



<b>BCT Deutschland GmbH</b>	
<b>Titel</b>	<b>wissensmanagement</b>
<b>Ausgabe</b>	6/2014, 13.08.2014
<b>Seite</b>	24 + 25
<b>Auflage</b>	5.000



Eva Bischoff

## Von der Akte zum Wissen: Informationen mit DMS, ECM & EIM nutzbar machen

Wettbewerbsfaktor Nummer eins im 21. Jahrhundert ist, vor allem im rohstoffarmen Mitteleuropa, unbestreitbar Wissen. Dieses Wissen entsteht, wenn die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt dem richtigen Personenkreis gebündelt verfügbar gemacht werden. Erst dann können Vorstände, Geschäftsführer oder Inhaber Entscheidungen für unternehmerisches Wachstum und innovative Entwicklungen treffen. Die Realität in den Betrieben aber zeigt häufig: Die notwendigen Informationen sind zwar vorhanden, meist jedoch nur verstreut – in Akten, Dokumenten, E-Mails oder in handgeschriebenen Telefonnotizen der Mitarbeiter. Die Frage ist: Wie schafft man es, dieses schlummernde Potenzial zu wecken und gewinnbringend zu nutzen? Praxisnahe Antworten für unterschiedliche Unternehmensgrößen liefern intelligente Lösungen aus dem Dokumentenmanagement, dem Enterprise Content Management und dem Enterprise Information Management.

Zunächst gilt es, die Begrifflichkeiten voneinander abzugrenzen. Dokumentenmanagementsysteme (DMS) ermöglichen die datenbankgestützte Archivierung und Verwaltung aller papiergebundenen sowie digitalen Akten eines Unternehmens. Die kategorisierten Dokumente können dann via Cloud Computing simultan personen-, orts- und zeitunabhängig abgerufen und genutzt werden. Das Enterprise Content Management (ECM) unterstützt neben der digitalen Archivierung auch die firmeninterne Abwicklung von Standardfällen. Die ECM-Software analysiert Inhalte, unstrukturierter, semi-strukturierter wie strukturierter Dokumente – also vom formlosen Brief über Rechnungen bis hin zu Formularen – gezielt und steuert die organisatorischen Workflows innerhalb des Unternehmens aktiv. Noch einen Schritt weiter geht das Enterprise Information Management (EIM): Es extrahiert aus den Inhalten die relevanten Informationen für die betriebswirtschaftliche Einzelfallbearbeitung. EIM legt dabei den Fokus auf die Prozesse, fördert die Kollaboration aller Beteiligten – einschließlich Kunden und Dienstleistern – und integriert Corporate Governance sowie Compliance gemäß aktueller Datenschutzrichtlinien.

Wichtig sind dabei immer individuelle Lösungen, die sich sowohl an den Bedürfnissen im Unternehmen orientieren als auch die bestehende IT-Infrastruktur berücksichtigen bzw. an die vorhandene Software-Architektur anbinden. Drei Fallbeispiele aus der Praxis sollen dies verdeutlichen.

### → DMS-Einführung in einer Versicherungsagentur

Die Aachener Agentur Olivier Versicherungen ist spezialisiert auf Sach- und Sonderversicherungen für Privat- und Geschäftsmandanten. Bis Anfang 2013 waren Inhaber Dirk Olivier, seine vier Mitarbeiter und die sieben freien Fachspezialisten bei der Ablage und Sortierung von Verträgen, Schadensfällen oder Korrespondenz auf eine rein manuelle Verwaltung angewiesen. Alle Dokumente waren zwar digital, aber nur auf einem zentralen Server gespeichert. Bei über 50.000 Dateien pro Jahr war der Aufwand für das Auffinden, die Bearbeitung und die Archivierung der Kundendaten erheblich. Ein weiterer Faktor: Von außen konnte man auf den bestehenden Server nicht zugreifen. Der Austausch von digitalen Dokumenten, vor allem vor und nach Kundenbesuchen, verlief daher

meist per USB-Stick. Doch gerade in der Beratung ist es wichtig, alle Informationen zu einem Klienten schnell zugriffsbereit zu haben, sowohl im Büro als auch vor Ort beim Mandanten.

