

# DMS und Workflow-Systeme: Von dicken Aus-



Stefan Kreis

*Lic oec. publ.,  
Wirtschaftsinformatiker, seit  
1995 Knowledge-  
Management-Berater.  
Seit 1998 tätig bei einer  
unabhängigen IT-  
Unternehmensberatung.  
Aufbau einer firmeninternen  
Knowledge-Management-  
Plattform und Erstellen von  
Konzepten für  
Dokumentenmanagement-  
Systeme in Kundenprojekten.  
Seit der Firmengründung im  
April 1999 bei APUS4 AG in  
Bern und Zürich tätig.*

**Eine etwas provokante Reflexion zu unseren Erkenntnissen über die Schwierigkeiten bei Evaluationsvorhaben. Und ein Alternativvorschlag, der Ihnen hilft, aus dem Produktdschungel die richtigen Tools auszuwählen.**

## Die Ausgangslage

Angenommen, Sie machen sich im Rahmen einer Knowledge-Management-Initiative Gedanken zur Einführung eines Document-Management-, Archiv- oder Workflow-Systems und müssen für Ihr Unternehmen entsprechende Produkte auswählen. Der Markt präsentiert sich trotz laufender Konsolidierung, Fusionen und Übernahmen, aber auch Neuentwicklungen aus dem Webumfeld nach wie vor unübersichtlich.

## Der bisher übliche Lösungsansatz und seine Probleme

Die Orientierung auf dem Markt fällt aus dem erwähnten Grund ziemlich schwer.

Sie versuchen vielleicht, sich auf einer Fachmesse einen ersten Überblick zu verschaffen. Ziehen allenfalls einen unabhängigen Berater für die Durchführung eines Evaluationsverfahrens bei. Sie erarbeiten mit ihm gemeinsam ein Pflichtenheft, um sich über die Anforderungen klar zu werden, und er steuert sicherlich einen Fragekatalog zur Produktebeurteilung bei.

Sie sehen sich eine ausführliche Produktdemo jedes Lieferanten an. Vielleicht planen Sie sogar ein Pilotprojekt mit dem auszuwählenden Produkt ein. Sie werten die eingegangenen Offerte mit ihrem Berater zusammen aus und entscheiden sich für einen Anbieter, wobei das zuweilen schwer fallen kann, wenn die Varianten in ihrer Bewertung

nahe beieinander liegen oder nur schlecht vergleichbar sind. Die Lieferanten haben Ihnen sicherlich auch alle ein attraktives Angebot für ein Pilotprojekt unterbreitet (natürlich in der Hoffnung auf einen späteren lukrativen Hauptauftrag).

Es sieht also alles sehr gut aus, bis im Pilot die ersten Aha-Erlebnisse und Probleme mit dem Produkt auftauchen, die sich vielleicht als so gravierend herausstellen, dass sie zum Abbruch des Pilots führen und das Produkt, den Lieferanten, das Vorhaben oder sogar Sie als Projektteam in Misskredit bringen können.

Es stellt sich natürlich die Frage, warum plötzlich solche Schwierigkeiten auftauchen und ob diese nicht hätten

# Wählen Sie aus unserem schreibungen und mageren Projektergebnissen

erkannt werden können. Unsere Erfahrung sagt uns, dass in vielen Fällen vermutlich das Evaluationsverfahren zentrale Aspekte und Fragen zum Produkt nicht ausreichend beantwortet werden können.

## Warum DMS/Workflow-System-Evaluationen kritisch sind

DMS- und Workflow-Systeme sind durchaus vergleichbar mit anderen unternehmenskritischen Standardsoftwareanwendungen (z. B. ERP-Lösungen), die einen bestimmten Funktionsumfang mitbringen und dann für Ihre Anforderungen und Bedürfnisse konfiguriert werden müssen. Speziell an ihnen ist, dass sie ihr großes Nutzenpotential erst dann entfalten, wenn sie mit den meisten anderen Komponenten ihrer IT-Umgebung integriert sind (eben Office-Anwendungen, ERP-Systeme, Intranet usw.)

DMS- und Workflow-Systeme werden damit zu einem der wichtigsten Dreh- und Angelpunkte Ihrer ganzen IT-Landschaft. Und damit auch zu einem (potentiellen) kritischen Engpassfaktor. Eine Bedeutung, die eine entsprechende realitätsnahe Untersuchung bereits in der Evaluation und nicht erst in einem Pilot rechtfertigt.

## Die zentralen Aspekte einer Evaluation

Von den angebotenen Grundfunktionen sind sich viele Systeme auf den ersten Blick sehr ähnlich, aber sie unterscheiden sich ganz wesentlich in ihren für den späteren Einsatz und Betrieb wichtigen Architekturkomponenten:

- Die Integrationsmöglichkeiten und Randbedingungen bestimmen, welche Verbindungen zu Umsystemen möglich, welche standardmäßig

schon vorgesehen und wie sie zu realisieren sind.

