

WHITEPAPER
Gamechanger
DMS

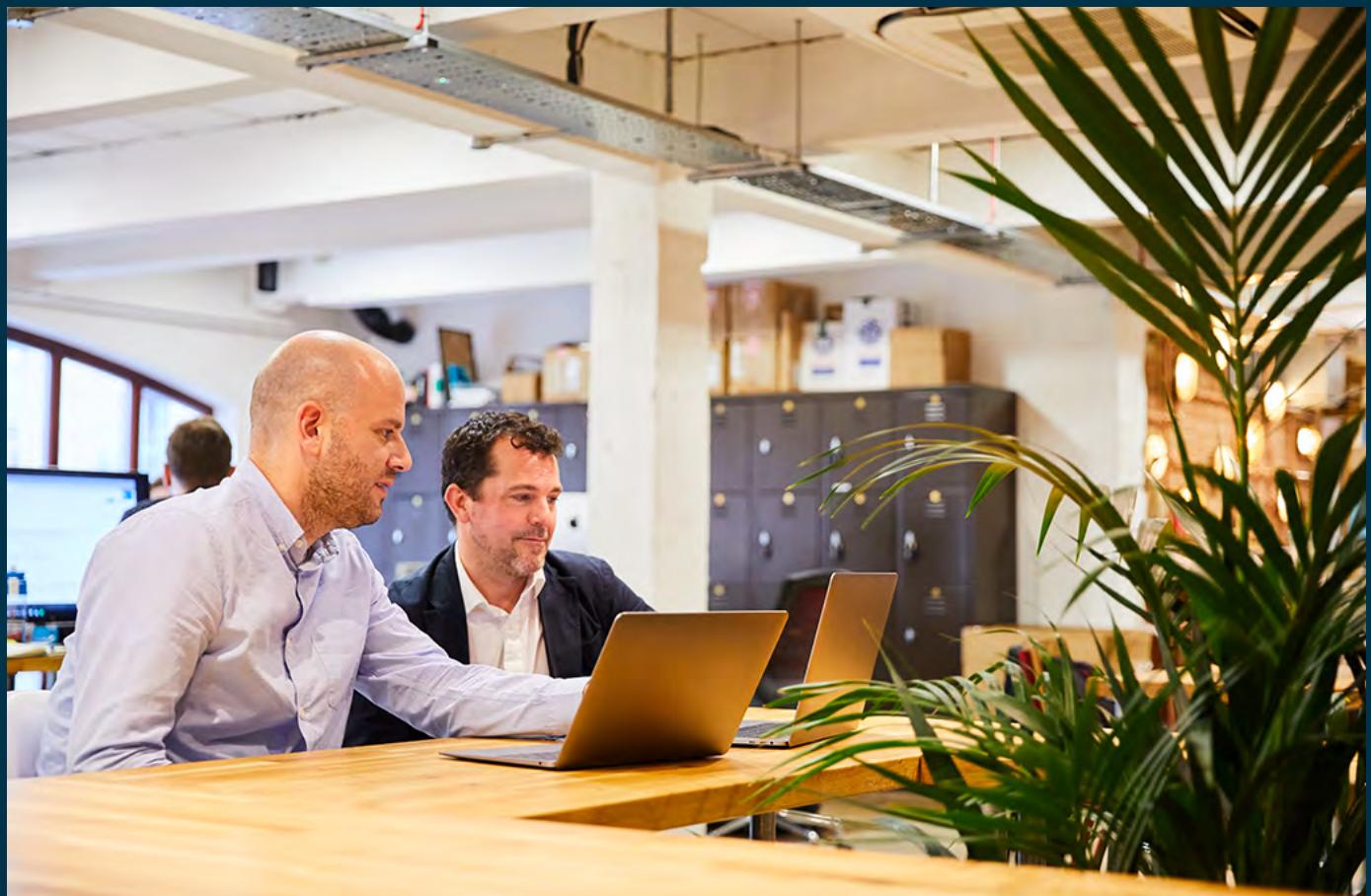
*Was bringt elektronisches
Dokumentenmanagement?*



„Ein DMS lohnt sich nur für große Unternehmen.“ Und die Erde ist eine Scheibe ...

