

Autor MARKUS STASCH

Papier als Medium und Datenträger ist trotz aller Modernisierung noch lange nicht aus allen Bereichen verschwunden. Das Gegenteil ist vielerorts der Fall. Grund hierfür ist ein gestörtes Sicherheitsempfinden im Umgang mit elektronischen Dokumenten. Kaum ein Tag vergeht ohne eine Hiobsbotschaft über einen neuen Virus, Trojaner oder sonstigen Schädling, über gefälschte E-Mails oder nicht angekommene Dokumente mit wichtigen Informationen. So ist es also nach wie vor Papier, dem wir unser Vertrauen schenken. Lieferscheine, Rechnungen, Einzelverbindungs-nachweise, Bestellungen – wenn es gedruckt ist, ist es auch verlässlich.

EFFEKTIVE ARCHIVIERUNG

Die Optimierung von betrieblichen Abläufen ist und bleibt für Unternehmen aller Größenordnungen ein aktuelles Thema. Wer gut eingespielte und vor allem schnell funktionierende Routinen sein eigen nennt und somit schnellstmöglich auf Anfragen und Angebote reagieren kann, ist klar im Vorteil. Doch auch an bewährten Routinen lässt sich oft noch etwas verbes-

sern. Und das gilt nicht zuletzt für den Umgang mit eingehenden Dokumenten. Da wichtige Dokumente meist als Fax oder Brief eingehen, ist eine fehlerfreie Archivierung zunächst der Schlüssel zum Erfolg. In einem typischen mittelständischen Betrieb bedeutet das nicht selten, einen Ringordner anzulegen und einwandfrei zu beschriften. Wenn dieses Verfahren nicht standardi-

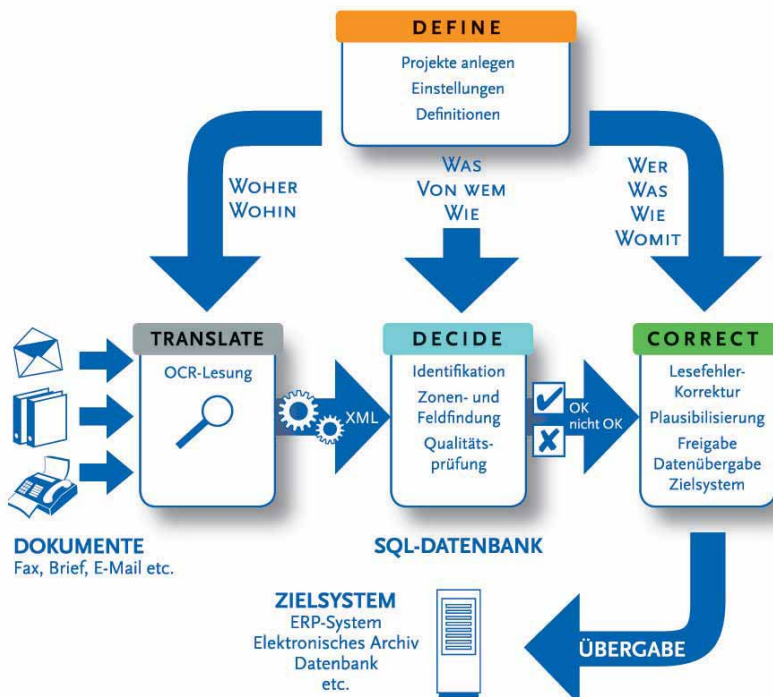
siert wurde und zudem von verschiedenen Personen durchgeführt wird, ist es nur eine Frage der Zeit, bis es zu Fehlern kommt, die Zeit und somit Geld kosten. Jedes Dokument, aus welchem Daten ausgelesen werden, das indiziert und archiviert wird, erzeugt Kosten zwischen 10 und 40 Euro. Das beinhaltet neben den Personalkosten auch den Aufwand an Raum. Kaum ein Büro fasst mehr als 100 Aktenordner. Die Suche nach einem vermeintlich verlorenen Dokument ist sogar noch teurer. Die Lösung für dieses Problem liefern elektronisch basierte Archivierungssysteme. Das Einscannen des Posteingangs und die somit leicht mögliche Sortierung der erfassten Dokumente in Datenbanken macht ein Auffinden wesentlich einfacher. Eine DVD nimmt etwa 160 Aktenordner (oder 80.000 Seiten) auf – das entspricht dem Stellplatz von vier Aktenschränken.

