

RATGEBER

Wie Sie Dokumente digital gut managen

Tipps für die DMS-Einführung



Wie Sie Dokumente digital gut managen – ein Ratgeber

Auf dem Papier liest sich die Digitalisierung des Dokumentenmanagements leicht. Doch ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) im eigenen Haus einzuführen, ist ein Projekt, vor dem gerade mittelständische Unternehmen meist noch zurückschrecken, obwohl es ein wichtiger Schritt in Richtung Digitalisierung ist. Kosten und Zukunftsfähigkeit sprechen dafür, Gewohnheiten und Unwägbarkeiten dagegen. Aber mit mehr Überblick im Vorfeld und einer Reihe von Tipps kann die DMS-Einführung gut gelingen und ihren Nutzen entfalten. Ein kleiner Ratgeber für alle Unternehmen, die endlich klare Prozesse und verlässliche Informationen haben wollen.



Es sind besonders die sinkenden Kosten, die DMS-Anbieter schon seit Langem als Pro-Argument ins Feld führen: Digitale Dokumente und Dateien zentral und strukturiert zu verwalten, spart letztlich viel Arbeitszeit. Informationen sind schnell gefunden, und niemand muss lange blättern. Wenn Mitarbeiter erst einmal daran gewöhnt sind, jede Form von Text am Bildschirm zu lesen und zu bearbeiten, entfallen Wartezeiten am Drucker sowie das Nacherfassen handschriftlicher Notizen und das Jonglieren mit Schnellheftern und Aktenordnern. Wer einmal ein DMS im Einsatz hatte, möchte es nicht mehr missen. Auch hier bringt die Digitalisierung klare Effizienzvorteile und schon die Nerven.

„Das habe ich doch neulich gelesen. Wo habe ich das hingelegt?“

Wenn es darum geht, Dokumente schnell wiederzufinden, ziehen DMS an Papierablage und geschachtelten Dateiverzeichnissen auf Unternehmens-Laufwerken vorbei. Volltextsuche, Verschlagwortung und mittlerweile auch die Suche mit Unterstützung von künstlicher Intelligenz fördern Informationen schnell zutage. Dabei spielt das Dateiformat eine eher untergeordnete Rolle.

Nicht zuletzt sind digitale Dokumente und Informationsflüsse die Voraussetzung für die Automatisierung von Abläufen. Die Fähigkeiten der Software werden in den kommenden zehn Jahren weiter steigen. Prozesse können leichter automatisiert werden. Immer öfter können Systeme selbstständig lernen, wie Abläufe optimal

aussehen, und diese übernehmen. Ein enormer Produktivitätsschub, den auch der Mittelstand nutzen kann. Aber der Initiator braucht starke Argumente, um Zweifler zu überzeugen.

Datenschutz und Datensicherheit als Auslöser

Für manchen Entscheider mag auch die DSGVO, die Europäische Datenschutzgrundverordnung der letzte, noch fehlende Impuls sein, ein DMS einzuführen. Denn diese, seit Mai 2018 verpflichtende Verordnung regelt genau, wann personenbezogene Daten spätestens zu vernichten sind. Wer sein DMS entsprechend eingerichtet hat, kann längerfristig auf den jährlichen Besuch des Aktenschredder-Dienstes verzichten oder ihn zumindest einige Nummern kleiner bestellen. Aus den Augen, aus dem Sinn: Da digitale Daten keine Aktenschränke füllen, wurden in vielen Unternehmen digitale Daten oft endlos gespeichert. Mit einem DMS geschieht das nicht mehr – und das Unternehmen ist an dieser Ecke „sauber“.

Saubere Vorbereitung und konsequente Durchführung als Erfolgsfaktoren

Gescheiterte IT-Projekte sind das Schreckgespenst des Managements. Gerade kleinere Unternehmen können sich einen größeren Fehltritt nicht leisten. Doch selten sind wirklich die IT-Technik oder die Software die Ursache. Vielen Führungskräften fehlt der engere Bezug zu den eher abstrakten Details der IT. So werden manche Entscheidungen nur halbherzig getroffen oder ohne informierte Grundlage. Folglich passen dann System und Unternehmen nicht optimal zueinander, alte Prozesse laufen parallel zu neuen weiter oder Mitarbeiter kommen nicht mit dem neuen System klar, weil sie ungeschult sind.

Es sind also überwiegend Risiken, die sich bei einer Systemeinführung durch eine saubere Vorbereitung und eine konsequente Durchführung minimieren lassen.

Die Mannschaft richtig aufstellen

Der Nutzen eines DMS ist auch deshalb so groß, weil es grundlegende Änderungen für Arbeitsabläufe mit sich bringt.

