

*Whitepaper*

# Einige Portionen Common Sense für DMS-Projekte

---

*Version vom 01.11.2013, Autor: Wolf Steinbrecher*

In den folgenden Abschnitten beschreiben wir die einige Tipps dazu, was man beim Start eines DMS-Projekts beachten sollte, um es nicht gegen die Wand zu fahren:

1. Software schafft keine Ordnung
2. Dokumentenmanagement managt keine Dokumente
3. Erstellen Sie als Erstes einen Ordnerplan
4. Kein Auftrag ohne detailliertes Lastenheft
5. Nicht vom Belegworkflow blenden lassen.
6. E-Mail-Management muss modern gelöst sein
7. Keine Lösung „für alle Abteilungen gleich“

Wenn Sie Fragen zu den einzelnen Portionen haben oder wenn Sie durch den Nebel der IT-Projekte blicken wollen, nehmen Sie Kontakt mit uns auf:

[www.commonstenteam.de](http://www.commonstenteam.de)

**Anschrift, Kontakt**

Kaiserstraße 209  
76133 Karlsruhe  
Deutschland  
Tel. (0721) 570 34 64  
Fax. (0721) 570 34 67

**Geschäftsführer**

Klaus Dirscherl  
Jan Fischbach  
Dr. James Mitchell Lee  
Wolf Steinbrecher

**Firmenname, Sitz**

Common Sense Team GmbH  
Sitz der Gesellschaft: Karlsruhe  
Registergericht Mannheim  
HRB 716954

[www.commonstenteam.de](http://www.commonstenteam.de)

## **1 Software schafft keine Ordnung**

Keine Software kann die Dokumente Ihres Unternehmens ordnen. Das können nur Sie und Ihre Mitarbeiter. Software kann Ihre Ordnung **unterstützen** – und dazu ist sie dann auch sehr nützlich. „Intelligente Software für intelligente Strukturen – nicht **anstelle** intelligenter Strukturen.“ Das ist die wichtigste Erfahrung aus unseren Projekten.

Die Story: Ein Unternehmen im Automotive-Bereich hat ein DMS für den Bereich Produktentwicklung beschafft. Nicht ganz billig, aber vielversprechend. Der Slogan des Herstellers: „Alle finden alles auf Knopfdruck.“ Die Software wird installiert. Am Schluss fragt die Softwarefirma: „Und welche Ordnerstruktur sollen wir hinterlegen?“ Und der IT-Leiter sagt: „Wir dachten, die bringen Sie mit?“ Softwarefirma: „Dann nehmen wir doch einfach die bisherige Ordnung mit Ihren Windows-Verzeichnissen.“ An diesem Punkt endete die Story, die so hoffnungsvoll begann.

## **2 Dokumentenmanagement managt keine Dokumente**

Beim Dokumentenmanagement geht es nicht um die Dokumente. Sondern es geht um die Menschen, die Dokumente erzeugen, ablegen, weiterverarbeiten. Deshalb managt Dokumentenmanagement den **Umgang von Menschen** mit Dokumenten und (weil Dokumente ein Mittel der Zusammenarbeit sind) von Menschen mit Menschen. Ein DMS-Projekt ist nicht in erster Linie ein IT-Projekt. Sondern ein OE-Projekt (oder ein „Kulturwandelprojekt“).

Die Story: Ein Landratsamt schafft ein DMS an. Das Ziel: Die Papierumläufe verringern. Denn die Abteilungen organisieren ihre Zusammenarbeit untereinander immer noch mit der „Hauspost“. Gigantische Kopierkosten sind die Folge – von den Arbeitszeiten zu schweigen. Aber die Behördenleitung hat die Rechnung ohne die Abteilungsleiter gemacht. Kein Abteilungsleiter lässt die Nachbarabteilung in „seine“ Akten schauen – auch wenn es jetzt ganz moderne „digitale Akten“ sind. Die Folge: wenn eine Abteilung ein Dokument von einer anderen Abteilung braucht,

### *Einige Portionen Common Sense für DMS-Projekte*

bekommt sie es jetzt per E-Mail-Anhang geschickt. Und druckt es selbst aus.

