

# Funktionsweise von Dokumentations- und Archivierungssystemen - Einführungserfahrungen

## Fachforum 14

Detlev Schwalgin  
*Xtend new media GmbH, Düsseldorf*

### Einleitung

Dokumentations- und Archivierungssysteme sind Werkzeuge, die in Unternehmen und Organisationen zur Ablage und zum Wiederauffinden von Dokumenten genutzt werden sollen. Diese Systeme stellen für die Nutzer eine neue Qualität dar. Während Abrechnungs- und Buchungsprogramme bestehende Abläufe abbilden und automatisieren, muss der Gebrauch von Dokumentations- und Archivierungssysteme akzeptiert und eingeübt werden.

Der Vortrag erläutert die wichtigsten Eigenschaften von Dokumentations- und Archivierungssystemen. Auf Basis konkreter Projekterfahrung werden dann die wesentlichen Erfolgs- und Misserfolgskriterien, die bei der Implementierung von Dokumentations- und Archivierungssysteme eine Rolle spielen, vorgestellt.

### Eigenschaften von Dokumentations- und Archivierungssysteme

Trotz zahlreicher Systeme, die bereits lange Zeit am Markt vertreten sind, gibt es keine festen Definitionen über die Eigenschaften und Leistungsmerkmale von Dokumentations- und Archivierungssystemen, die allseits anerkannt werden. Die einzelnen Hersteller haben ihre Systeme meist über Jahre entwickelt und haben mit unterschiedlichen Startanforderungen begonnen, so dass jeder Hersteller versucht, sein System zum Standard zu erheben.

Dennoch haben sich bestimmte Begriffe durchgesetzt, über die ein allgemeiner Konsens zu bestehen scheint:

Dokumentenmanagementsystem (DMS) – Alle Arten von digitalen Dokumenten (PDF, DOC, XLS, Bilder, etc.) werden verwaltet. Durch ein DMS werden veränderliche, dynamische Informationen flexibel gehandhabt. Eine Information entsteht, wird archiviert, muss vor unbefugtem Zugriff geschützt werden, soll wiedergefunden werden,

## Funktionsweise von Dokumentations- und Archivierungssystemen - Einführungserfahrungen

---

kann bearbeitet oder aktualisiert werden, muss gepflegt und verwaltet werden und wird zu einem festgelegten Zeitpunkt gezielt gelöscht.

Webcontentmanagementsystem (WCMS) – ist dem Dokumentenmanagement ähnlich, historisch jünger und hauptsächlich sind Web-Dokumente und ihre Veröffentlichung im Internet / Intranet / Extranet gemeint. Dabei sind die Trennung von Inhalt und Struktur, die Verwaltung der Dokumentverbindungen (Hyperlinks) und der Freigabe-Vorgang wesentliche Eigenschaften.

Contentmanagementsystem (CMS) – wird oft als Erweiterung des Webcontentmanagements gesehen und kann neben den Inhalten eines Internets / Intranets / Extranets auch alle weiteren Dokumente des Unternehmens umfassen. CMS bezeichnet alle Systeme, die den Lebenszyklus von Dokumenten von der Erfassung, Indexierung, Veröffentlichung und Aufbewahrung unterstützen.

Enterprise Contentmanagementsystem (ECMS) – unter diesem Begriff werden Systeme verstanden, die alle Daten, Informationen und Dokumente des Unternehmens verwalten, d.h. neben den Web-Inhalten und Dokumenten auch Informationen aus ERP-Systemen, wie z.B. SAP. Es gibt jedoch kein einzelnes System, das dies alles in vollem Umfang enthält, meist werden Schnittstellen zur Verfügung gestellt, die eine Anbindung ermöglichen oder eine Anzahl an Teilsystemen unter einem Namen vermarktet.

Bestandteile:

- Datenerfassung (Dokumente und Metadaten der Dokumente)
- Versionsmanagement
- Linkmanagement
- Recherche
- Workflowmanagement
- Rechteverwaltung
- Benutzerverwaltung
- Archiv
- Export-/Import-Schnittstelle
- Administrationswerkzeuge
- Anpassbarkeit (Programmierschnittstelle)
- Datenbank

## Erfolgs- und Misserfolgskriterien bei der Implementierung

### **Allgemeine Rahmenbedingungen**

Der Einsatz eines DMS sollte schon vor Auswahl eines konkreten Produkts durch wesentliche den Erfolg der Einführung beeinflussende Maßnahmen vorbereitet werden.

Die Führungsmannschaft des Unternehmens muss das Projekt unterstützen, falls dies nicht gewährleistet werden kann, ist eine erfolgreiche Einführung unmöglich.

Damit von den unteren Ebenen der Organisation keine Verhinderungstaktik gelebt wird, müssen alle Meinungsmacher und Knowhow-Träger oder zumindest anerkannte Vertreter dieser Gruppe in das Projekt eingebunden werden.

Vorbehalte und Ängste der Benutzer müssen frühzeitig erkannt und ernstgenommen werden und durch eine offene Kommunikation der Ziele des Projekts beantwortet und möglichst entkräftet werden.

Falls die Einführung eines DMS Änderungen in der bisherigen Organisation oder in Arbeitsplatzbeschreibungen nötig machen, sollte dies vor Einführung des Systems durchgeführt werden, in jedem Fall aber erkannt und kommuniziert werden.

Der Personal-/Betriebsrat muss frühzeitig miteinbezogen werden und sollte sich intensiv einbringen.

### **Systemfunktionen**

Hier ist das Antwortzeitverhalten des Systems äußerst wichtig. Da oft nicht klar ist, welche Last auf dem System liegen wird, sollte die Systemarchitektur eine flexible Erhöhung der Leistungsfähigkeit (Skalierbarkeit) des Systems ohne großen Aufwand ermöglichen. Damit bereits existierende Dokumente leicht in das System aufgenommen und im System enthaltene Dokumente in andere Systeme übernommen werden können, muss eine Import-/Export-Schnittstelle vorhanden sein.

Die Informationen über und in den Dokumenten muss leicht und umfassend über die Suchfunktion gewonnen werden können. Zusätzlich muss das Auffinden von veralteten Daten leicht möglich sein.

### **Projekttablauf**

Die Einführung eines DMS sollte im Rahmen eines Projekts erfolgen. Damit dies nicht zu einem Dauerläufer wird, sollte von Anfang an eine schrittweise Einführung vorgesehen werden.

## Funktionsweise von Dokumentations- und Archivierungssystemen - Einführungserfahrungen

---

Eine realistische Projektplanung mit mehreren Meilensteinen, die das Projekt in nicht zu großen Abständen immer wieder in das Bewusstsein der zukünftigen Nutzer bringt, ist besser als eine zu ehrgeizige Planung, die immer wieder korrigiert werden muss.

### **Projektergebnisse**

Das Projekt sollte nicht nur eine funktionsfähige Infrastruktur (Software, Hardware, etc.) erstellen, sondern mindestens ebenso wichtig einheitliche und einfache allgemeine Regeln zur Klassifikation und Verschlagwortung der Dokumente vorgeben. Es müssen Richtlinien für die Strukturierung (Breite, Tiefe) der Datenablage erstellt werden.

Es sollten mehrstufige Möglichkeiten zur Unterstützung der Benutzer geschaffen werden (Handbücher, Online-Hilfe, Schulungen, Hotline). Außerdem sollten Qualitätskriterien der erstellten Informationen im Vorfeld und Verfahren zu deren Einhaltung festgelegt werden.