MEDIENBRUCH KOSTET GELD

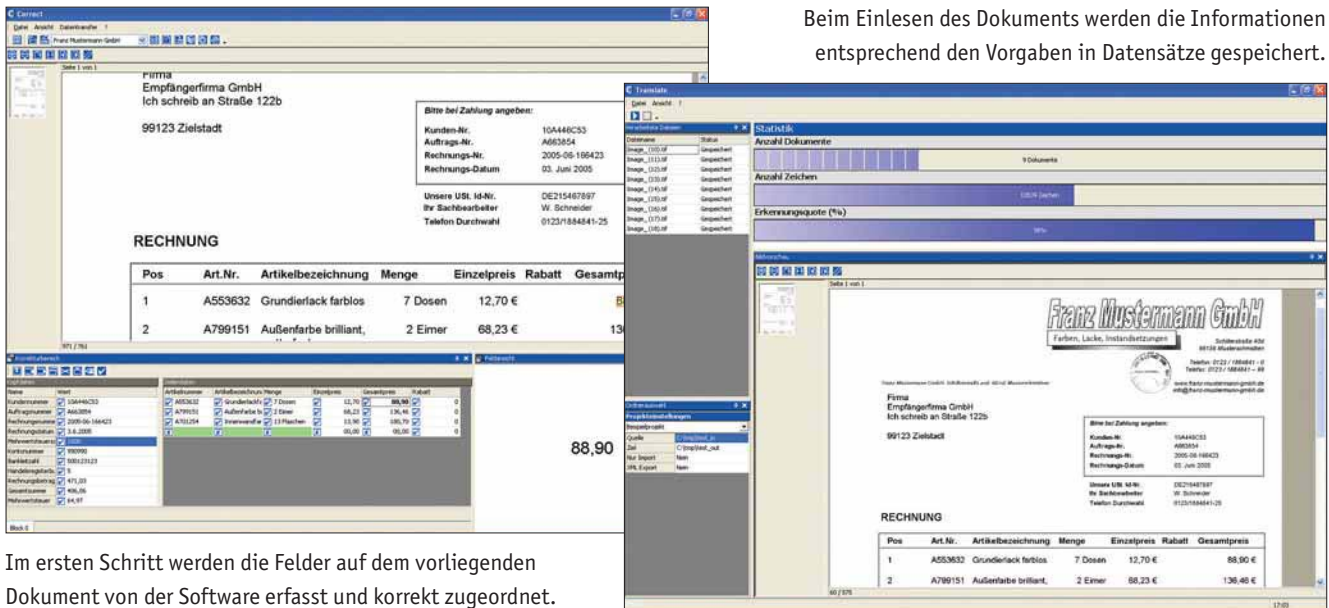
Viele Unternehmen scheuen den Umstieg zur Digitalisierung Ihrer Dokumente nicht so sehr wegen der Kosten, sondern wegen des damit vermeintlich verbundenen Aufwands. Die Vorstellung von einem Dokument, das zunächst an die richtige Abteilung weitergeleitet, dort ausgewertet und

Wegweiser aus den Papierfluten

Ein effizientes Dokumentenmanagement bringt entscheidende Wettbewerbsvorteile. Das Wissen darüber, wie ein effizientes Dokumentenmanagement zu Planen und umzusetzen ist, findet dagegen erstaunlich wenig Verbreitung.



Beim Einlesen des Dokuments werden die Informationen entsprechend den Vorgaben in Datensätze gespeichert.



Im ersten Schritt werden die Felder auf dem vorliegenden Dokument von der Software erfasst und korrekt zugeordnet.

zum Einscannen an eine weitere gereicht werden muss, ist schließlich alles andere als angenehm. Dieser Prozess beinhaltet einen doppelten Medienbruch: Papier wird transportiert, Daten werden elektronisch erfasst, wieder wird das Papier transportiert, um letztlich als elektronisches Abbild in einer Datenbank zu landen. Neben gesteigerten Personalkosten schlagen noch die erforderliche Hardware und die Schulungen dafür zu Buche. Für eine messbare Verbesserung der Situation muss der Medienbruch von Anfang an vermieden werden.