Das Versicherungsbüro suchte entsprechend ein DMS, das neben der gewünschten Ad-hoc-Verfügbarkeit von Daten auch unabhängig von der vorhandenen Hardwarestruktur funktionieren sollte. Die Wahl fiel auf eine web- und cloudbasierte Lösung, die beide Anforderungen vereint. Die Möglichkeit, jetzt alle Dokumente von jedem Ort der Welt – auch mit Smartphone, Tablet und Laptop – in ihrer aktuellen Version aufrufen zu können, stellte sich als große Arbeitserleichterung heraus, vor allem unterwegs während eines Mandantentermins. Über die intuitive Suchfunktion der Software, die ähnlich einer Suchmaschine funktioniert, finden die Berater alle relevanten Dateien zudem in Sekundenschnelle. Auch die Datensicherheit war ein entscheidender Faktor, handelt es sich bei den gespeicherten Dokumenten doch zum großen Teil um persönliche und sensible Daten. Wichtig war daher ein deutscher Cloud-Provider, der alle Sicherheitsauflagen und Anforderungen an den Datenschutz erfüllt: Trotz der mobilen Nutzbarkeit sind die Daten in TÜV-zertifiz-

zierten Rechenzentren in Jena vor unbefugten Zugriffen bestmöglich geschützt.

#### → ECM-Anbindung bei der größten Teppichweberei Europas

Die Anker-Teppichboden Gebr. Schoeller GmbH & Co. KG aus Düren gehört mit ihren 300 Mitarbeitern zu den drei wichtigsten Teppichbodenlieferanten im Luftfahrtbereich weltweit. Nicht mehr „State of the Art“ war jedoch die Archivierung: Von jedem Dokument wurden mindestens drei Ausdrucke gemacht, die dann per Hand an die jeweiligen Abteilungen verteilt und nach der Bearbeitung ordentlich archiviert wurden. Der Aufwand war besonders groß, wenn ein Dokument später noch einmal benötigt wurde. Dann musste ein Mitarbeiter sich auf den Weg ins Archiv machen und die entsprechenden Papiere heraussuchen.

Im Frühjahr 2013 wurde daher eine ECM-Software implementiert, die zum einen die Archivierung übernimmt, zum anderen aber auch die workflowbasierten Prozesse, wie Eingangsrechnungsverarbeitung oder Vertragsmanagement, unterstützt. Alle Dokumente, also Angebote, Lieferscheine, Auftragsbestätigungen oder Rechnungen, sind jetzt gebündelt und von jedem Arbeitsplatzrechner aus verfügbar – gemeinsam mit der jeweils relevanten Kundenkorrespondenz. Auch Preisinformationen oder Lieferabsprachen per E-Mail werden mit einem Klick digital archiviert und automatisch in den jeweiligen Workflow integriert. Für die Mitarbeiter des Vertriebsinnendienstes bedeutet das ein wesentlich effizienteres Arbeiten: Dank der digitalen Akten können sie den gesamten Bestellvorgang sowie die vollständige Bestellhistorie des Kunden mit einem Blick erfassen.

Eine maßgebliche Anforderung war zudem, dass die Anker-Mitarbeiter weiterhin in der gewohnten Nutzeroberfläche arbeiten konnten. Das ECM musste sich optimal in die vorhandene Software-Infrastruktur des Warenwirtschaftssystems integrieren. Beide Systeme wurden daher über eine bidirektionale Schnittstelle verbunden. Alle täglich benötigten ECM-Funktionen können so vom Warenwirtschaftssystem aus genutzt werden. Die Mitarbeiter arbeiten in ihrer gewohnten Umgebung; das ECM übernimmt im Hintergrund aber das Datenmanage-

ment: Legt man im Warenwirtschaftssystem etwa einen neuen Debitor an, wird dieser automatisch als neue Akte in der ECM-Software repliziert.

