmanagementsystems. Denn auch die Unternehmenskultur wird beeinflusst: Zunächst ist die «vorschriftsgemässe» Anwendung bei den Mitarbeitenden einzuführen und durchzusetzen. Durch die lückenlose Dokumentation sämtlicher Änderungen und Mutationen werden nicht nur sämtliche Verantwort-

lichkeiten transparent dargestellt, sondern müssen eventuell auch Prozesse neu definiert werden. Es ist daher sehr intensiv zu prüfen, welche vorhandenen Anforderungen, zum Beispiel gesetzlicher Natur, ein DMS notwendig machen, welchen unternehmensspezifischen Anforderungen das DMS unterliegt und vor allem welche strategischen Ziele angestrebt werden. Der Trend ist jedoch eindeutig: Angesichts der exponentiellen Zunahme von elektronischen Dokumenten werden derartige Managementsysteme weiter an Bedeutung gewinnen, nicht zuletzt auch durch die veränderten gesetzlichen Rahmenbedingungen.

### Elektronische Unterschrift

Ein Grossteil der archivierbaren Dokumente muss dennoch in Papierform vorliegen, um einen rechtlich verbindlichen Status zu erlangen. Eine vollständig elektronische Abwicklung ohne Medienbrüche ist daher nach wie vor in vielen Bereichen noch nicht erreicht. Die technischen und rechtlichen Voraussetzungen sind jedoch vorhanden: Das «Zauberwort» heisst

elektronische Signatur. Dabei werden elektronische Dokumente um spezielle Daten ergänzt, die eine eindeutige Prüfung der Authentizität des Urhebers der Dokumente zulassen. Elektronische Dokumente gelten damit ebenso als rechtsgültig «unterzeichnet» wie von Hand unterzeichnete Papierdokumente. In der Schweiz ist die elektronische Signatur im am 1. Januar 2005 in Kraft getretenen «Bundesgesetz über Zertifizierungsdienste im Bereich der elektronischen Signatur» (ZertES – [www.admin.ch/ch/d/sr/c943\\_03.html](http://www.admin.ch/ch/d/sr/c943_03.html)) sowie durch die «Verordnung über Zertifizierungsdienste im Bereich der elektronischen Signatur» (VZertES – [www.admin.ch/ch/d/sr/c943\\_032.html](http://www.admin.ch/ch/d/sr/c943_032.html)) geregelt. Gleichzeitig wurde das Obligationenrecht entsprechend ergänzt und setzt die «qualifizierte» elektronische Signatur der eigenhändigen Unterschrift rechtlich gleich. Dies gilt allerdings nur für die gesetzeskonforme elektronische Signatur eines anerkannten Zertifizierungsdienstes. Mit der elektronischen Signatur können auch rechtlich verbindliche Dokumente durchgängig elektronisch verarbeitet werden, eine Papierform ist nicht mehr nötig.

Die möglichen Einsparungen beim Dokumentenverkehr sind beachtlich. Zudem werden Fehler und Aufwand bei den manuellen Eingaben verringert. Damit können sämtliche Dokumentarten in einem Dokumentenmanagementsystem bzw. einem elektronischen Archiv verwaltet werden. Doch aktuelle Entwicklungen gehen weit über die blosser Archivierung hinaus: Unter dem Begriff Enterprise Content Management ECM werden solche Systeme zusammengefasst, welche die gesammelten Informationen nicht nur archivieren, sondern als unternehmensweites Instrument im Sinne eines verbesserten Workflow- und Wissens-Managements einsetzen. Verschiedene Systeme werden dabei unter einem Dach integriert, zum Beispiel auch ERP- oder Web Content Management-Lösungen. Mit immer preiswerteren verfügbaren Hardwarekomponenten sind derartige Systeme nicht mehr nur Grossunternehmen vorbehalten, sondern werden auch für KMU zunehmend interessant. DMS, ECM, ILM und Co. werden also auch hier bald zum Standard gehören. ■