- Die Modellierungsstrukturen, die Ihnen zur Verfügung stehen, definieren, ob, wie und vor allem mit welchem Aufwand sie ihre effektiven Organisationsanforderungen abbilden können.
- Die Aspekte der Benutzeroberfläche und Performance sind ein überaus wichtiger Aspekt, da Operationen auf Dokumente (Suchen, Öffnen, Speichern, Weiterleiten) mit zu den häufigsten Aktivitäten gehören, die sie als Benutzer am Computer überhaupt ausführen und damit einen großen Einfluss

**Es stellt sich natürlich die Frage, warum plötzlich solche Schwierigkeiten auftauchen und ob diese nicht hätten erkannt werden können.**

fluss auf die Systemakzeptanz bei den Benutzern haben.

Entscheidend ist also das Wie der späteren Realisierung und der Aufwand, der dabei entsteht. Aspekte, die sich aus den Antworten auf Fragenkataloge und Produktdemos meist nicht beurteilen lassen.

Aspekte, die Sie sich zusammen mit ihren Entwicklern, Systemverantwortlichen und unabhängigen Produktexperten genauer anschauen sollten. So, dass Sie daraus die Konsequenzen für spätere Entwicklung, Einsatz und Betrieb erkennen können.

## Das „Fachmarktkonzept“ für DMS – oder wie der APUS4-Academy-Ansatz hilft, die zentralen Kriterien realistisch zu beurteilen

Wenn Sie heute einen Fernseher kaufen wollen, fahren Sie in den Fachmarkt, lassen sich beraten, schauen die verschiedenen Modelle an, vergleichen sie unter denselben Bedingungen und ent-

scheiden sich dann für jenes Modell, das Ihren Bedürfnissen am besten entspricht. Warum sollten wir dieses bewährte Muster nicht auch für Workflow- und DMS-Systeme anwenden? Was bietet die APUS4 Academy nun für Leistungen im Rahmen eines Evaluationsverfahrens?

- Sie stellt Ihnen eine vorbereitete Umgebung mit installierten Produkten der wichtigsten Marktführer als ‚Playground‘ zur Verfügung, der laufend den aktuellen Marktentwicklungen angepasst wird.
- Sie bietet für Sie die Möglichkeit, in einem vorbereiteten Labor einen technischen Minipilot mit einem eng umrissenen Umfang, dafür aber im gesamten Aufgabenspektrum (Organisationsabbildung, Integration, Benutzeroberfläche) möglichst wirklichkeitsnah durchzuführen.
- Sie vermittelt Ihnen unabhängige Experten als Gesprächspartner für Ihre Spezialisten zur Beurteilung der zentralen Architektur Aspekte der verschiedenen Produkte.

- Und sie ermöglicht Ihnen damit, die in Betracht kommenden Produkte

## DMS und Workflow-Systeme werden damit zu einem der wichtigsten Dreh- und Angelpunkte Ihrer ganzen IT-Landschaft.

einem praxisrelevanten Vergleich zu unterziehen.

Quasi als Begleiterscheinung können Sie zusätzlich

- mit Ihrem späteren, internen Projektteam bereits erste Produkterfahrung sammeln und
- Ihren Benutzern und Entscheidungsträgern als Resultat der Evaluation einen lauffähigen Prototypen als Entscheidungsgrundlage präsentieren.

## Fazit

Meist wird bei Evaluationen durch möglichst detaillierte und umfangreiche Fragenkataloge versucht, die anstehende Entscheidung zu objektivieren.

Obwohl sinnvoll, lässt sich dabei – wie aufgezeigt – nicht alles entsprechend abbilden, weshalb eine gemischte Strategie eher zum Erfolg führt.

Das „Fachmarktkonzept“ ergänzt die bisherige Strategie und ist für Evaluationen sehr effektiv. Allerdings lässt sich erkennen, dass damit eine Verschiebung der Aufwandsverteilung verbunden ist. Weg von langen Phasen der Bewertung durch ein internes Team, hin zum Prototyping, zum Besuch des „Fachmarktes“.

Und damit hin zur Beratung und zum learning-by-doing (Prototyping).

Der Unterschied liegt dabei in der Sichtbarkeit der Kosten. Die Kosten für ein internes Team sind leichter argumentiert als ein 2-wöchiger Besuch des „Fachmarktes“ (APUS4 Academy), auch wenn danach sichtbare Ergebnisse vorhanden sind.

Wenn sich der Besucher des „Fachmarktes“ (APUS4 Academy) darauf einlässt, treten überraschende Lern- und hohe Nutzeneffekte ein.

„Innovation erfordert Mut“ wäre die abschließende Erkenntnis, aber die ist nicht wirklich neu.