Lassen Sie sich nicht in die Irre führen. Ob sich die elektronische Verwaltung von Dokumenten mittels einer speziellen Software lohnt, hängt nicht von der Größe des Unternehmens ab. Fakt ist, dass ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) – richtig geplant und eingesetzt – Arbeitsprozesse spürbar beschleunigt, die Qualität steigert und Kosten reduziert.

In diesem White Paper erfahren Sie, was ein DMS ist, welche Vorteile es bringt und für welche Unternehmen es geeignet ist.



Inhalt

Kapitel 1

Für wen eignet sich
Dokumentenmanagement?

Kapitel 2

Gründe für den Einsatz eines
Dokumentenmanagementsystems?

Kapitel 3

Integration eines DMS in
bestehende Anwendungen

Kapitel 4

Welche Kosteneinsparungen sind
realisierbar?

Kapitel 5

So haben Sie Ihre Dokumente
jederzeit voll im Griff

Für wen eignet sich Dokumentenmanagement?

Erkennen Sie Ihr Unternehmen wieder?

Durch moderne Kommunikation und mobiler ERP Nutzung haben Unternehmen heute mit einer Flut von Dokumenten zu tun: Vertragsdokumente in Papierform, aber noch viel mehr alle elektronischen Dokumente wie Mails, Bilder, Listen, Präsentationen, Videos machen das Am-Aktuellsten-Stand-Halten der Mitarbeiter schwierig. Mitarbeiter arbeiten mit Ihrem Smartphone beim Kunden, erfassen Belege, machen Fotos. Im Backoffice werden die Informationen gebraucht.

Die alte Praxis, Dokumente zu kopieren, drucken, weiterzuleiten, zu verteilen und in unterschiedlichen Versionen abzulegen, fördert Fehler.

Für Mitarbeiter ist es schwierig, die korrekte Information schnell zu finden. Es ist kaum möglich, Inhalte von Aktenordnern, Festplatten, E-Mail-Systemen systematisch zu ordnen und direkt beim Kunden hinterlegt am aktuellen Stand zu halten.

Die Folgen: Zeitintensive Suchvorgänge in einem unüberschaubaren Berg an Informationen und unwirtschaftliche Arbeitsabläufe. Das wiederum führt zu unzufriedenen Kunden und genervten Mitarbeitern.

Verteilung von Informationen in Unternehmen¹

In elektronischen Datenbanken

12%

In Papierdokumenten

26%

In den Köpfen der Mitarbeiter

42%

In elektronischen Dokumenten

20%

ca. 30 % der Arbeitszeit wird mit Suchen von Information verbracht!

¹ Gartner Group

Gründe für den Einsatz eines DMS

Unternehmen, die sich für ein DMS entscheiden, möchten folgende 3 Dinge in den Griff bekommen:

Die Informationsmenge: Wenn die aufzubewahrnden Papierberge und die wachsende elektronische Informationsmenge zum Problem werden, müssen Dokumente kostengünstig archiviert werden (= DMS Funktion der „Archivierung“).

Die Informationsvielfalt: Liegt die Herausforderung in der Vielfalt, muss die schnellere Verfügbarkeit und effizientere Nutzung der Informationen das Ziel sein (= DMS Funktion „Dokumentenmanagement“).

Den Organisationsaufwand: Ist der Organisationsaufwand zu hoch, muss er durch DMS Prozesse reduziert werden (= DMS Funktion „Workflow-Management“ oder „Business Process Management“). Dies ist überall dort der Fall, wo mehrere Mitarbeiter oder Abteilungen in Vorgänge eingebunden sind. Am einfachsten ist der Vorteil im Organisationsaufwand am Freigabeprozess einer Eingangsrechnung erklärt. Das DMS erkennt im Maileingang eine Eingangsrechnung und stößt den kompletten Eingangsrechnungs-Workflow über mehrere Personen oder Abteilungen hinweg an. Dokumente sind in diesen Fällen nicht nur Informationsträger, sondern auch Medien zur Organisation von Abläufen bzw.

von internen und externen Geschäftsfällen.