In den meisten Unternehmen sind so gut wie alle Mitarbeiter mehr oder minder davon betroffen. Das macht deutlich, dass es sich bei der DMS-Einführung nicht um ein Mittagspausenprojekt handelt.

Gut ausgelastete Mitarbeiter zu einer Änderung von Arbeitsabläufen zu bewegen, verlangt zuallererst „Management-Attention“. Die Einführung muss schlicht Chefsache sein, damit die Mitarbeiter von Anfang an mitziehen.

Gründen Sie ein Projektteam. Die Zusammensetzung darf sich im Verlauf des Projekts immer wieder verändern, größer werden,

kleiner werden. Starten Sie mit einem kleinen Kreis von Führungskräften, die nahe am operativen Geschäft sind. Nehmen Sie im Projektverlauf dann Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinzu, die später viel mit dem DMS arbeiten werden. Sie können konkret beurteilen, ob ein System zu ihrem Umfeld passt.

Wählen Sie, wenn möglich, kommunikative und technisch interessierte Menschen, gerne auch echte Sympathieträger des Betriebs. Diese können später die Kollegen eher für das neue System begeistern als eingefahrene Modernisierungsskeptiker. Gerade jüngere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben bei IT meist wenig Berührungsängste.



Der Weg zum besten System

Es gibt mehrere Schritte, die zum passenden DMS führen.

Überspringen Sie keinen! Auch wenn der Geschäftsfreund in seinem Unternehmen von seinem System begeistert ist, fokussieren Sie sich nicht zu früh auf eine bestimmte Lösung.

Die Schritte

Zu Beginn sollte ein kleiner Projektkreis die Erwartungen und grobe Anwendungsszenarien zusammengetragen. Jeder Bereich sollte vertreten sein. Für Buchhaltung und Personalwesen spielt Revisionssicherheit eine große Rolle: Belege, Verträge und Geschäftskorrespondenz müssen unveränderlich archiviert werden können. Im Marketing ist eine flüssige Zusammenarbeit wichtig. Versionierung von Dokumenten ist hier eine gern genutzte Funktion. Im Vertrieb müssen schnell und effizient Angebote generiert und Aufträge bearbeitet werden können. Je weniger Klicks zum Ziel führen, desto besser.

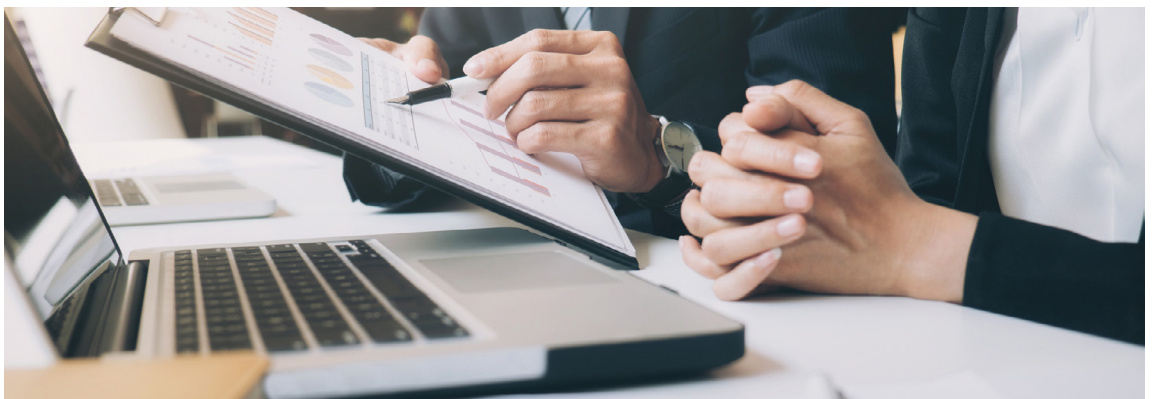
Ein Mitarbeiter sollte dann die Palette der Anbieter sondieren und eine begründete grobe Vorauswahl treffen. Hier dürfen es noch fünf bis zehn Anbieter sein. Diese werden dann von den Vertretern der einzelnen Bereiche näher untersucht und bewertet. Auch erste, unverbindliche Gespräche mit den Anbietern sind sinnvoll, wenn es schon konkretere Fragen gibt.

Im Idealfall verdichtet sich die Liste der infrage kommenden Systeme auf rund drei. Gehen Sie mit den Anbietern dieser Systeme in intensivere Gespräche. Lassen Sie sich auch gerne eine Präsentation im eigenen Haus geben. Finden

Sie heraus, welches System technisch und welcher Anbieter menschlich am besten zu Ihrem Unternehmen passt. Letzteres ist wichtig, da Sie sich mit der Wahl seines DMS auf ein intensives Einführungsprojekt und eine längere Partnerschaft mit ihm einlassen.