#### Autor:

Stefan Kreis ist Senior Consultant für die Themen Dokumentenmanagement, Workflow und Projektmanagement bei APUS4 AG, Zürich.

stefan.kreis@apus4.ch

Kontakt:

APUS4 AG

Stefan Kreis

Ammannstrasse 1

3074 Muri b. Bern

T: +41 (0) 31 950 55 55

www.apus4.ch



**Universitätsassistentenstelle**



Wir bieten engagierten jungen **WirtschaftsingenieurenInnen**, die mit ihrem Berufseinstieg gleichzeitig eine vertiefte wirtschaftswissenschaftliche Weiterbildung anstreben und Interesse an Lehre, Forschung und praxisorientierter Anwendung haben, die Chance, in unser **BWL-Team** einzusteigen. Am Institut für Wirtschafts- und Betriebswissenschaften, Abteilung für Betriebswirtschaftslehre und Betriebssoziologie, o.Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. Ulrich Bauer, wird mit 1. August 2000 die Stelle eines/ **Universitätsassistenten/in** neu besetzt.

**Aufnahmebedingungen:** Abgeschlossenes Studium der Studienrichtung Wirtschaftsingenieurwesen-Maschinenbau, Wirtschaftsingenieurwesen-Bauwesen oder einer technischen Studienrichtung mit wirtschaftswissenschaftlicher Zusatzqualifikation (bevorzugt: Wi/Mb, Wi/Bau und Telematik mit Wahlfach Wirtschaft).

**Gewünschte Zusatzqualifikationen:** Interesse an vertiefender Beschäftigung auf den Gebieten der Betriebswirtschaftslehre, Cost Management und Marketing Management. Diplomarbeit vorzugsweise aus dem wirtschaftswissenschaftlichen Bereich.

**Bewerbungen** sind zu richten an: o.Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. Adolf Frank, Dekan der Fakultät für Maschinenbau, Technische Universität, Kopernikusgasse 24, 8010 Graz

**Bewerbungsfrist:** voraussichtlich vom 3. Mai bis 24. Mai 2000

#### Impressum

**Medieninhaber (Verleger):** Österreichischer Verband der Wirtschaftsingenieure, Kopernikusgasse 24, 8010 Graz, Tel. (0316) 873-7789

Telex 311221 tugraz a, Telefax (0316)

811320

WIV-Homepage: www.wiv.tu-graz.ac.at

**Redaktion:** Ursula Zmöllnig, Kopernikusgasse 24, 8010 Graz, Tel. (0316) 817307, Fax: 873-7793

E-Mail: zmoelnig@iwb.tu-graz.ac.at

**Schriftleiter:** Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. Ulrich Bauer

E-mail: bauer@iwb.tu-graz.ac.at

#### Redaktionsteam:

Chefin vom Dienst & Marketingleiterin:

Ursula Zmöllnig

Redakteure:

Dipl.-Ing. Josef Tuppingner,

tuppingner@iwb.tu-graz.ac.at

Dipl.-Ing. Stefan Grünwald,

grunwald@iwb.tu-graz.ac.at

Dipl.-Ing. Klemens Einspieler,

einspieler@bbw.tu-graz.ac.at

Boerge Kummert, kummert@iwb.tu-graz.ac.at

Bernd Neuner, halbi@sbox.tu-graz.ac.at

**Anzeigenkontakt:** Ursula Zmöllnig, Kopernikusgasse 24, 8010 Graz, Tel. (0316) 817307, 873-7297 Fax (0316) 873-7793

**Anzeigenleitung:** Werbeagentur Werner Mörth GesmbH., Raiffeisenstr. 118-120, 8041 Graz, Tel. (0316) 465519, Fax 465519-17

**Satz, Layout, Druck:** Styria Printshop Druck GmbH, 8020 Graz, Kleiststraße 73, Tel. (0316) 794920, ISDN: DW 44, E-Mail: printshop@styria.com

Auflage: 3.000 Stk.

**Erscheinungsweise:** 4x jährlich, jeweils Anfang der Monate April, Juli, Oktober sowie Dezember.

**Bezug:** Einzelpreis pro Nummer € 6,-  
Jahresabonnement (4 Hefte) € 24,-

Die Kündigung eines Jahresabonnements ist nur am Jahresende möglich. Bezugspreis für WIV-Mitglieder im Mitgliedsbeitrag enthalten.

Nachdruck oder Textauszug nach Rücksprache mit der Schriftleitung des „WING business“.

Erscheint in wissenschaftlicher Zusammenarbeit mit den einschlägigen Instituten an den Universitäten Österreichs. Wirtschaftsingenieure sind wirtschaftswissenschaftlich gebildete Diplomingenieure mit Studienabschluss an einer Technischen Universität oder an einer technischen Fakultät einer Universität.  
ISSN 0256-7830