



inkl.  
zahlreicher  
Checklisten

# Wege aus dem Informations-Chaos

DMS – die digitale Lösung

sage

# Inhalt

Wie Sie Wege aus dem Informations-Chaos finden.....	3
Warum die Anforderungsanalyse Teil des DMS-Projekts ist.....	4
Analyse, Teil 1: Strategischer Mehrwert.....	5
Analyse, Teil 2: Wirtschaftlicher Nutzen.....	6
Analyse, Teil 3: Prozessunterstützung.....	7
Analyse, Teil 4: Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit.....	8
Analyse, Teil 5: Risikominimierung.....	9
Leitlinien für die Realisierung von DMS-Projekten.....	10



# Überblick oder überfragt?

## Wie Sie Wege aus dem Informations-Chaos finden

Kommt Ihnen dieses Szenario aus dem eigenen Unternehmen bekannt vor? Überall Aktenstapel in den Büros, unzählige Aktenordner in Schränken, ganze Aktenberge im Keller oder in eigens dafür angemieteten Archivräumen. Brief- und Rechnungsstapel in der Poststelle, Hunderte von E-Mails im Posteingang und Tausende Dateien auf unterschiedlichen EDV-Systemen. Es wäre ein Wunder, wenn man dabei den Überblick behalten könnte.

Das große Problem ist, dass meist alle Informationen auch noch geschäftsrelevant sind. Mitarbeiter müssen die Dokumente sichten, bearbeiten, kopieren, archivieren, bei Bedarf wiederfinden und an verschiedene Stellen im Unternehmen weiterleiten – zur Prüfung, zur Bearbeitung, zur Freigabe oder zur Ablage.

Das Resultat: Mühsame, zeitintensive Suchvorgänge, die leider nicht immer zum Erfolg führen. Stattdessen führen sie zu unwirtschaftlichen Arbeitsabläufen, unzufriedenen Kunden und überlasteten, demotivierten Mitarbeitern.

Gibt es eine nachhaltige und effiziente Lösung, um diese Prozesse zu beschleunigen und zu vereinfachen, bevor das Chaos endgültig die Oberhand gewinnt? Einfache Antwort: Ja.

Die Lösung ist digital und heißt Dokumenten-Management-System (DMS). Mit einem DMS können Sie die Prozesse im Unternehmen spürbar und dauerhaft optimieren. Worauf Sie bei einem DMS-Vorhaben achten müssen, erfahren Sie Schritt für Schritt in dieser Anforderungsanalyse. Am Schluss des Dokuments zeigen wir Ihnen in einer Übersicht, was Sie bei der Realisierung eines DMS-Projekts berücksichtigen sollten.



# Grundlage oder Schieflage?

## Warum die Anforderungsanalyse Teil des DMS-Projekts ist

Wenn der Druck aus dem Informations-Chaos unerträglich ist, kann der Reiz groß werden, ein DMS-Projekt quasi über Nacht zu implementieren. Dies hätte jedoch zur Konsequenz, das Projekt auf einer ungesicherten Basis aufzubauen – mit weitreichenden, unabsehbaren Folgen.

Vor jeder technologischen Investition steht deshalb grundsätzlich eine Analyse der unternehmensindividuellen Erfordernisse. Erst aufgrund dieser Ergebnisse können Sie entscheiden, welcher Leistungsumfang und welche Leistungstiefe für die geplante Lösung zugrunde gelegt werden müssen. Es versteht sich von selbst, dass die Leistungselemente unter ihrem Nutzenaspekt und möglichst präzise definiert werden müssen.

## Die praktische Erfahrung zeigt, dass fünf Bewertungsebenen in die Anforderungsanalyse einbezogen werden sollten:

1. Strategischer Mehrwert
2. Wirtschaftlicher Nutzen
3. Prozessunterstützung
4. Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit
5. Risikominimierung

Für die Analyse dieser Bewertungsebenen bietet Ihnen der Leitfaden auf den folgenden Seiten konkrete Hilfestellungen. Damit erhalten die Verantwortlichen eine strukturierte Grundlage für den Planungsprozess des DMS-Projekts.

Die hier genannten Aspekte bilden jedoch nur typische Anforderungen ab und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Möglicherweise müssen sie durch individuelle Nutzenerfordernisse ergänzt werden.

# Vielfältige Optionen für vielfältige Wertschöpfung

## Analyse, Teil 1: Strategischer Mehrwert

Experten sind sich einig: Dokumenten-Management-Systeme werden künftig einen ähnlich hohen Stellenwert einnehmen, wie ihn betriebswirtschaftliche Standardsysteme (ERP) oder das Kundenmanagement (CRM) bereits heute besitzen.