Endlich werden Kopierkosten gespart! Bloß merkwürdigerweise gehen die Druckkosten in die Höhe ...

## **3 Erstellen Sie als Erstes einen Ordnerplan**

Definieren Sie zuerst die Ordnungsstrukturen, nach denen die Dokumente in Ihrem Unternehmen geordnet werden sollen. (Nach unseren Erfahrungen eignet sich am besten ein prozessorientierter Ordnerplan, aber auch eine objektorientierte Ablagestruktur ist bisweilen sinnvoll.) Erst **dann** wählen Sie ein Softwareprodukt aus.

Die Story: Ein großes Krankenhaus kauft ein DMS, weil es vom gleichen Hersteller auch schon das Archivsystem für Patienten-Röntgenbilder gekauft hatte und damit sehr zufrieden war. Erst danach wird ein neuer Ordnerplan erarbeitet mit der Möglichkeit abteilungsübergreifender Zusammenarbeit – mit ziemlich komplexen Berechtigungsstrukturen (aufgrund des Patienten-Datenschutzes). Das DMS kann diese Soll-Struktur aber nicht abbilden. Resultat: eine sechsstellige Investition muss abgeschrieben werden, ohne eine Minute Anwendungszeit.

## **4 Kein Auftrag ohne detailliertes Lastenheft**

Legen Sie sich nie auf ein DMS-Produkt fest, bevor Sie nicht ein Lastenheft geschrieben haben. Auch nicht innerlich festlegen. Sondern erst Lastenheft. Und dann Produkte anschauen.

Die Story: Der IT-Leiter eines Anlagenbauers war begeistert: Er hatte sich auf einer Messe die Präsentation eines DMS-Herstellers angeschaut und ihn zu einer Präsentation ins Haus geladen. Top-Produkt! Was das alles konnte! Nach der Beschaffung stellte sich heraus, dass wesentliche Anforderungen der Wartungsabteilung nicht abgedeckt wurden. Der Hersteller konnte nachträglich nur Teile der benötigten Features nachprogrammieren. Und auch diese

## *Einige Portionen Common Sense für DMS-Projekte*

Notlösung kostete eine hohe fünfstellige Summe für 13 betroffene Arbeitsplätze

### **5 Nicht vom Belegworkflow blenden lassen.**

Viele DMS-Hersteller werben mit den Möglichkeiten ihres Produkts zur Digitalen Rechnungsbearbeitung. Und die sind in der Regel wirklich ein großer Fortschritt gegenüber den herkömmlichen papiergestützten Verfahren, bei denen eine Lieferantenrechnung über fünf Schreibtische wandert, bis sie verbucht und angewiesen werden kann. Aber: ein durchschnittliches Unternehmen verwendet nur 0,4 % seiner Büroarbeitszeit auf diese Arbeiten. Deshalb sollte sich die Entscheidung für eine DMS-Software nicht vor allem auf den Belegworkflow stützen – das Risiko, dass die 99,6 % anderen Arbeiten unzureichend unterstützt werden, ist zu groß.

Die Story: Eine große Immobilienverwaltung hatte bereits vor Jahren ein DMS gekauft, das seinen Belegworkflow hervorragend unterstützte. Jetzt wollte das Unternehmen das Programm nutzen, um in einem Vorstandsbüro die Aufgabenzuordnung zwischen Führungskraft und Assistentin zu organisieren. Aber das DMS kannte nur die Beleglogik: „Man hat ein Dokument und diesem Dokument wird eine Aufgabe zugeordnet und der Aufgabe ein Mitarbeiter.“ Also musste jetzt der Chef, wenn er seiner Sekretärin eine Aufgabe wie z. B. „Bitte vereinbaren Sie einen Termin mit Herrn Müllerschön“ zuweisen wollte, ein leeres Worddokument erzeugen, damit ihn das DMS die Aufgabe überhaupt erfassen ließ.