Oder: Formulare, die einen festgelegten Prozessablauf von der Antragstellung bis zur Genehmigung mit einer oder mehreren Freigaben bzw. Unterschriften benötigen.

Oder: Berichte, die an mehreren Stellen ihren Beitrag leisten müssen.

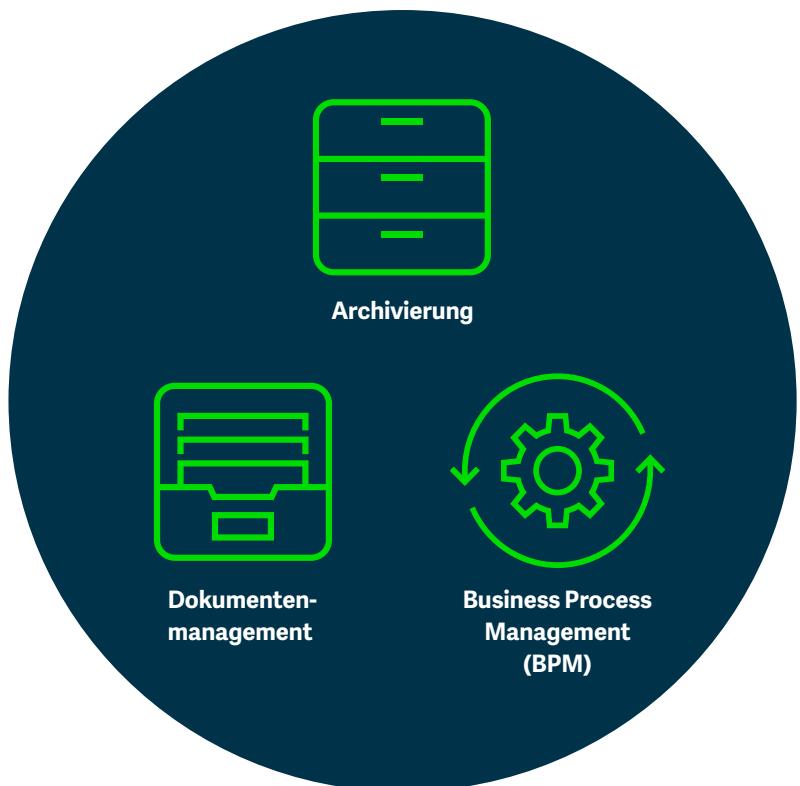
Die bessere Steuerung dieser Prozesse kann mit DMS erreicht werden.

Alle 3 Komponenten – Archivierung, Dokumentenmanagement und Workflow-Management (bzw. Business Process Management) – werden in Fachkreisen unter dem Begriff ECM (Enterprise Content Management) zusammengefasst.

Dokumentenmanagement ist somit zu Beginn keine technische Frage, sondern eine der Informationslogistik. Zuerst müssen Geschäftsziele und Informationsbedarf des Unternehmens erörtert werden, dann geht es an die technische Umsetzung des DMS.

Info:

Ein Workflow-Management-system steuert die Ausführung von Prozessen. Es ist in der Lage, Prozessdefinitionen zu interpretieren, die verschiedenen Aufgaben den Bearbeitern in der richtigen Reihenfolge zuzuweisen und wenn nötig, Anwendungen aufzurufen sowie die notwendigen Informationen bereitzustellen.



Alle Informationen – gleichgültig, aus welcher Quelle sie ursprünglich stammen – sind jederzeit und an jedem Standort in der korrekten Version abrufbar.

Die effiziente Lösung: Dokumentenverwaltung

Ein Dokumentenmanagementsystem erlaubt das Speichern, Suchen, Anzeigen und Bearbeiten von elektronischen Dokumenten aller Art. Eine weitere Aufgabe eines Dokumentenmanagementsystems ist die sogenannte Versionskontrolle/Historie: Es gilt festzuhalten, wann welches Dokument von wem geändert wurde und welches die genehmigte

Schlussversion ist. Mit einer Software für Dokumentenmanagement schaffen Sie eine einheitlich strukturierte, vollständige und zentrale Dokumentenverwaltung: Alle Informationen – gleichgültig, aus welcher Quelle sie ursprünglich stammen – sind jederzeit und an jedem Standort in der korrekten Version abrufbar.

