

Auswahl eines passenden Dokumenten-Management-Systems (DMS)

Von Stefan Droß



Stefan Droß ist Inhaber der Stefan Droß Organisationsberatung und Training für steuer- und wirtschaftsberatende Berufe (www.sdw-consulting.de), einem unabhängigen Beratungshaus für Kanzlei-Management- und Consulting-Dienstleistungen.

Als besonderer Effizienzkiller in Wirtschaftsunternehmen und Steuerkanzleien hat sich das Papier erwiesen. Lt. DATEV-Consulting bestehen 80 % aller geschäftlich relevanten Informationen immer noch auf Papier. Dies verursacht extrem hohe Such- und Durchlaufzeiten. Eine zeitgleiche Bearbeitung durch mehrere Personen erfordert Kopien, was auch bei der besten Organisation wiederum zu Inkonsistenzen führen kann.

Hier schafft ein Dokumenten-Management-System (kurz: DMS) Abhilfe. Neben der massiven Reduktion des Arbeitsaufwandes für verteilen, kopieren, sortieren und archivieren gehört ein Großteil der Kosten für Verbrauchsmaterialien wie Toner oder Papier bei sachgerechter Nutzung der Vergangenheit an. Darüber hinaus entwickelt sich ein Dokumenten-Management-System von der anfänglich geplanten Archivierungslösung im praktischen Echtbetrieb häufig zur universellen Wissensplattform und zentralen Infrastruktur, auf die – und sei es nur übergangsweise – sehr schwer verzichtet werden kann. Im Falle eines Systemausfalls ist schnellstmögliche Hilfe zur Behebung des Produktionsausfalls gefragt, kann doch der komplette Mitarbeiterstamm nicht mehr auf seine Excel-Listen, Steuerbescheide, Vertragskopien etc. zugreifen.

Anbieter

Die zentrale Rolle eines Dokumenten-Management-Systems innerhalb einer Kanzlei erfordert eine detaillierte Systemauswahl an Hand vielfältiger Kriterien. Betrachtet man den Markt der Systemanbieter in diesem Segment, so gleicht die Vielzahl der angebotenen Lösungen auf dem ersten Blick einem Wald mit vielen Bäumen.

Da es das beste Dokumenten-Management-System nicht gibt, sondern nur eines, das am besten zu den eigenen Anforderungen passt, sollten diese bekannt sein, bevor man eine Auswahl trifft. Hat das Projektteam jedoch keinerlei Kenntnisse darin, was mit einem DMS alles möglich ist (und das ist in der Startphase „normal“) oder welche Anforderungen die Kanzlei an ein DMS stellt, kann sie externen Rat hinzuziehen.

Obleich die hohe Zahl an Lösungsanbietern den Markt kennzeichnet, setzt eine große Mehrheit der die Programme der DATEV nutzenden Steuerkanzleien auf DATEV-DMS, dem Dokumenten-Management-System der DATEV. Bei der überwiegenden Zahl dieser Kanzleien wurde in der Startphase auf externen Rat oder der Erstellung eines Pflichtenhefts verzichtet. Die Ursache liegt möglicherweise darin begründet, daß das

Auswahlverfahren eines geeigneten DMS für jede mittelständische Steuerkanzlei einen unverhältnismäßig hohen Zusatzaufwand darstellen würde. Letztendlich nehmen angesichts dieses Aufwandes die überwiegende Zahl der Kanzleien nur eine oder zwei Lösungen unter die Lupe. Die Fragestellung „Welches DMS ist für unsere Organisation das Richtige?“ weicht indes eher den Überlegungen „Wann ist der passende Zeitpunkt?“ und „Mit welchem Hersteller/Systemhaus/Berater wagen wir die Einführung?“

Auswahlkriterien

Die Anforderungen eines Wirtschaftsunternehmens an ein Dokumenten-Management-System sind von denen einer Steuerkanzlei grundsätzlich verschieden. So spielen beispielsweise webbasierende Unternehmensportale, COLD-Archivierungen oder echte Workflow*-Komponenten in Steuerkanzleien eher eine untergeordnete Rolle. (* Autom. Weiterleitung an den nächsten Bearbeitungsschritt anhand hinterlegter Prozessvorschriften)

Die nachstehend aufgezeigten Kriterien bilden daher nur einen Auszug aus den heranzuziehenden Faktoren, berücksichtigen aber die aus meiner Sicht von den Kanzleien meistgenannten Faktoren: Erfassungsaufwand, Dokumentenanzeige und –bearbeitung, Schnittstellen zu DATEV- und MS Office-Anwendungen, Vorlagenverwaltung, Lizenzen, Hardwareplattform, Zugriffsrechte, Übernahme von Altdokumenten sowie dem einführenden Dienstleister.