Der Grund: DMS bilden eine breite Palette an strategischen Optionen ab. Entsprechend vielfältig sind die individuellen strategischen Anforderungen an elektronisches Dokumenten-Management.

### Welche strategischen Ziele sollen hauptsächlich unterstützt werden?

- Nachhaltige Steigerung der Wertschöpfung in geschäftskritischen Funktionen
- Aufbau bzw. Erweiterung prozessorientierter Unternehmensstrukturen
- Unternehmensweite und funktionsübergreifende Digitalisierungsstrategie
- Integration von Prozessen und Technologien
- Durchgängigkeit von dokumentenbasierten Geschäftsprozessen
- Automatisierung von Prozessen im Dokumenten-Management
- Steigerung der Prozessqualität
- Aufbau und Gestaltung schlanker Organisationsstrukturen
- Vereinfachung in der Planung und Strukturierung von Arbeitsabläufen
- Größere Flexibilität bei organisatorischen Veränderungen
- Gesichertere Informationsbasis für strategische und operative Entscheidungen
- Einfachere Koordination in abteilungs-/standortübergreifenden Arbeitsprozessen
- Bessere Differenzierungsmöglichkeiten in den Wettbewerbsaktivitäten
- Minderung rechtlicher Unternehmensrisiken
- Andere Anforderungen mit strategischem Nutzen

Eigene Notizen:

.....

.....

.....



# Nutzenvorteile sind Kostenvorteile

## Analyse, Teil 2: Wirtschaftlicher Nutzen

Wirtschaftliche Aspekte sind und bleiben das Hauptmotiv für den Einsatz eines Dokumenten-Management-Systems. Die Kostenvorteile ergeben sich zwangsläufig, zeigen sich jedoch nicht direkt, sondern indirekt: Sie resultieren nämlich aus einer Vielzahl an Nutzenvorteilen.

Denn durch ein DMS entsteht quasi ganz automatisch eine enorm flexible, zeit- und kostensparende Arbeitsumgebung, die unternehmensweit per Mausklick verfügbar ist und ebenso schnell Kunden und Lieferanten zur Verfügung gestellt werden kann. Ein DMS verbessert also die Leistung und Wirtschaftlichkeit der Informations-Infrastruktur des Unternehmens.

### Welche sind die wichtigsten Anforderungen zur Kostenreduzierung?

- Einfacherer und schnellerer Zugriff auf Geschäftsdokumente
- Reduzierung von Raum- und Personalkosten bei der Archivierung
- Weniger Aufwand für die (Doppel-)Erfassung papierbasierter Informationen
- Geringerer Rechercheaufwand beim Zugriff auf Dokumente
- Höhere Produktivität der Mitarbeiter durch schnellere Sachbearbeitung
- Einfachere Integration von Dokumenten in andere Geschäftsprozesse
- Geringere Fehler- und Nachbearbeitungsquote in den Informationsprozessen
- Schutz vor Dokumentenverlust
- Schnellere lokale und standortübergreifende Verteilung von Dokumenten
- Kostenersparnisse bei den dokumentenbasierten Kommunikationsprozessen
- Einfachere Kostensteuerung durch höhere Transparenz der Dokumentenprozesse
- Andere Anforderungen zur Kostenreduzierung

Eigene Notizen:

---

---

---

---

# Schnelle Verfügbarkeit für schnelle Prozesse

## Analyse, Teil 3: Prozessunterstützung

Das Nebeneinander von papierbasierten und digitalen Informationen führt unweigerlich zu leistungshemmenden und unwirtschaftlichen Abläufen: Daten müssen häufig doppelt erfasst werden, es entstehen unnötige Such- und Transportzeiten für Papierdokumente, Arbeitsvorgänge werden unterbrochen, Fehler treten auf und Papierdokumente lassen sich nicht ausreichend in andere Geschäftsprozesse integrieren.

Doch damit die Vorgänge im Rechnungseingang, in den Rechnungsstellen, im Kunden- oder Supply Chain Management und zahlreichen anderen Unternehmensbereichen beschleunigt werden können, müssen Informationen jederzeit verfügbar sein. Dies ist nur möglich, wenn die Dokumente in digitaler Form vorliegen. Dokumenten-Management-Systeme dienen also unmittelbar der Prozessunterstützung.