Ein Dokumentenmanagementsystem ist das Informationszentrum des Unternehmens.



Durch den Einsatz eines DMS schlagen Sie drei Fliegen mit einer Klappe.

Prozessoptimierung durch Informationsaustausch

Der Informationsbedarf eines Unternehmens ist die Summe aller Informationen, die notwendig sind, um einen Prozess so ablaufen zu lassen, dass die Zielsetzung – ein Produkt oder eine Dienstleistung – erreicht wird. Ein DMS verbessert diese Prozesse spürbar. Die schnelle Bereitstellung und der effiziente Austausch von Informationen bringt viele Vorteile:

- Indem Dokumente erstellt, gespeichert, weiterbearbeitet und weitergeleitet werden, wird der Informationsaustausch zwischen den Mitarbeitern unterstützt. Die Steuerung des Informationsaustauschs erfolgt durch eine Workflow-Komponente des DMS.
- Externe Informationen (z. B. Anfragen oder Aufträge) lösen im DMS Prozesse aus bzw. enthalten Informationen, die für die Weiterbearbeitung relevant sind (Produktdokumentationen, Marktdaten...).
- DMS unterstützt den Informations- und Wissensfluss, weil bei ähnlichen Fragestellungen auf frühere Prozessergebnisse zugegriffen wird.
- Das Ergebnis von Prozessen sind häufig Dokumente, die an interne oder externe Prozessteilnehmer weitergeleitet, gespeichert und archiviert werden müssen. Das geht perfekt mit DMS.

Das Prinzip Einfachheit:

„Kein Mensch braucht DMS“

Genauso wenig wie das ABC. Aber Menschen brauchen Sprache. Und genauso brauchen Unternehmen Lösungen für einen einfachen und sicheren Umgang mit Dokumenten und Informationen.

Vorteile eines DMS

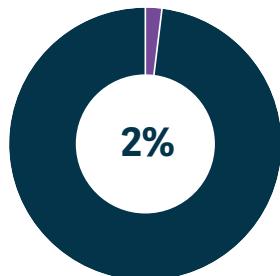
Durch den Einsatz eines DMS schlagen Sie drei große Fliegen mit einer einzigen Klappe: Ihre Mitarbeiter können effizienter arbeiten und sind dadurch deutlich motivierter, zusätzlich profitieren Sie von Kosteneinsparungen auf zahlreichen Ebenen.

- Elektronisches Archivieren aller gescannten und digitalen Dokumente
- Schneller, standortunabhängiger Zugriff, auch mobil
- Schnelle und einfache Recherche
- Optimale Transparenz und Aktualität
- Qualitätssteigerung (weniger Fehler, zufriedene Kunden)
- Produktivitätssteigerung
- Zeitersparnis durch optimierte Prozesse
- Standardisierung von Arbeitsprozessen
- Verbesserung der internen Kommunikation
- Einfaches Änderungsmanagement
- Vermeidung von Dubletten
- Umsetzung von Sicherheits- und Revisionsanforderungen
- Einhaltung gesetzlicher Vorgaben
- Einsparungen bei Räumen (Archive) und Büromaterial

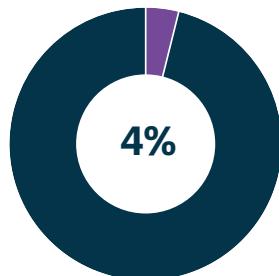
Fazit:

Ein DMS ist für (fast) jedes Unternehmen geeignet. Maßgeblich sind nicht die Größe des Unternehmens, sondern Art und Umfang der Dokumente sowie die damit verbundenen Arbeitsabläufe.