Der folgende Beitrag soll grundsätzliche Hilfen bei der Produkt- und Anbieterauswahl geben. Im Mittelpunkt der nachfolgenden Untersuchung nehme ich eine Kanzlei an, die die Programme der DATEV einsetzt und plant, ein Dokumenten-Management-System einzuführen.

Erfassungsaufwand

Vielen schwebt bei Thema „Scannen“ ein handelsüblicher Flachbettscanner vor, der gerne auch einmal bis zu mehreren Minuten für eine Seite benötigt. Im Einsatz für ein DMS würde sich ein solches Gerät sicher nicht bewähren. Hier setzen sämtliche Lösungsanbieter auf die Integration von speziellen Dokumentenscannern, die sowohl über einen Stapelzug (ähnlich einem Fotokopierer), als auch über ein Vorlagenglas verfügen und im Duplexverfahren (z. B. für Steuerbescheide) direkt in einen Eingangskorb im Dokumenten-Management-System scannen können. Da der Scanprozess ein sehr kostenintensiver Prozess ist, sollten die angebotenen Systeme über einen breiten Funktionsumfang (z. B. Trennung von Dokumenten über Trennseiten oder Barcode, autom. Rückseitenerkennung etc.) verfügen.

Darüber hinaus lassen sich die angebotenen Lösungen beurteilen nach der Verarbeitungsgeschwindigkeit der gescannten Objekte. Die komplette Bandbreite reicht von der manuellen Verschlagwortung bis hin zu intelligenten Systemen, mit denen Vorgangsart und relevante Dokumenteninhalte ausgelesen werden, um sie gleichzeitig für die Indizes bereitzustellen. Ob eine Steuerkanzlei mit letztgenannten Systemen die richtige Wahl trifft, bleibt im Einzelfall zu prüfen. Eine generelle Empfehlung kann hier nicht gegeben werden, da sich gerade bei einer hohen Vielfalt von Dokumententypen eine manuelle Verschlagwortung möglicherweise als die preiswertere Variante erweist.

(Übrigens wird die für die zumeist zentrale elektronische Erfassung (z. B. im Sekretariat) von Papierdokumenten benötigte Zeit durch den Wegfall von dezentralen Tätigkeiten wie Weiterleiten, Lochen, Abheften, Kopieren und ggf. Umschichten mehr als aufgewogen.)

Ablegen und Archivieren aus DATEV-Anwendungen

Leider wird durch den ein oder anderen Vertriebsmitarbeiter werbewirksam darauf hingewiesen, das bei den Systemen alternativer Lösungsanbieter entsprechende Schnittstellen zu leistungserstellenden DATEV-

Anwendungen fehlen würden oder die vorhandenen Schnittstellen bei Versionsänderungen der DATEV-Programme techn. Risiken in sich bergen.

Diese vielzitierte Frage nach Übergabeschnittstellen stellt sich in der Praxis jedoch nicht! Sind spezielle Ablageschnittstellen nicht vorhanden, so arbeitet der überwiegende Teil der Anbieter mit speziellen TIF- oder PDF-Druckern. Dies sind virtuelle Drucker, mit denen der Anwender jede Liste, jede Auswertung oder jeden Bericht aus sämtlichen (auch DATEV-fremden) Anwendungen - als Tif-Dokument konvertiert - in sein DMS quasi „drucken“ kann.