### Welche wichtigsten Anforderungen bestehen an die Prozessunterstützung?

- Nachhaltige Steigerung der Leistungsfähigkeit in den Geschäftsprozessen
- Vermeidung von Medienbrüchen in den Informationsprozessen
- Effizientere betriebliche Abläufe durch höhere Verfügbarkeit von Dokumenten
- Prozessnahe Bereitstellung von Informationen in anderen Organisationseinheiten
- Ganzheitliche Bearbeitung von Vorgängen in der Sachbearbeitung
- Bessere Steuerungsmöglichkeiten durch höhere Transparenz der Prozesse
- Reduzierung der Routinetätigkeiten durch höheren Automatisierungsgrad in den Informationsprozessen
- Beschleunigung von internen und externen Abläufen
- Schnellere Reaktionsfähigkeit in den Geschäftsprozessen
- Hohe Flexibilität zur Gestaltung von dokumentenbasierten Geschäftsprozessen
- Unterstützung der Geschäftsprozessintegration
- Andere Anforderungen:

Eigene Notizen:

---

---

# Ganz nah am Pulsschlag der Märkte

## Analyse, Teil 4: Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit

Schnelle, flexible und präzise Reaktionen sind unabdingbar, um ganz vorne dabei sein zu können. Dies gilt ganz besonders für marktnahe Geschäftsprozesse, denn hier ist die Dynamik am größten: Die Bedürfnisse von Kunden und Lieferanten ändern sich in rasantem Tempo, Informationen müssen immer schneller verfügbar sein und Fehler werden gnadenlos bestraft.

Die Anforderungen sind klar: Abläufe müssen beschleunigt werden, flexibel sein und gleichzeitig auf einem hohen Qualitätsniveau ablaufen. Dies setzt wiederum einen schnellen Zugriff auf alle notwendigen Informationen voraus.

Diese Anforderungen erfüllen zum Beispiel elektronische Kundenakten, in denen die vormals auf Papier existierenden Informationen digital enthalten sind. Das Kundenmanagement profitiert also direkt vom Einsatz eines DMS. Aber auch digitale Lieferantenakten oder elektronische Akten für andere marktnahe Funktionen – etwa im Projektmanagement – tragen zur Beschleunigung und höheren Qualität der Prozesse bei.

### Welche sind die wichtigsten Anforderungen hinsichtlich der Wettbewerbsfähigkeit?

- Bessere Auskunftsfähigkeit durch digitale Informationsbasis
- Nachhaltige Steigerung der Wertschöpfung in den Kundenprozessen
- Höherer Automatisierungsgrad in den marktnahen Prozessen
- Schlankere Prozesse mit kürzeren Durchlaufzeiten in den marktnahen Funktionen
- Schnellere Reaktionsfähigkeit gegenüber Geschäftspartnern
- Geringere Fehlerquote im Kunden- und Lieferantenmanagement
- Schnellere Reklamationsbearbeitung
- Hohe Informationstransparenz zur einfacheren Steuerung marktnaher Prozesse
- Anwendungskomfort für Kunden und Lieferanten durch digitale Informationen
- Berücksichtigung branchenspezifischer Anforderungen:
- Andere Anforderungen zur Unterstützung der Wettbewerbsfähigkeit

Eigene Notizen:

---

---



# Schnelle Verfügbarkeit für schnelle Prozesse

## Analyse, Teil 5: Risikominimierung

Die Einhaltung von regulatorischen Standards, vom Unternehmen selbst gesetzter Standards oder von gesetzlichen Bestimmungen (= Compliance\*) gehört naturgemäß zu den Unternehmensaufgaben, die helfen sollen, gewisse Risiken zu vermeiden.

Umso wichtiger ist es, diesen Risiken vorzubeugen. Und zwar mit einer vollständigen Datenbasis mit transparenten Prozessen, damit die gesamten Geschäftsvorgänge präzise und nachvollziehbar dokumentiert werden können.

Ein Dokumenten-Management-System unterstützt Sie auch dabei, diesen Richtlinien gerecht zu werden.

### Welche sind die wichtigsten Compliance-Anforderungen?

- Gesetzeskonforme Speicherung von Dokumenten
- Sicherung der Integrität gesetzlich relevanter Daten/Dokumente
- Schutz vor Verlust von Dokumenten in den Organisationsprozessen
- Rechtlich angemessener Schutz und Verwaltung von vertraulichen Dokumenten
- Bessere Steuerungs- und Kontrollmöglichkeiten der gesetzlich relevanten Unternehmensprozesse
- Revisions sichere Verwaltung von Dokumenten
- Komfortable Unterstützung im Compliance-Management
- Andere Anforderungen zur Unterstützung der Compliance:

\* Compliance (auch Regeltreue oder Regelkonformität) bedeutet in der Betriebswirtschaft die Einhaltung von Gesetzen und Regelungen sowie von freiwilligen Kodizes und Richtlinien im Unternehmen.