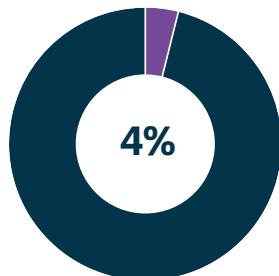
Gründe für die Beschaffung von DMS-Lösungen



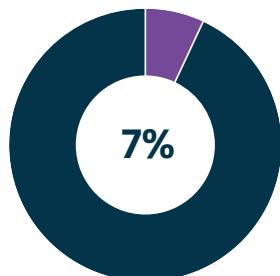
Reaktion auf Mitbewerb



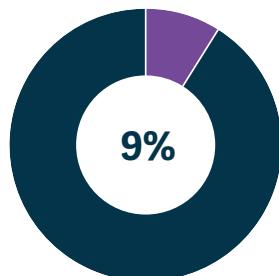
Technologie-Test



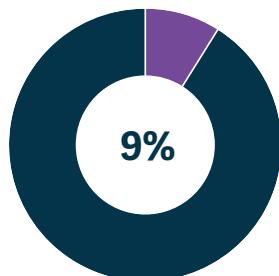
Regelmäßige Arbeitsüberlastung



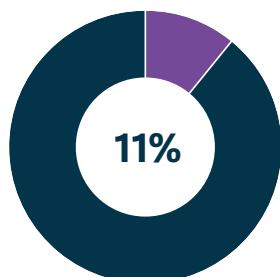
Steigerung des Umsatzes



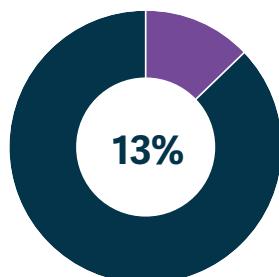
Ersatzbeschaffung



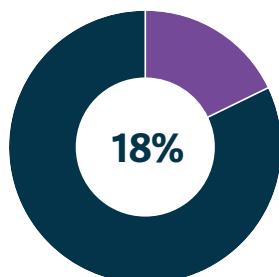
Raumkostenreduzierung



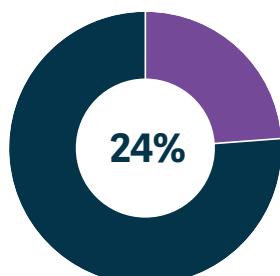
Höhere Sicherheit für Dokumente



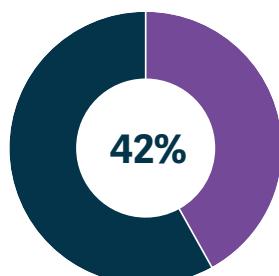
Vorteile im Wettbewerb



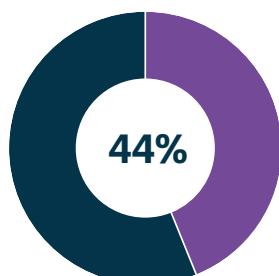
Verbesserte Kontrolle und Führung



Personalkostenreduzierung



Höhere Produktivität



Verbesserter Zugriff

Meta-Daten & Co: Ein Dokument ist mehr als sein Inhalt

Damit ein Dokumentenmanagementsystem das tun kann, was es tun soll, unterscheidet das System zwischen zwei Arten von Daten: Es verwendet zum einen die sogenannten Nutz- oder Primärdaten – dies ist das eigentliche Dokument. Mithilfe der Primärdaten kann das Dokument über eine Volltextsuche gefunden werden. Zum anderen verwendet das System die Metadaten des Dokuments, dazu gehören zum Beispiel Autor, Datum der letzten Änderung, Dokumententyp (Rechnung, Vertrag usw.) oder Kontext (Abteilung, Projekt usw.). Anhand der Metadaten lässt sich das Dokument zweifelsfrei identifizieren und verwalten.

Wie geht ein DMS mit E-Mails um?

Bis zu 75 Prozent der geschäftskritischen Informationen liegen als E-Mail vor und müssen ebenfalls revisionssicher archiviert werden. Eine besondere Herausforderung sind E-Mails mit Anhängen: Einerseits sind sie Teil der E-Mails und müssen in Bezug dazu gespeichert werden. Auf der anderen Seite sind Anhänge selbst Dokumente, die zu einem Vorgang gehören. Dabei kann es vorkommen, dass eine einzige E-Mail Anhänge zu mehreren Vorgängen enthält, so dass sie als eigenständige Dokumente archiviert, aber gleichzeitig mit der E-Mail verknüpft werden müssen. Das DMS muss die entstehenden Dubletten verwalten und die Identität von Dokument und Anhang sicherstellen. Der große Vorteil: E-Mails haben eine einheitliche

Struktur, z. B. den Header mit Informationen zu Absender, Empfänger, Betreff und Zeitpunkt des Versands. Auch der Inhalt von E-Mails lässt sich einfach für die Erstellung von Regeln verwenden.