AUTOMATISIERUNG

Es leuchtet ein, dass eine Optimierung in diesem Fall schon ganz am Anfang des Vorgangs greifen muss – sozusagen noch im Briefkasten. Das Dokument muss also, noch bevor jemand einen Blick darauf wirft, als digitales Format vorliegen. Dafür sind Veränderungen der eingesetzten Technologien notwendig. Aus dem Papierfax wird ein Faxserver, der bereits papierlose Images liefert. Für die restlichen nicht-elektronischen Dokumente muss ein Einzugs-scanner mit ausreichender Kapazität zur Verfügung stehen. Der Dokumentenmanagement-Markt ist groß. Neben einigen hochpreisigen Lösungen, die es mit Tonnen von Papier pro Tag aufnehmen, gibt es auch zahl-

reiche Anbieter mit maßgeschneiderten Produkte für jede Unternehmensgröße. Eine gute Beratung sollte hier absolutes Ausschlusskriterium sein. Die Stichworte »Flexibilität« im Hinblick auf Umfang und Art des Einsatzes und »Kompatibilität« im Hinblick auf die bestehenden Systeme sind ebenso wichtige Themen, wie die Kosten selbst.

IN DER PRAXIS

Der Weg eines Dokuments in einem gut funktionierenden System gestaltet sich wie folgt: Im Posteingang wird das digitale Abbild des Dokuments erfasst – alle wichtigen Daten (Absender, Adressat, Prozess, Sachbearbeiter) werden dem Dokument mit einer Art elektronischen Stempel versehen. Die zuständige Abteilung erhält das Dokument über das Netzwerk und vergibt einen Status, etwa »zu bearbeiten« oder »bearbeitet, abzulegen«. Ist der Prozess der Bearbeitung abgeschlossen, wird das Dokument samt Bilddatei, Stempel und Status in der Datenbank abgelegt. Dort kann es anhand vorher definierter Kriterien in Sekundenschnelle wieder abgerufen werden.

OPTIMALE AUTOMATISIERUNG

Das Nonplusultra der optimierten Dokumentenerfassung bilden Systeme, die nicht nur eine automatisierte Abfolge ermöglichen, sondern auch die

gewünschten Daten selbst aus den Dokumenten auslesen. Im Bereich von strukturierten Dokumenten (es ist bekannt, welche Daten gesucht werden und wo diese auf dem Dokument zu finden sind) wie auch von halbstrukturierten Dokumenten (Daten bekannt, Ort unbekannt) ist das bereits seit einigen Jahren Realität. Der praktische Ablauf würde dann etwa so aussehen: Das komplette Dokument wird mittels OCR (optische Zeichenerkennung) ausgelesen. Es wird identifiziert und einer Vorlage zugewiesen (etwa »Lieferschein Fa. Müller«). Anhand dieser Vorlage weiß das System nun, welche Daten gesucht werden, zum Beispiel Datum, Artikelart und -menge, Einzelpreise und Gesamtsumme. Diese Daten werden automatisch gefunden und in einem Datenbankformat abgespeichert. Am Ende des Durchlaufs erfolgt eine Prüfung durch einen Sachbearbeiter und gegebenenfalls eine Korrektur. Im Idealfall wird das Dokument mit nur einem Tastendruck oder Mausklick manuell bearbeitet, bevor es der Datenbank einverleibt werden kann, von wo aus jederzeit die gewünschten Informationen abrufbar sind. Wird der Lieferschein der Fa. Müller, um bei dem Beispiel zu bleiben, Wochen später nochmals benötigt, genügt eine kurze Suchanfrage, und schon erscheinen die Daten samt eingescanntem Ori-

ginal-Lieferschein auf den Monitor. Wenn nur die Hälfte des Posteingangs so verarbeitet werden kann, sind die Einsparungen bereits immens.

