



Leitfaden Dokumenten-Management im kleinen und mittelständischen Unternehmen

- Das „Schritt für Schritt“ Prinzip -

Inhalt

Vorwort	3
Ausgangssituation	4
Wie ist das mit den rechtlichen Anforderungen	5
Welche Frage solltest du dir immer stellen?	6
Das „Schritt für Schritt“ Prinzip	6
Geh den ersten Schritt	6
Aus Sicht der Anbieter von Softwarelösungen	7
Diese Digitalisierungsprojekte versprechen Mehrwerte	8
Wo fange ich konkret an?	8
Der nächste Schritt: Digitale Workflows	9
Wie geht es danach weiter?	9
Los geht es	9
Welche Lösung passt zu mir?	10
Wie finde ich die richtige Lösung und den richtigen Anbieter?	11
Anbieterwahl	11
Cloud-, On-Premises- oder Hybrid-Lösung	12
Pflichtfunktionen	12
Die Sache mit der Testinstallation	15
Schlussworte	16

Vorwort

Lieber Leser, vielen Dank für dein Interesse. Mein Name ist Marco Uffelmann. Ich bin geschäftsführender Gesellschafter der IT-SCom GmbH.

Ich habe mich in diesem E-Book für das „Du“ entschieden. Auch verzichte ich auf das korrekte Gendern, um die Lesbarkeit zu vereinfachen.

Dieses E-Book richtet sich vor allem an Unternehmer und Inhaber kleinerer Unternehmen bis zu 25 Computerarbeitsplätzen. In vielen Publikationen werden Konzernanforderungen an das Thema Dokumenten- und Informations-Management auf Kleinunternehmungen projiziert. Das, was jedoch für das große Unternehmen eine unverzichtbare Anforderung ist, ist für das kleine Unternehmen oft ein Hindernis. Zudem ist der Preis aufgrund vieler Enterprise-Funktionen für die meisten kleinen Unternehmen zu hoch – der Preis lässt sich einfach nicht rechtfertigen.

Dabei bringt gerade kleinen Unternehmen die Einführung eines digitalen Dokumenten-Managements eine Menge Mehrwerte. Denn gerade im kleinen Unternehmen wirkt sich alles, was Ressourcen schont, sofort positiv aus.

Dieses E-Book beschreibt Anforderungen, die ich in den letzten Jahren in meinen Kundenprojekten kennengelernt habe. Betrachte dieses E-Book als Praxisleitfaden, nicht als statische Vorgabe. Grundsätzlich gibt es keine generell gültige Vorgehensweise, wenn es darum geht, die Arbeitsweisen in einem Unternehmen digital zu gestalten. Vielmehr möchte ich relevante Themen für dich näher beleuchten und dir so Denkanstöße geben.

Viele Aussagen – gerade angeblich rechtlicher Natur – sind Marketingaussagen und dienen der Verunsicherung und der Verleitung zum Kauf einer für Konzernkunden entwickelten Lösung. Es braucht nicht viel und es muss auch nicht teuer sein, Arbeitsweisen im Unternehmen zu digitalisieren.

Das hier beschriebene Prinzip bildet auch das Fundament der Entwicklung unserer IPA-Suite (www.ipa-suite.com) und hat sich bereits in vielen Projekten bewährt.

Aber nun wünsche ich dir viel Spaß beim Lesen. Ich hoffe, du kannst viele der angesprochenen Themen in deinem Projekt nutzen.