Kriterien für die Art der physischen Speicherung

Bereits bei der Konzeption eines DMS müssen verschiedene Kriterien für die physische Speicherung berücksichtigt werden. Eine Beispielkonfiguration könnte folgendermaßen aussehen: Die Metadaten werden in einer zentralen Datenbank abgelegt, die die physische Dokumentenspeicherung koordiniert. So können Benutzer von überall auf die Dokumente zugreifen. Die Zugriffszeit auf die Metadaten spielt eine untergeordnete Rolle, da bei der Suchanfrage selbst nur wenige Daten übertragen werden. Für die verschiedenen Dokumentenarten wird bei der Konzeption festgelegt, wo sie zu speichern sind; nur lokal benötigte Dokumente werden

auf einem dezentralen Server gespeichert. Große Dokumente, die an mehreren Standorten benötigt werden, werden repliziert. Für Dokumente, die im Verlauf ihrer Bearbeitung an verschiedenen Orten benötigt werden, steuert das DMS den physischen Dokumentenfluss. Solange sich ein Dokument unter der Verwaltung des DMS befindet, kann sich der physische Speicherort dynamisch ändern.

Schutz vor Änderungen und unerlaubtem Zugriff

Der Zugriffsschutz auf Dokumente wird in der Regel durch das DMS selbst gewährleistet, und zwar ganz einfach durch die Definition von entsprechenden Benutzergruppen und Sicherheitsstufen. Den Zugriffsschutz kann man zum Beispiel für bestimmte Dokumententypen einrichten: Bei diesem Vorgehen werden jedem Dokumententyp die entsprechenden Benutzergruppen mit ihren jeweiligen Lese-, Schreib- und Änderungsrechten zugeordnet. Wer Genehmigungs- und Kontrollprozesse definieren oder durch Mechanismen, wie das 4-Augen-Prinzip, die inhaltliche Qualität von Dokumenten sicherstellen möchte, für den eignet sich eine sogenannte Workflow-Management-Komponente für das DMS. Damit lassen sich die verschiedenen Entwicklungsstufen eines Dokuments definieren und die Übergänge steuern und überwachen.

Datensicherheit und Ausfallsicherheit

Datensicherung und Ausfallsicherheit sind nicht unbedingt Teil eines DMS, sollten jedoch beim Betrieb eines DMS berücksichtigt werden:

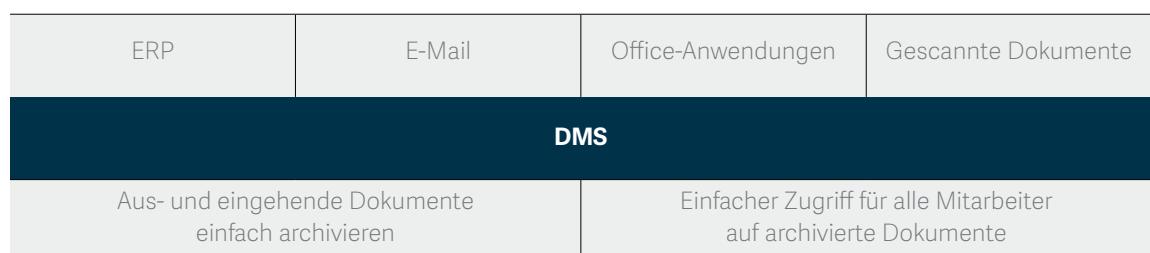
- Ein Datensicherungskonzept muss nicht nur die Dokumente selbst, sondern auch deren Metadaten sichern.
- Zur Ausfallsicherheit eignen sich sogenannte RAID-Systeme, bei denen die Daten redundant auf mehreren
- Für die elektronische Archivierung muss geprüft werden, welche Speichermedien sich für eine langfristige Speicherung eignen.
- Der Sicherheitsaspekt bekommt ein zusätzliches Gewicht, wenn Dokumente über ein Netzwerk an Stellen außerhalb des Unternehmens weitergeleitet werden, z.B. im Rahmen von Outsourcing. In solchen Fällen müssen auch Fragen der sicheren Übertragung und Verschlüsselung berücksichtigt werden.