Haben Sie sich auf ein System fokussiert, starten Sie konkrete Workshops mit dem Anbieter beziehungsweise einem seiner Systemhäuser. Hier klären Sie konkret alle technischen und finanziellen Details. Diese Workshops sind zwar meist kostenpflichtig, beugen aber Fehlentscheidungen vor. Sollte sich wider Erwarten der Anbieter als ungeeignet erweisen, wird in den Workshops viel Klarheit über Ihre Anforderungen gewonnen, die sie bei Gesprächen mit anderen Anbietern nutzen können.

Haben Sie schließlich einen Anbieter beauftragt, arbeiten Sie einen detaillierten Zeit- und Aktionsplan aus, der gut messbare Meilensteine definiert. Verzichten Sie, wenn möglich, auf eine Big-Bang-Einführung. Stattdessen starten Sie als Pilot mit einer Abteilung, in der der Nutzen am schnellsten sichtbar wird. Mit den dort gewonnenen Erfahrungen passen Sie die Planung für die anderen Abteilungen an.



Infrastruktur und Anbindungen

Die IT-technischen Voraussetzungen für ein DMS können sehr unterschiedlich sein. Die klassische Software-Architektur setzt auf die Installation beim Kunden, der auch weitgehend die Wartung übernehmen muss. Moderner ist die Cloud-Architektur, bei der Installation, Wartung und Hardware-Betrieb wahlweise im Unternehmen, beim Anbieter oder einem beauftragten Dienstleister liegen können. Auch lässt sich Cloud-Software meist besser an den Leistungsbedarf anpassen. Beide Architekturen und alle Cloud-Modelle können sich für Ihr Unternehmen eignen. Es ist vor allem eine Frage von Sicherheitsaspekten, Kosten und IT-Know-how im eigenen Haus. Wenn keine begründeten Sicherheitsbedenken bestehen, sind gerade für kleinere Unternehmen meist Angebote interessant, bei denen die Software ganz oder teilweise in einem externen Rechenzentrum betrieben wird (Public Cloud/Hybrid Cloud). Selten steht ein DMS völlig alleine in der IT-Landschaft eines Unternehmens. Prüfen Sie, welche Systeme Sie ans DMS anschließen möchten. Klären Sie mit dem Anbieter, ob die Software bereits eine Standard-Schnittstelle dafür besitzt oder was es kostet, eine individuelle Anbindung zu realisieren.

Lassen Sie sich Zusicherungen schriftlich geben. Prüfen Sie, ob die Lösung alle relevanten Vorschriften des Handelsgesetzbuchs (HGB), der Datenschutzgesetze (BDSG, DSGVO), der Abgabenordnung (AO) sowie die Anforderungen zur ordnungsgemäßen Führung von elektronischen Dokumenten (GoBD) und des Datenzugriffs (GDPdU) erfüllt.

Bewerten Sie auch, wie zukunftssicher die Lösung ist. Wird sie höchstwahrscheinlich in fünf Jahren noch gepflegt und auf dem Stand der Technik gehalten? Anhaltspunkte können sein, wie lange eine Lösung schon am Markt ist, wie groß der Anbieter ist, wie weit das System schon verbreitet ist und welche Stellung die Lösung im Portfolio des Anbieters hat.

Auf der Ebene konkreter Funktionalitäten sollten Sie – wenn irgend möglich – operative Mitarbeiter das System für einige Stunden testen lassen. Eine Buchhalterin, ein Vertriebler und die Assistenten von Führungskräften können letztlich am ehesten abschätzen, ob das System in der Praxis Ihres Unternehmens Schwächen hat und welche kritischen Fragen vor der Beauftragung noch an den Anbieter gestellt werden müssen.



Das DMS konkret einführen

Selten beginnt man mit einem DMS bei null. Daher beinhaltet der Umstieg immer auch eine Datenmigration.

Erfahrungsgemäß zeigen erst Probeläufe, ob und wie gut diese tatsächlich funktioniert. Arbeiten daran können sich leider hinziehen. Erst wenn die Datenmigration nachweislich zufriedenstellend ist, können Sie den Zeitplan für die operative Umstellung starten.

Planen Sie, wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das neue System geschult werden sollen. Dabei gilt: nicht zu viel und nicht zu früh. Nicht jeder Mitarbeiter benötigt alle Funktionen gleichermaßen. Im Idealfall liegen zwischen Schulung und realem Einsatz nur wenige Tage, auf keinen Fall aber Monate.