Dokumentenanzeige und -bearbeitung

Selbst bei einem augenscheinlich „einfachen“ Thema, wie der Dokumentensuche und -anzeige gehen die angebotenen Produkte z. T. weit auseinander. Zumeist zeigen sich die Interessenten überrascht darüber wie groß die Unterschiede der Produkte im Detail ausfallen, die auf den ersten Blick noch nahezu identisch erschienen. So wandeln beispielsweise einige Hersteller bei der Anzeige von Dokumenten diese über ein Multiformatviewer in ein dateiübergreifendes Format um. Hier geht es also darum, im Vorfeld festzulegen, wie sich ein Dokument, dem Anwender darstellt: Soll es nur gelesen werden können oder soll der Anwender es auch bearbeiten? Mit welchem Viewer, dem Anzeigeprogramm eines DMS, soll es geöffnet werden? Oder soll das Dokument in seinem jeweiligen Anwendungsprogramm geöffnet werden (z. B. eine xls-Datei mit Excel geöffnet oder eine doc-Datei mit Word geöffnet)? Kann nach dem Textinhalt von angebrachten Notizen recherchiert werden? Vor allem sollte der Anwender prüfen, wie sich die Lösung beim Schnellblättern in dicken Akten verhält und ob sich Notizen, Signaturen oder Stempel auf Dokumenten aller wichtigen Anwendungsformaten anbringen lassen (tif, doc, xls, pdf etc.).

Von einem DMS wird heute erwartet, dass sich die Suchzeiten stark minimieren. Die Recherche über ein oder mehrere Indexfelder ist heute selbstverständlich und wird teilweise ergänzt über die Möglichkeit im Volltextverfahren nach Begriffen zu suchen, die irgendwo im Fließtext eines Dokumentes oder Beleges enthalten sind, aber nicht als Indexbegriff vorkommen. Ob eine Kanzlei diese Art der Suchmöglichkeit wirklich benötigt, hängt in starkem Maße davon ab, in wie weit das bestehende Verschlagwortungskonzept (Vorgabe zur Bezeichnung von Dokumententypen) ausreicht und welche künftige Einsatzgebiete mit einem DMS vorstellbar sind. Ist beispielsweise die Erweiterung des DMS um eine halb- oder vollautom. Rechnungserfassung geplant, bei der z. B. Informationen wie Rechnungsnummer, -datum, Absender oder Rechnungssumme ausgelesen werden sollen, ist die Funktion einer Volltextsuche in Verbindung mit einer passenden OCR-Software unumgänglich.

Letztendlich sollten Sie im Vorfeld der Einführung prüfen, ob generell die Möglichkeit einer Volltextrecherche vorhanden ist und wenn ja, ob diese im Standardpreis angeboten wird. Ist dies nicht der Fall und wird die Volltextsuche als kostenpflichtiges Zusatzmodul verkauft, liegt es an der Kanzlei zu untersuchen, was diese erweiterten Suchmöglichkeiten ihr wert sind. (So sind beispielsweise die Zusatzkomponenten DATEV-DMS OCR und DATEV-DMS OCR Buchungsassistent kostenpflichtige Zusatzmodule.)

Neben der Archivierung von Dokumenten aus DATEV-Anwendungen heraus, die, wie bereits dargestellt, nahezu alle Hersteller über den ein oder anderen Weg realisieren können sollten, spielen in der Steuerberatung die Schnittstellen zu den MS Office-Anwendungen wie z. B. Word, Excel, Outlook, Power point eine überaus gewichtige Rolle.

Die Funktionsvielfalt dieser Schnittstellen unter den einzelnen Anbietern ist überaus groß. Auch hier liegt die Krux im Detail: „Sollte ein Word-Dokument als doc.datei abgelegt werden oder in ein anderes Dateiformat konvertiert werden? Sollte die Möglichkeit bestehen, Notizen an die Excel-Datei zu heften? Sollte ein Dokument an ein bereits archiviertes Dokument angehängen werden können? Sollte das Office-Dokument bei der Archivierung automatisch nach bestimmten Kriterien verschlagwortet werden und eine Ablagemaske

entsprechend unterdrückt werden? Wie wird mit Anhängen einer Outlook-Mail verfahren? Gibt es einen Dialog zur Aufforderung der E-Mail-Archivierung?“ sind nur einige Beispiele für Fragestellungen, die die vergleichende Kanzlei im Einzelfall zu klären hat.