„Durch Benutzergruppen und entsprechende Sicherheitsstufen sind Ihre Dokumente automatisch vor unerlaubten Zugriffen geschützt.“

Integration eines DMS in bestehende Anwendungen

Ein Dokumentenmanagementsystem ist kein isoliertes System, sondern interagiert mit anderen IT-Systemen, in denen Dokumente erstellt oder genutzt werden:



Das DMS als führendes System

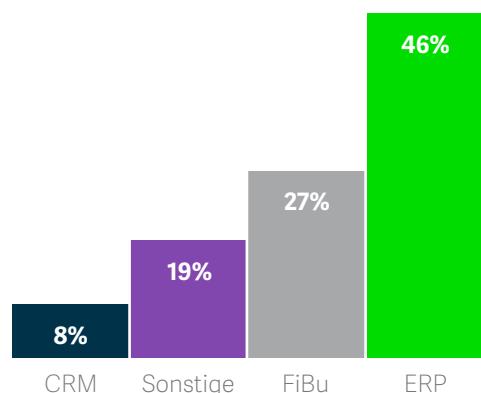
Bei diesem stark dokumentenorientierten Ansatz arbeitet der Benutzer primär mit dem DMS und startet aus ihm heraus alle anderen dokumentenverarbeitenden Anwendungen. Diese Konfiguration ist bei stark dokumentenorientierten Tätigkeiten sinnvoll, z. B. bei der Erstellung von Dokumentationen

- Andere Dokumente (eingehende Dokumente, z. B. selbst erstellte Fotos) müssen mit dem Geschäftsvorfall im Anwendungssystem verknüpft werden können. Mit einem integrierten System geschieht dies zum großen Teil automatisiert.
- Bei der Bearbeitung eines Geschäftsvorfalls muss der Anwender natürlich die Möglichkeit haben, aus dem Anwendungssystem heraus die relevanten Dokumente anzusehen.

Eine andere Anwendung als führendes System

In diesem Fall ist das DMS ein Service, der anderen Anwendungen, zum Beispiel einem ERP- oder CRM System, seine Funktionalität zur Verfügung stellt. Oft merkt der Anwender überhaupt nicht, dass er mit einem DMS arbeitet, sondern er hat das Gefühl, die DMS-Funktionalitäten seien Teil seiner Standardapplikation. Diese Konfiguration ist sinnvoll, wenn die Arbeit mit Dokumenten nur ein Teilaspekt der Arbeit ist und die anderen Aktivitäten (z. B. Buchhaltung) im Vordergrund stehen. Dokumente, die das Anwendungssystem erzeugt (z. B. Rechnungen oder Bestellungen), müssen aus der Anwendung direkt (und möglichst automatisch) im DMS abgelegt und mit dem Geschäftsvorfall in der Anwendung verknüpft werden.

Häufigkeit des Zugriffs auf das DMS aus ...



Welche Kosteneinsparungen sind realisierbar?

Der größte Kostenverursacher:

Die Informationssuche

Im Grunde nicht überraschend, aber sehr eindrucksvoll: Eine aktuelle IDC-Studie hat ergeben, dass ein Knowledge Worker („Kopf- oder Wissensarbeiter“) durchschnittlich insgesamt 74 Stunden pro Woche damit verbringt, „nach Informationen zu suchen, sie aber nicht zu finden“ und „Daten aus unterschiedlichen Quellen neu zu formatieren“.

Eine Studie der Gartner Group stellte sogar fest, dass bis zu 30 % der Arbeitszeit mit Suchen verschwendet wird!

Anhand von statistischen Erhebungen der Computerwoche und der Gartner Group aus dem Jahr 2010 dauert eine typische Suche nach Information bis zu 20 Minuten, pro Tag und Mitarbeiter finden bis zu 30 solcher Suchvorgänge statt.

