

## DMS-Stolpersteine umgehen

***Kaum ein Unternehmen kommt heute noch um ein sauberes Dokumenten-Management herum. An technischen Lösungen mangelt es nicht – die eigentlichen Herausforderungen sind organisatorischer Natur.***

Die Datenberge wachsen in den Himmel und Unternehmensanwender sind heute praktisch gezwungen, ihre Informationen und ihr Wissen systematisch zu organisieren. Ohne ein ausgeklügeltes und umfassendes Dokumenten-Management-System (DMS), über das sich sämtliche Dokumente unabhängig von ihrem physischen Speicherort und ihrer Form verwalten lassen, ist diese Aufgabe heute allerdings nicht mehr zu stemmen. Ulrich Kampffmeyer, international anerkannter DRT-Fachmann (Document Related Technologies) und Geschäftsführer der deutschen Project Consult bringt es auf den Punkt: "Angesichts der heutigen Datenmengen sowie der immer strafferen rechtlichen Vorgaben stellt sich heute nicht mehr die Frage, ob ein Unternehmen in ein DMS investieren sollte, sondern nur noch wie und wann es dies tut." Kein Wunder, sorgt doch ein gut strukturiertes DMS für ein schnelleres Auffinden von Dokumenten und damit für kürzere Durchlaufzeiten und eine erhöhte Effizienz. Darüber hinaus hilft es bei der Erfüllung von regulatorischen Anforderungen, der Optimierung von Geschäftsprozessen und der Verringerung des Risikos von Dokumentenverlusten.

### **Der Weg ist nicht das Ziel**

Die Verwaltung von Informationen ist in der Regel aber eine komplexe Aufgabe, die sich nicht alleine mit der Beschaffung der nötigen technischen Infrastruktur lösen lässt. Dies bestätigt auch das Consulting-Unternehmen Steria Mummert in einer aktuellen Studie: Dieser zufolge erleiden rund 35 Prozent der DMS-Projekte Schiffbruch. Schliesslich lauern bereits vor der Einführung eines solchen Systems jede Menge Stolpersteine. Einer der häufigsten Gründe für das Scheitern von DMS-Projekten sind fehlende klare Zielsetzungen. Deshalb müssen vor der Implementierung eines DMS die organisatorischen Probleme, die gelöst werden sollen, ebenso klar identifiziert werden, wie die rechtlichen und auch innerbetrieblichen Anforderungen, denen das System schlussendlich Rechnung tragen muss. Da die Verwaltung von Dokumenten stets unternehmensspezifisch ist, können diese Aufgaben weder vom Hersteller noch von externen Dienstleistern erledigt, sondern müssen zwingend von den internen Fachabteilungen interdisziplinär übernommen werden. Dies erklärt auch, weshalb laut Statistik der Löwenanteil der Kosten für die Einführung eines DMS nicht durch Software-Aufwände, sondern durch interne Arbeiten generiert wird.

### **DMS ist auch Chefsache**

Ein weiterer Faktor, der über Erfolg oder Misserfolg eines DMS-Projekts entscheidet, ist die Unterstützung der Geschäftsleitung. Oftmals verkennt diese die Bedeutung und Wichtigkeit einer sauberen Dokumentenverwaltung und beschränkt den Einsatz eines DMS auf die klassischen Bereiche des Schriftguts wie Finanzen oder Personalwesen – wie das Berner Beratungsunternehmen sieber&partners in einer Studie herausgefunden hat. Doch da ein solches System nicht nur eine spezifische Aufgabe löst, sondern ein Querschnittssystem darstellt, kann es seine wahren Vorteile nur bei einem abteilungsübergreifenden, unternehmensweiten Einsatz ausspielen, sind sich Experten einig.

### Suchen und finden

Doch nicht nur die Einführung eines DMS, auch dessen Betrieb stellt hohe Anforderungen. Eines der wichtigsten Probleme ist nach wie vor das Auffinden von Dokumenten. Der Gesetzgeber etwa schreibt vor, dass archivierte Dokumente „innert angemessener Frist“ wieder zur Hand sein müssen. Dies ist aber nur möglich, wenn zum einen wirklich alle geschäftsrelevanten Dokumente an der richtigen Stelle abgelegt und verwirrende Mehrfachablagen vermieden werden. Und zum anderen, wenn die Inhalte akribisch und umfassend verschlagwortet werden – schliesslich sind Volltextsuchen nicht immer und bei allen Dokumententypen möglich. In vielen Betrieben werden Dokumente aber lediglich mit einigen wenigen, automatisch erstellten Metadaten versehen, sodass entsprechende Suchanfragen im System nur unvollständige Trefferlisten hervorbringen. Die fatale Konsequenz: Wenn Mitarbeiter bei ihren Recherchen nicht sämtliche relevante Dokumente finden, verlieren sie ihr Vertrauen in das System und die Nutzung und damit auch der Wert desselben nehmen rapide ab.

### Fazit

Auch wenn die Etablierung eines ausgeklügelten DMS einem Unternehmen einiges abverlangt – am Ende des Tages stärkt es sein Fundament – das Wissen - und hält es wettbewerbsfähig. Kampffmeyer gibt aber abschliessend zu bedenken: „Archivierungsprojekte sollte niemals alleine der Archivierung wegen angepackt werden. Nur wenn Informationen auch tatsächlich als Wissen genutzt werden und das Projekt die Optimierung der Geschäftsprozesse vorantreibt, zahlen sich Investitionen in ein DMS aus.“

---

**Die Autorin:** Claudia Bardola ist ICT-Fachjournalistin und Mitinhaberin von [inhalte.ch](http://inhalte.ch), einem auf Technologie, Wirtschaft und Wissenschaft spezialisierten Anbieter von redaktionellen Dienstleistungen. Sie erreichen sie unter [claudia.bardola@inhalte.ch](mailto:claudia.bardola@inhalte.ch)