Nutzen und Nicht-Nutzen weiterer DATEV-Schnittstellen

Entscheidend ist weniger die Tatsache, daß ein DMS heute Schnittstellen zu Anwendungen wie z. B. DATEV bietet. Deutlich interessanter ist mitunter die Frage, welchen Mehrwert die vergleichende Kanzlei in der einen oder anderen Schnittstelle sieht. Zwei Beispiele sollen dies verdeutlichen:

Ist es Ihnen als Kanzlei beispielsweise wichtig, dass einmalig erfasste Posteingangsdaten (z. B. die Werte eines eingehenden Einkommensteuerbescheids) im Anschluss an die Verschlagwortung im DMS sofort an die Eigenorganisation (Post, Fristen und Termine) per Knopfdruck übergeben werden? Oder reicht die Erfassung im DMS aus, z. B. weil sowieso mit Ihrem bislang manuell geführten Fristenbuch weitergearbeitet werden soll? Oder Sie die Auffassung vertreten, dass die Posteingangs- und Fristendaten in einer revisionssicheren Lösung eh ausreichend seien? Ist es Ihnen wichtig, dass Stammdaten aus der Eigenorganisation (ZMSD oder sdv) von DATEV in das DMS exportiert werden können (um z. B. eine Zuordnung der Dokumente zum Mandanten zu treffen)? Oder reicht ein Online-Zugriff auf diese Stammdaten (wie z. B. ELO e.KANZLEIsolutions sie verwendet) für die Zuordnung Dokument/Mandant ggf. völlig aus?

Neben diesen gibt es eine Reihe von weiteren Funktionen und Schnittstellen, die als hilfreich angesehen werden, jedoch auch solche, die als eher wenig nutzenbringend eingestuft werden. Einige Beispiele für Funktionalitäten und Schnittstellen, deren Nutzen Sie für sich selbst beurteilen mögen:

Seitens interessierter Kanzleien wird häufig eine Funktion nachgefragt, nach der der Anwender einen Hinweis erhält, wenn er neue zu bearbeitende Dokumente zugeteilt bekommen hat. Ist diese Funktion nicht bereits im Standardumfang enthalten, muss im Einzelfall geprüft werden, ob der finanzielle Mehraufwand den Zusatznutzen für die Kanzlei rechtfertigt.

DATEV-DMS bietet beispielsweise eine Schnittstelle zu DATEV Eigenorganisation Comfort und DATEV-DMS Direkt, mit der der Anwender alle auftragsrelevanten Dokumente auf Knopfdruck erhält. Die Praxis zeigt jedoch, dass bei dem überwiegenden Teil der Eigenorganisation Comfort Kanzleien diese Schnittstelle eine eher untergeordnete Rolle spielt.

Unter Nutzung des sog. Digitalen Belegbuchens besteht die Möglichkeit, im Anschluss an die Buchung die relevanten Buchungsinformationen von Rechnungswesen an DATEV-DMS zurückzugeben, so daß der Anwender die Möglichkeit hat, aus DMS heraus nach diesen Buchhaltungsinformationen zu filtern. Auch hier gilt: Inwiefern diese Suchmöglichkeiten genutzt werden hängt von der individuellen Arbeitsweise ab!

Vorlagen aus DATEV Dokumentenorganisation

Die Nutzung einer im DMS integrierten eigenen Vorlagenverwaltung trifft man bei DATEV-DMS einsetzenden Kanzleien i. d. R. eher selten an. Zwar wird vom DATEV-DMS-Standard eine Quasi-Vorlagenverwaltung mitgeliefert, so erweist sich diese für die Kanzleiarbeit jedoch als nicht praktikabel. Deutlich häufiger genutzt wird im Vergleich zu dieser light-Variante eine Schnittstelle, mit der die vorhandene (und in vielen Fällen seit jeher genutzte) Vorlagenverwaltung der Dokumentenorganisation aus DATEV-DMS heraus angestoßen werden kann. Und dies ohne Einschränkung des Funktionsumfangs, d. h. inkl. der Platzhalterfunktionalität und Schnittstellen zu anderen DATEV-Anwendungen! Aus Anwendersicht ein großer Handlingvorteil gegenüber DATEV-fremden DMS-Lösungen.