Eigene Notizen:

.....

.....

.....

.....

.....

# Best Practices für beste Ergebnisse

## Leitlinien für die Realisierung von DMS-Projekten

Ein Dokumenten-Management-System hat beste Voraussetzungen, eine schnelle Amortisation sowie einen hohen Return on Investment (ROI) zu erzielen. Damit Sie diese Zielgerade möglichst schnell und sicher erreichen, sollten sich Projektplanung und -realisierung an Best Practices orientieren. Dazu gehören insbesondere folgende Leitlinien:

### Kein DMS-Projekt ohne klares strategisches Ziel

Sie benötigen eine klare und pragmatisch angelegte Nutzenanalyse, die konkrete Anforderungen an den Mehrwert für das Business definiert. Auch mögliche Risiken und Gestaltungshürden müssen objektiv berücksichtigt werden. Darüber hinaus ist eine präzise Gesamtkostenberechnung erforderlich, und zwar unter Einbezug aller Projektierungs-, Produkt- und Schulungskosten sowie der anschließenden Aufwendungen für den Betrieb des DMS.

### Projekte nicht in minimalistische Fachkonzepte zwingen

Wenn die tatsächlichen fachlichen Anforderungen nicht ausreichend differenziert beschrieben werden und insbesondere die Anwender mit ihren spezifischen Anforderungen vernachlässigt werden, steuert das DMS-Vorhaben in einen unklaren Realisierungsprozess. Denn je allgemeiner und unpräziser die Absichten, desto schwerer wird es, das Ziel punktgenau zu erreichen. Die Fachkonzeption muss also mit großer Sorgfalt entwickelt werden, da sie auch den Rahmen für die Aufwands- und Ressourcenplanung beschreibt.

### Anforderungsbasierte Marktevaluierung

Auch bei der Auswahl eines DMS hat das Fachkonzept eine wichtige Bedeutung, weil sich daraus das Funktionsprofil und weitere Lösungsaspekte wie etwa die Einfachheit der Lösung bei Benutzung und Projektierung ableiten lassen. Fehlt es hier an der nötigen Genauigkeit, lassen sich Produkte bzw. Anbieter nur schwer vergleichen. Allerdings kommt es nicht nur auf die Software selbst an: Mitunter kann es sinnvoll sein, die Innovationsfähigkeit, Flexibilität und partnerschaftliche Kultur des Herstellers stärker zu gewichten.

### Intelligentes Projektmanagement sicherstellen

Ohne eine methodisch intelligente Projektorganisation sind DMS-Vorhaben nicht oder nur mit hohem Erfolgsrisiko zu bewältigen. Dazu gehört insbesondere, genaue Vorgaben zu definieren und konsequente Controlling-Prozesse zu implementieren. Ebenso benötigt werden die erforderlichen Skills und Projektressourcen, die ggf. zunächst durch entsprechende Schulungen entwickelt werden müssen.

## Durch Projektmarketing die Benutzer mitnehmen

Die Einführung von Lösungen zur Digitalisierung der Unternehmensinformationen hat unmittelbare Konsequenzen für die Mitarbeiter im Unternehmen. Den Benutzern die neue Technologie transparent zu machen und sie dafür zu gewinnen, ist Aufgabe des Projektmarketings, weil sonst Akzeptanzprobleme mit vielfältigen negativen Effekten entstehen können.

## Zeit und Ressourcen für das Testing einplanen

Nur unter möglichst realen Nutzungsverhältnissen lässt sich ermitteln, in welcher Weise die fachlichen Anforderungen auch tatsächlich umgesetzt wurden und ob das System von den Benutzern beherrscht werden kann. Deshalb bedarf es eines sauberen Testkonzepts und einer bedarfsgerechten Testkoordination. Ebenso muss ausreichend Zeit für die Prüfverfahren unter Praxisbedingungen zur Verfügung stehen, damit nicht nur technisch, sondern auch prozessbezogen getestet werden kann.