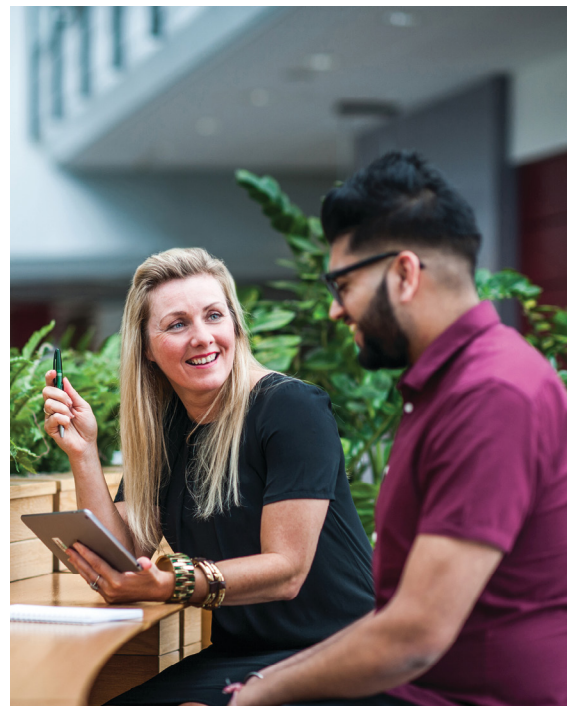
Arbeiten Sie zusammen mit dem gewählten Anbieter oder einem seiner Vertriebspartner den Projektplan ab. Rechnen Sie mit unvorhergesehenen Problemen und Verzögerungen. Je klarer die Zuständigkeiten im Vorfeld definiert wurden, desto schneller fühlt sich jemand zuständig und „Show-Stopper“ werden beseitigt.

Richten Sie eine Stelle ein, bei der Mitarbeiter direkt und ohne Umwege über Vorgesetzte Probleme melden können. Diese Stelle sollte alle Meldungen zügig einschätzen und zum Zuständigen routen. Diese zentrale Stelle kann am besten einschätzen, wie gut die Einführung insgesamt läuft und wo sich womöglich Schwierigkeiten häufen.

Der Projektverantwortliche sollte regelmäßig den Status der einzelnen Bereiche einholen und der Geschäftsleitung berichten. Gleichmaßen sollten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rechtzeitig erfahren, wenn es Änderungen gibt, die ihren Arbeitsablauf betreffen. Das kann beispielsweise eine „Down-Time“ sein, in der das System vorübergehend nicht verfügbar ist, weil ein Update eingespielt oder eine Datenbank reorganisiert werden muss. In der Anfangsphase kann dies häufiger vorkommen. Später sollte es die große Ausnahme sein.

Fazit

Ein gut passendes Datenmanagementsystem macht ein Unternehmen agiler, produktiver und zukunftssicherer. Es trägt einen wesentlichen Teil zur Digitalisierung bei und minimiert Suchzeiten. Langes Blättern in Ordnern entfällt und schafft mehr Zeit für produktive Aufgaben. Auch viele rechtliche Vorgaben lassen sich mit DMS besser einhalten und die Compliance in den Unternehmen optimal umsetzen. Mit gut begründeten Entscheidungen und einem konsequenten Projektmanagement wird die Einführung ein Erfolg. Ein Projektpartner mit viel Erfahrung ist schnell sein Geld wert und sichert den Erfolg auch in Unternehmen, die selbst wenig Erfahrung mit IT-Projekten haben, aber durch die Digitalisierung zukunftsfähig bleiben wollen.





Über Sage

Sage, der Markt- und Technologieführer für Cloud-basierte Unternehmenslösungen, ist ein börsennotiertes Unternehmen der britischen Sage Gruppe.

Sage bietet speziell kleinen und mittleren Unternehmen betriebswirtschaftliche Software. Seit mehr als 30 Jahren wollen wir unseren Kunden das Plus an Freiheit geben, mit dem sie erfolgreich sein können.

Sage weiß, dass jedes Unternehmen anders ist.

Deshalb bieten wir Produkte und Services an, die unterschiedlichste Bedürfnisse abdecken, einfach und komfortabel zu bedienen und sicher und effizient sind.

Sage hat über sechs Millionen Kunden und 13.000

Mitarbeiter in 23 Ländern: In Großbritannien und

Irland, auf dem europäischen Festland, in Nordamerika, Südafrika, Australien, Asien und Brasilien.

Mehr Informationen finden Sie unter www.sage.com



BUSINESS SOFTWARE GmbH

Primoschgasse 3

T: +43 (0)463/3843-0

F: +43 (0)463/3843-18

E: office@bsoftware.at

W: business-software.at

Über uns

Die Business Software GmbH mit Firmensitz in Klagenfurt/Graz/Wien ist seit über 20 Jahren exklusiver Lizenznehmer von ERP-Lösungen der Sage Group plc in Österreich.