Derartige Systeme bieten oftmals ebenso integrierte Vorlagenverwaltungen, die jedoch – ähnlich wie die vom DATEV-DMS-Standard mitgelieferte Vorlagenverwaltung – aufgrund ihres wenig praktikablen Handlings keinen Mehrwert darstellt. Einen echten Nutzen wird der Anwender somit nur dann erfahren, wenn er seine bisher genutzten Vorlagen der DokOrg in vollem Funktionsumfang weaternutzen kann. Er will sich ja schließlich nicht verschlechtern.

Lizenzmodell

Die Fragestellung, ob ein gewisses Standardmodell für Steuerkanzleien bereits existiert oder ob dieses „Kanzleimodell“ lediglich „programmierbar“ wäre, ist eine der Wichtigsten überhaupt. Jede noch seine kleine programmtechnische Änderung oder Erweiterung wirkt sich letztendlich auf den Gesamtpreis aus. Andersherum werden z. B. bereits im „Standard“ enthaltene Schnittstellen zwischen DATEV-Programmen und DMS den Gesamtpreis der Lösung nicht erhöhen.

Ein DMS bildet die Schnittstelle zwischen Benutzer(-programmen, z. B. MS-Office oder DATEV). Insofern sollte die Kanzlei über eine ausreichende Zahl an Lizenzen verfügen. Das Lizenzmodell „concurrent-licence“ (ähnlich der Netzlizenz) trägt der Struktur von Kanzleien mit Teilzeitkräften hier am ehesten Rechnung: Die Kanzleien zahlen nur die Lizenz für gleichzeitig im DMS arbeitende Nutzer. Empfehlenswert ist hier eine genaue Prüfung im Vorfeld, wie viele User maximal gleichzeitig in der Kanzlei tätig sein können.

Hardware- und Systemplattform

Ein Großteil der Kanzleien nutzt die Windows-Terminal-Technologie (WTS), teilweise ergänzt durch eine Citrix-Anwendung. Archivprodukte, die nicht für den Betrieb in diesen Umgebungen freigegeben sind, sind absolut ungeeignet. Auch muss bei der Auswahl eines DMS auf einen Hersteller gesetzt werden, der seine Produkte nach Standardvorgaben entwickelt hat und eine offene Systemstruktur nutzt.

Zugriffsrechte

Logisch: Nicht jeder Mitarbeiter sollte Zugriff auf alle Dokumente haben. Deshalb sollte Wert darauf gelegt werden, dass die Lösung über ein umfassendes System zur Rechteverwaltung verfügt. Nicht jeder Mitarbeiter sollte schließlich Einsicht in die Kanzleibuchhaltung oder Personalakten seiner Kollegen erhalten. Im besten Fall bietet das DMS eine Anmeldung über die Nutzungskontrolle der DATEV.

Übernahme von Altdokumenten

Eine weitere Frage wird mit der Behandlung von Altdokumenten aufgeworfen. Zunächst wollen wir feststellen, dass es zweierlei Arten von Altdokumenten in den Kanzleien gibt:

Papierdokumente, die entweder in den Akten oder im Altarchiv (sei es in der Kanzlei oder beim Mandanten) gelagert werden. Selbst erstellte elektronische Dokumente, die in der DATEV Dokumentenorganisation (oder gar auf einem Pfad im Windows-Explorer) gespeichert werden.

Betrachten wir uns die Dokumente der 2. Kategorie, so kommen wir zur häufig formulierten Frage, ob diese Dokumente im Rahmen einer DMS-Einführung vom „neuen“ System übernommen werden können. Lt. Aussage etlicher Kanzleien wurde diese Frage in der Vergangenheit seitens der DATEV damit beantwortet, dass die Übernahmemöglichkeit von gespeicherten Dokumenten der Dokumentenorganisation (sog. DokOrg) nach DATEV-DMS grundsätzlich bestehen würde, dies aber grundsätzlich mehrere Consulting(Dienstleistungs-)Tage nach sich ziehen würde.

Konfrontiert die (DMS-)interessierte Kanzlei einen Wettbewerbsanbieter mit dieser Fragestellung, so erhält sie in den meisten Fällen auch von diesem die Aussage, dass dies grundsätzlich machbar sei. Im Einzelfall müsse man den Zusatzaufwand einer Dokumentenübernahme jedoch prüfen. Eine Pauschalaussage ließe sich hier nicht treffen...