### **6 E-Mail-Management muss modern gelöst sein**

Eine der wichtigsten Features von DMS-Lösungen sollte das E-Mail-Management sein. Ist es aber nicht. Bei vielen DMS-Produkten werden Word-, Excel-, PowerPoint-Dokumente im DMS abgelegt, aber die Ablage von E-Mails wird den Mitarbeitern überlassen. Das ist aus rechtlicher Sicht weder zulässig noch unterstützt es die Mitarbeiter wirksam bei der Bewältigung der E-Mail-Flut.

### *Einige Portionen Common Sense für DMS-Projekte*

Ein DMS muss einen einfach zu bedienenden Mechanismus bereitstellen, um eingehende E-Mails zum jeweiligen Kontext zu speichern.

Die Story: Da gibt es nicht nur eine Story, sondern viele. Und alle Stories lauten gleich: Es war einmal ein Unternehmen, das ein teures DMS kaufte. Alles wurde anders, es gab keine Dateiablage unter Windows mehr, sondern nur noch im viel komfortableren DMS. Aber wenn eine E-Mail einging, landete sie im Outlook-Eingangsfach des jeweiligen Mitarbeiters. Der konnte die E-Mail, wenn sie wichtig war, jetzt auch im DMS zum jeweiligen Vorgang legen. Aber das war nicht weniger aufwendig als vorher das „Datei speichern unter ...“ Also unterließen es die meisten. Die Folge: Der Dokumentenbestand im DMS war bei Weitem nicht vollständig, denn fast 50% der Dokumente lagen in den E-Mail-Fächern der Mitarbeiter verstreut. Das Suchen von Dokumenten war kaum besser möglich als vorher.

## **7 Keine Lösung „für alle Abteilungen gleich“**

DMS ist keine Standardsoftware wie Word oder Excel – für alle gleich. Sondern sie muss sehr verschiedene Bedürfnisse abdecken. Und die Anforderungen eines Vertriebsmitarbeiters, der Assistentin der Geschäftsführung und des Controllers unterschieden sich kräftig.

Eigentlich ist das ein zweifacher Tipp: „Beteiligen Sie Mitarbeiter aus den Abteilungen bei der Definition der Anforderungen“ und „In der Regel taugen nur DMS mit mehreren Sichten etwas.“ Für diese DMS haben wir uns die Bezeichnung „DMS-3D“ angewöhnt.

Die Story: Ein Hersteller von Medizingeräten kauft ein DMS für die Vertriebsabteilung. Er erstellt einen Ordnerplan, der auf diese Abteilung zugeschnitten ist – d.h. er besteht aus „digitalen Kundenakten“. Jetzt können die Außendienstmitarbeiter auch von unterwegs jederzeit auf die aktuellen Vertriebsunterlagen zugreifen. Dann soll die Entwicklungsabteilung ins DMS eingebunden werden. Aber diese Abteilung denkt ganz anders als die

### *Einige Portionen Common Sense für DMS-Projekte*

Vertriebsabteilung, nämlich in Produkten und Entwicklungsprojekten – die Kunden sind ihnen gerade schnuppe. Das DMS kann aber nicht „mehrere Sichten auf die gleichen Dokumente“ anbieten. „**Entweder** brauchen Sie Kundenakten, **oder** Sie brauchen Produktakten **oder** Sie brauchen Projektakten“, mailt der DMS-Lieferant brummig zurück, als er eine diesbezügliche Anfrage erhalten hatte. Von einem 3dimensionalen DMS hatte dieser Hersteller noch nie etwas gehört – er war auf dem eindimensionalen Stand stehengeblieben. Also da, wo Windows seit etwa 1990 steht.

### **Schlussbemerkung**

Nehmen Sie frühzeitig Spezialisten für Ihre Projekte mit ins Boot, damit Sie früher die richtigen Ergebnisse liefern und weniger unangemessene Risiken eingehen.

Wir beraten Sie gern. Nehmen Sie Kontakt mit dem Common Sense Team auf:  
[www.commonseteam.de](http://www.commonseteam.de)