ALTERNATIVEN ZUR TECHNISCHEN RENOVIERUNG

Die Bandbreite von Dienstleistungen rund um das Thema Dokumentenmanagement lässt es auch zu, sämtliche Arbeitsschritte auszulagern. Dafür spricht der weitaus geringere Verwaltungsaufwand. Dagegen sprechen die höheren Kosten und natürlich sicherheitsrelevante Kriterien. Zwar gibt es verschiedene Zertifizierungen und Normen, die ein Höchstmaß an Datenbeständigkeit garantieren, doch diese lassen sich ebenso gut in die eigene Firma übernehmen. Man lässt sich nun einmal nicht gerne in die Karten - oder Dokumente - schauen. Eine gute Mischung ist oftmals die Alternative. Möchte man etwa zweitausend Aktenordner digitalisieren, bietet sich das Beauftragen eines Scandienstleisters an. Die angelieferten Images lassen sich dann leicht verarbeiten.

ZIELGRUPPE FÜR DOKUMENTENMANAGEMENT?

Wenn man von einem Brutto-Stundenlohn von 10,50 Euro ausgeht und von 20 gesuchten Dokumenten pro Tag mit einem Zeitaufwand von je 15 Minuten; dann betragen allein die Personalkosten 52,50 Euro täglich – nur für die Suche. Auf das Jahr gerechnet macht das rund 12.600 Euro. Hinzu kommen die Raummiete und Zusatzkosten für Material – diese schwanken natürlich summieren sich im Mittel durchaus auf rund 10.000 Euro pro Jahr. Kosten, die bei einer Archivierung und Indizierung aller Dokumente in einer Datenbank nur als Bruchteil anfallen. Die Vorteile beschränken sich aber nicht nur auf Raum und Kosten. Der Abschied vom Medium Papier wirkt sich auf viele Bereiche positiv aus. So bringt die Möglichkeit der schnelleren Bearbeitung sämtlicher Dokumente ein großes Plus an Kundenzufriedenheit mit sich, da auch seine Wünsche

Eine Erfassung einzelner Elemente in einem Dokument stellt sicher, dass alle relevanten Informationen mit einer Suche in der Datenbank schnell aufgefunden werden.

schneller umzusetzen sind. Auf Seiten der Mitarbeiter entfällt langwieriges Suchen nach verschollenen Dokumenten ebenso, wie die mühselige Eingabe aller Daten von Hand. Das Potenzial für Fehler sinkt dadurch nicht unbeträchtlich. Bei einer gut funktionierenden Computerlandschaft mit entsprechenden Sicherungsmechanismen muss man zudem davon ausgehen, dass digitale Daten nicht so leicht durch Umwelteinflüsse zu zerstören sind, wie das leicht brennbare, Schimmel- und Wasserempfindliche Medium Papier.

INVESTITION MIT ZUKUNFT

Bei der Einführung und dem Einsatz eines automatisierten Dokumentenmanagement emuss natürlich die Höhe der Investition zu der Größe des Unternehmens in Relation stehen. Das weit verbreitete Vorurteil, diese Relation sei für mittelständische Betriebe nicht zu erreichen, ist schlichtweg falsch. Eine Bank mit zig Millionen Dokumenten hat eine andere, höher skalierte und teurere Lösung im Einsatz als etwa eine Metallbau-Firma. Gleich ist die Antwort auf die Frage nach dem ROI (Return on

Invest). Denn dieser Zeitpunkt ist schließlich der einzige aussagekräftige Wert, wenn es um die Optimierung von Abläufen – oder auch schlicht: Um Einsparungen – geht. Und eben dieser Zeitpunkt muss also in einem überschaubaren Rahmen bleiben, um eine Umsetzung attraktiv zu machen.

FAZIT

Natürlich ist und bleibt Papier ein viel genutztes Medium in den meisten Geschäftsbereichen. Die daraus resultierenden Nachteile für inner- und außerbetriebliche Abläufe muss aber kein Unternehmen – gleich welcher Größe – als gegeben und unabdingbar hinnehmen. Wie die meisten Optimierungen sind auch ein gutes Dokumentenmanagement und eine automatisierte Dokumentenerfassung mit Investitionen verbunden. Zudem verändern sich eingefahrene Routinen. Falsch ist es, die Kosten als einziges Argument gegen einen zukunftsorientierten Umbruch zu stellen. Der Markt bietet bereits heute Lösungen für jeden Umfang und entwickelt sich immer weiter – auch in Richtung Mittelstand. ■