In der Vergangenheit hat infolgedessen der überwiegende Teil der aktiven DMS-Kanzleien im Rahmen einer DMS-Einführung von einer Übernahme der Dokumente von DokOrg nach DMS abgesehen, so dass man an dieser Stelle nicht pro oder contra für das ein oder andere System sprechen kann. Die Praxis hat darüber hinaus gezeigt, dass der Anwender - sollte ein Altdokument benötigt werden – diese fehlende Übernahme in das DMS in der Regel als unkritisch einstuft, da er ja auch weiterhin jederzeit auf die Dokumente der noch vorhandenen DokOrg zurückgreifen kann. Hinzu kommt, dass die Zahl der Zugriffe auf diese sog. Altdokumente analog mit der im Zeitablauf steigenden Zahl der DMS-Dokumente abnimmt.

Einführender Dienstleister

Die organisatorischen Begebenheiten müssen bei der Auswahl des DMS genauso berücksichtigt werden, wie die funktionalen. Der Erfolg bei der Einführung eines DMS steht und fällt mit zwei Komponenten: den Mitarbeitern (Tipp: einen Teil der Mitarbeiter in die Konzeptionsphase miteinbeziehen!) und dem einführenden Dienstleister. Die Erfahrung und Kommunikation zwischen einführendem Dienstleister und der Kanzlei wird als Entscheidungskriterium oftmals unterschätzt. Gerade solche Kriterien wie Professionalität in der Einführungsphase, Sozialkompetenz, Nähe Dienstleister-Kanzleimitarbeiter, Supportaufwand und –schnelligkeit, Branchenerfahrung, sind es, die in der Bewertung miteinbezogen werden müssen.

Damit der angestrebte wirtschaftliche Nutzen des Projektes realisiert wird, muss das DMS den Anwendern maximalen Komfort bieten und optimal in die gewohnten Strukturen und Arbeitsabläufe Ihrer Kanzlei integriert werden! Es darf kein Fremdkörper sein, dessen immenses Nutzenpotenzial durch Medienbrüche, Handlingprobleme und den daraus möglicherweise entstehenden emotionalen Barrieren zunichte gemacht wird.

Daneben nutzt auch die beste Lösung herzlich wenig, wenn die Supportmannschaft nicht erreichbar ist, wenn der externe Dienstleister mangels Ressourcen eine dringend benötigte Nachschulung nicht zeitnah durchführen kann oder der Hersteller der Lösung nach einem Jahr pleite ist... Insofern sollten Sie sich auch für denjenigen Archivanbieter entscheiden, der ein bundesweites Netzwerk von Service-Stützpunkten oder eigenständigen Partnerunternehmen mit Lösungs-Know-how unterhält. Sollte es ein Partnerunternehmen später nicht mehr geben, können Sie so mit relativ geringem Aufwand auf einen anderen Partner zurückgreifen.

Neben den sog. „harten“ Produktfakten sind es also die „weichen“ Fakten (wie z. B. auch Kenntnisse in den Abläufen einer Steuerkanzlei, DATEV-Know how, relevante Referenzen) die einen hohen Stellenwert einnehmen, jedoch nicht ganz einfach zu recherchieren sind. Eine strukturierte Befragung anderer Anwenderkanzleien nach Einführungscompetenz, Qualität des Supports, Stabilität des Produkts, Unterstützung im täglichen Betrieb und nach Problemen mit dem Produkt hilft hier weiter.

Fazit

Ist eine Entscheidung für die Einführung eines DMS gefallen und möchte die Kanzlei mehrere Anbieter in die Auswahl miteinbeziehen, so bietet die Informationsrecherche über potenzielle Produkte via Internet, Messen und Konferenzen eher eine bescheidene Möglichkeit, da aufgrund fehlenden Fachwissens der Interessenten häufig Aufgabenfelder außer Acht gelassen werden. Eine Lösung könnte die sog. BARC-Studie bieten, die dem Interessenten neben einem Marktüberblick umfangreiche Hintergrundinformationen zu Komponenten und Funktionen liefert und Anhaltswerte zur Erstellung eines eigenen Anforderungskatalogs bietet.