#### → Neues Arbeiten in Ämtern & Behörden – mit EIM

Der Ort Best, zehn Kilometer nördlich von Eindhoven gelegen, ist mit seinen knapp 29.000 Bürgern in vieler Hinsicht eine typische niederländische Gemeinde. In einem Punkt unterscheidet sich Best allerdings: Anfang 2011 wurde von der dortigen Verwaltung das Projekt „DOEN!“ – zu Deutsch „Handeln“ – gestartet, das den Dienst am Bürger grundlegend verbessern sollte. Teil des Programms war eine webbasierte Systemlösung, die die Kommunikation mit den Einwohnern schneller und transparenter macht. Zur Optimierung der Dienstleistungen erschien zudem eine neue Informationsstruktur unumgänglich: Zuvor gab es für die Anliegen der Bürger 400 vertikale Anwendungen und die Informationen waren über verschiedene Standorte und Abteilungen verteilt. Entsprechend sollte ein Kunden-Kontakt-Zentrum als zentraler Ansprechpunkt für die Bürger eingerichtet werden. Für die dortigen Mitarbeiter wäre es aber unmöglich gewesen, mit all diesen verschiedenen Anwendungen zu arbeiten.

Deshalb entschied man sich für eine EIM-Software, die alle verschiedenen Arten von Anträgen integriert und vieles automatisch erledigt, wie z.B. das Versenden von Status-Updates. Dieses prozessbasierte Informationssystem erlaubt außerdem, dass die Nutzer selbst neue Vorgangstypen modellieren können. So können die Bester heute über die Website der Gemeinde bereits Genehmigungen, Berufungsverfahren, Terminabsprachen oder Anzeigen beim Ordnungsamt aktivieren und zu jedem Zeitpunkt den aktuellen Status erfragen.

Damit sich die EIM-Lösung perfekt in die anderen Systeme einfügt, die bereits von der Gemeinde genutzt wurden – z.B. ein Dokumentenverwaltungssystem oder bestehende E-Formulare –, muss der Datenaustausch reibungslos funktionieren. Gleichzeitig müssen für behördliche Softwarelösungen nationale oder EU-weite Standards eingehalten werden. Schon vor der Programmierung ist also darauf zu achten, dass der Aufbau der Software

so angelegt ist, dass sie allen Anforderungen der Systemarchitektur entspricht. Zu diesen Anforderungen gehört auch absolute Rechtssicherheit. So muss in diesem Fall gewährleistet sein, dass Informationen über Objekte und Personen im Sinne des Datenschutzes rechtlich einwandfrei zentral abgelegt und verfügbar gemacht werden.

#### → Fazit

Für Unternehmen, die von einem Papierarchiv mit großem Regallager für ihre Aktenordner auf schnelles und wendiges digitales Arbeiten umsteigen wollen, ist eine DMS-Lösung geeignet. Wenn zusätzlich Routineaufgaben in festgelegten Workflows von unterschiedlichen Sachbearbeitern abgewickelt werden sollen, wird die Entscheidung für eine innovative ECM-Software fallen. Geht es hingegen um die Einzelfallbearbeitung und das Einbeziehen der gesamten Wertschöpfungskette, ist EIM die Lösung der Wahl. In allen drei Fällen gilt: Ob man sich für eine Version in der Cloud oder auf dem eigenen Server entscheidet, ist immer individuell zu bewerten.

#### → Die Autorin



Eva Bischoff ist seit 2010 Geschäftsführerin der BCT Deutschland GmbH. Das Unternehmen mit Hauptsitz in den Niederlanden und einer weiteren Niederlassung in Belgien unterstützt seit 1985 Unternehmen vom Mittelständler bis zum internationalen Konzern mit maßgeschneiderten Dienstleistungen und Lösungen im DMS, ECM und EIM. Die entwickelten Softwarelinien Elemenz, Corsa und Liber werden deutschlandweit auch von Partnerunternehmen vertrieben.

✉ [bischoff@wissensmanagement.net](mailto:bischoff@wissensmanagement.net)