Digitale Archivierung reduziert Raum- und Materialkosten

Anhand des folgenden Beispiels wird deutlich, wie die digitale Archivierung von Dokumenten dazu beiträgt, Material- und Raumkosten zu senken:
Eine CD-ROM mit einer Speicherkapazität von 650

Megabyte kann ca. 150.000 DIN-A4-Seiten mit Text aufnehmen. Ein gut gefüllter, breiter Aktenordner fasst problemlos 350 Seiten. Um die auf der CD-ROM gespeicherten Textseiten in Papierform abzuheften, wären also mindestens 400 Ordner nötig!

Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen

Quantitative Kosteneinsparungen sind relativ einfach zu berechnen, zum Beispiel geringere Sachkosten wie Raummieter, Ordner oder Papier sowie kürzere Durchlaufzeiten und Transportwege für Dokumente und Informationen. Bei der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung eines DMS geht es jedoch nicht nur um den leicht messbaren quantitativen Nutzen, sondern auch um den qualitativen Nutzen. Verbesserungen im Bereich Kundenbindung oder Servicequalität lassen sich allerdings nicht so einfach in Geldbeträge umrechnen. Für eine umfassende Wirtschaftlichkeitsberechnung müssen deshalb auch Methoden herangezogen werden, die qualitative Nutzenaspekte bewerten. Zum Beispiel, in welchem Maße Produktivität, Qualität und Flexibilität gesteigert und welche Wettbewerbsvorteile erzielt werden können.

Realisierbare Kosteneinsparungen:

- **Reduzierung der Ablagezeiten um ca. 20-30 %**
- **Reduzierung der Suchzeiten um ca. 80-90 %**
- **Reduzierung der Materialkosten um 80-90 %**
- **Hinzu treten die positiven Effekte aus Prozessoptimierungen**

Kosten je Geschäftsvorfall ...



Bis zu 70 % Kostenersparnis mithilfe von DMS!

So haben Sie Ihre Dokumente jederzeit voll im Griff.

Sage 100 DMS ist ein Dokumentenmanagementsystem, welches sich an den wesentlichen Anforderungen kleiner bis mittlerer Unternehmen an ein DMS ausrichtet.

Im Mittelpunkt des DMS steht ein digitales Archiv, als zentrale Plattform für unternehmensweites Informations- und Wissensmanagement. Sage 100 DMS ist die Lösung für effizientere Ablage- und Suchprozesse im gesamten Unternehmen. Es steht nicht nur jedem Sage 100 Arbeitsplatz zur Verfügung, sondern mittels des „Smart Start“ allen PC Arbeitsplätzen, auch denjenigen, die über keinen Zugang zur Sage 100 verfügen.

Sage 100 DMS ist einzigartig auf die Anforderungen der Sage 100 Kunden zugeschnitten und orientiert sich am Grundsatz „Einfachheit statt Komplexität“.

Die einfache und schnelle Inbetriebnahme, der hohe Komfort und die tiefe Integration in Sage 100 als führendes System machen den Unterschied.

Die E-Mail Anbindung und der automatisierte Rechnungsprüfungs-Workflow haben das Zeug zum Gamechanger im Unternehmen zu werden.

Überblick

- DMS-Funktionalität für jeden möglich
- Funktionsaufrufe für DMS an über 50 Stellen in der Sage 100 Warenwirtschaft, Rechnungswesen und Produktion (Menüstruktur, Listenfeldauswahl, Optionsschaltfläche, Kontextmenü, Drag & Drop und Control-Center)
- Dokumentprüfung
- E-Mail Anbindung
- Automatisierte Rechnungsprüfung



Mehr Info auf: www.business-software.at/software/sage-100/produktfunktionen/dms

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@bssoftware.at
W: business-software.at

Über uns

Die Business Software GmbH in Klagenfurt/Graz/Wien/Zagreb ist seit 22 Jahren exklusiver Lizenznehmer von ERP-Lösungen der Sage GmbH in Österreich sowie d.velop DMS OEM Partner.