## Die Zeit nach dem Projekt vordenken

Mit dem Rollout ist das DMS-Vorhaben längst nicht abgeschlossen, vielmehr beginnt dann im Regelfall eine Phase für notwendige Optimierungsprozesse unter realen Praxisbedingungen. Ebenso sind Auswertungen erforderlich, um für spätere Optimierungs- und Erweiterungsprojekte die unternehmensindividuellen Best Practices zu ermitteln. Dafür müssen von Anfang an sowohl Ressourcen als auch Budgets eingeplant werden.

Eigene Notizen:

---

---

---

---

---

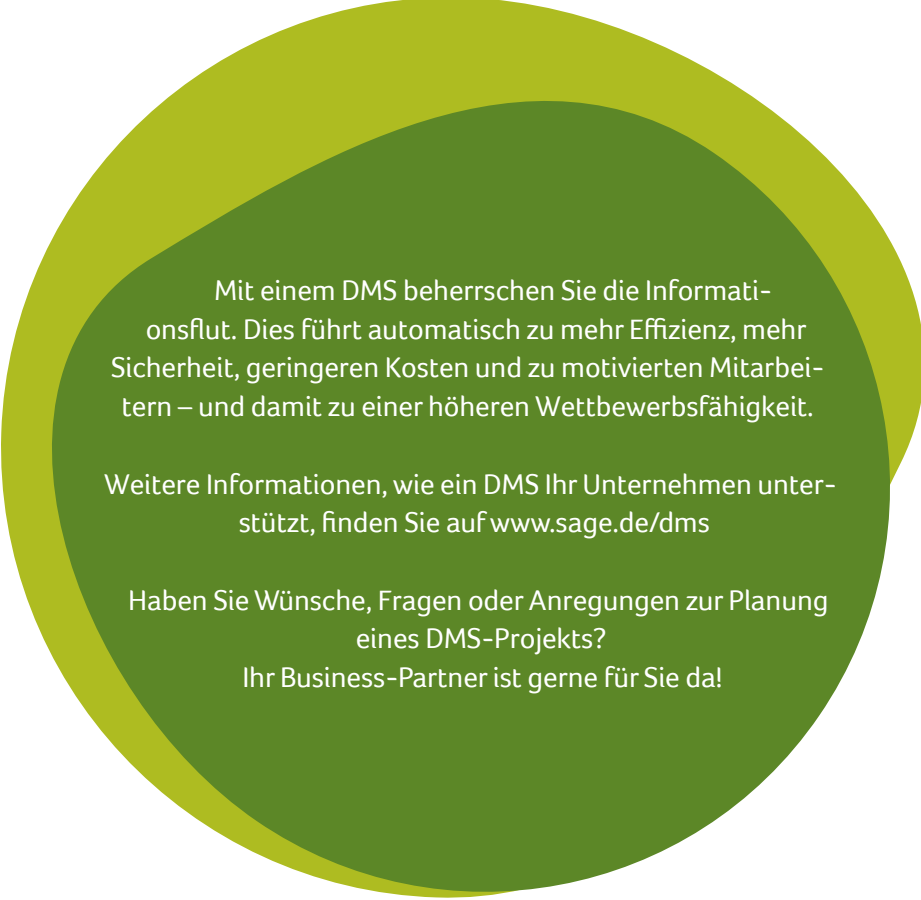
---

---

---

---

---



Mit einem DMS beherrschen Sie die Informationsflut. Dies führt automatisch zu mehr Effizienz, mehr Sicherheit, geringeren Kosten und zu motivierten Mitarbeitern – und damit zu einer höheren Wettbewerbsfähigkeit.

Weitere Informationen, wie ein DMS Ihr Unternehmen unterstützt, finden Sie auf [www.sage.de/dms](http://www.sage.de/dms)

Haben Sie Wünsche, Fragen oder Anregungen zur Planung eines DMS-Projekts?

Ihr Business-Partner ist gerne für Sie da!

## **Sage Software GmbH**

Marketing-Kommunikation  
Emil-von-Behring-Straße 8 –14  
60439 Frankfurt am Main

Telefon: 069 50007-6111

Fax: 069 50007-7208

E-Mail: [info@sage.de](mailto:info@sage.de)

Internet: [www.sage.de](http://www.sage.de)

Die Sage Software GmbH ist eine Gesellschaft deutschen Rechts mit Hauptsitz in Frankfurt am Main. Sie ist im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main eingetragen unter HRB 55497. Geschäftsführer sind Peter Dewald und Guy Berruyer.

Technische, formale und druckgrafische Änderungen vorbehalten Stand: September 2011.