Marco Uffelmann

Ausgangssituation

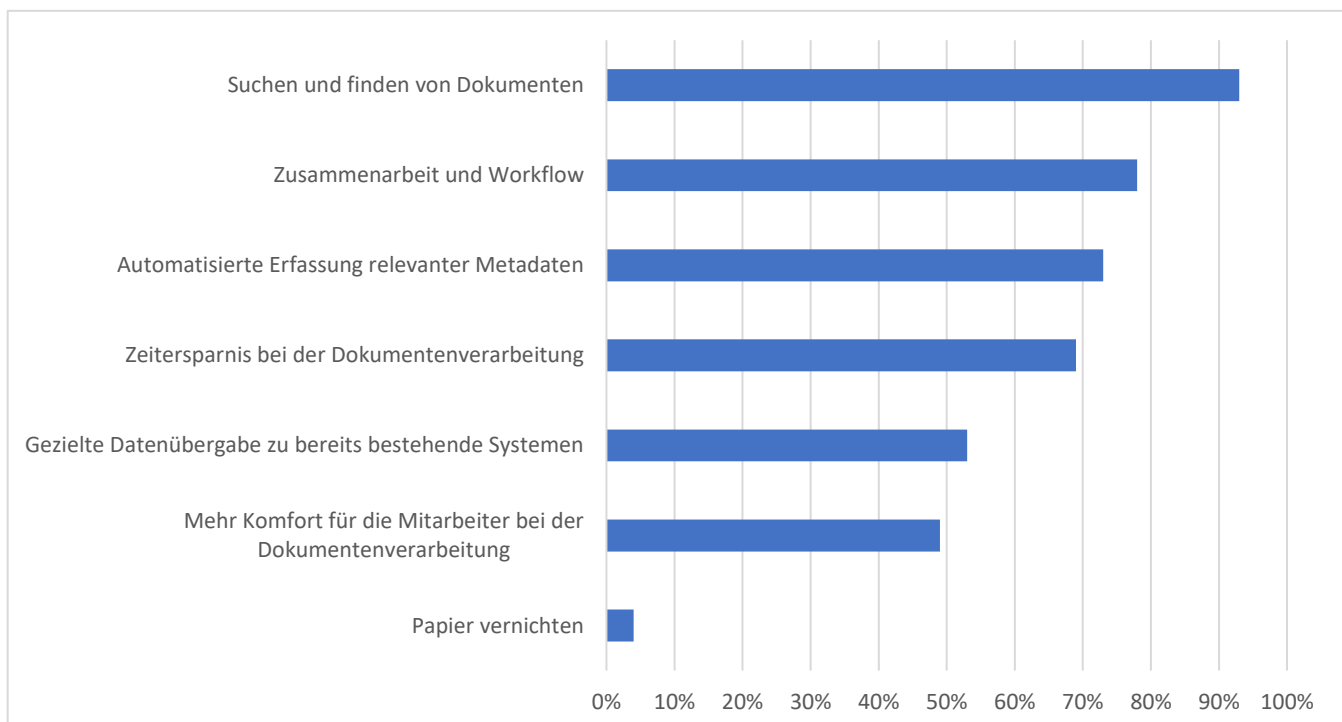
In diesem E-Book gehe ich davon aus, dass du dich bereits mit dem Für und Wider einer digitalen Dokumentenverarbeitung beschäftigt hast. Falls nein, dann kannst du jetzt noch einmal in dich gehen und diese wesentlichen Punkte für dich durchdenken und klären.

- Wo in der aktuellen Arbeitsweise mit Dokumenten drückt der Schuh?
- Was muss geändert werden, damit deine Mitarbeiter schneller, effektiver, komfortabler oder kostengünstiger die Dokumente durch die Geschäftsprozesse führen können?
- Welche Mitarbeiter leiden unter der aktuellen Situation?

Drückt kein Schuh, leidet niemand und muss auch nichts geändert werden – dann vergiss einfach das Projekt. Ein digitales Dokumenten-Management ist in deinem Unternehmen aktuell unnötig.

Vermutlich sind dir aber Druckstellen eingefallen. In jedem Unternehmen, das hauptsächlich mit analogen Papierinformationen arbeitet, ist das schnelle Suchen und Finden von Dokumenten ein Thema. Mit veränderten Arbeitsweisen, spätestens seit SARS-CoV-2 und der damit verbundenen Homeoffice-Ausweitung, ist auch der Austausch von Dokumenten zu einem Schlüsselthema geworden.

Wir haben unsere Kunden gefragt, wieso sie sich für unser digitales Dokumenten-Management entschieden haben. In deinem Unternehmen drückt der Schuh vermutlich an ähnlichen Stellen, oder?



Wie ist das mit den rechtlichen Anforderungen

Ein Hinweis, den ich vorab geben muss: Ich bin kein Rechtsanwalt. Somit bin ich nicht berechtigt, dich rechtlich zu beraten. Dieses E-Book stellt in keiner Weise eine rechtliche Beratung dar. Falls es für deine spezielle Anforderung rechtliche Aspekte zu beachten gibt, nimm bitte eine anwaltliche Beratung wahr und kläre diese Aspekte ab.

Immer wieder ein beliebter Einstieg in das Thema Digitalisierung ist der Hinweis der Anbieter auf rechtliche Anforderungen. Begriffe wie Revisionsicherheit, GoBD-Konformität, EU-DSGVO, Dokumentationspflicht oder Audit sind häufig zu lesen.

Das führt zu einer völlig unnötigen Verunsicherung am Markt. Das Thema Rechtssicherheit wird vom Marketing genutzt und wird damit (leider) völlig übertrieben aufgebauscht.

Gibt es eine reale rechtliche Unsicherheit?

Die Antwort ist: Es gibt Ausnahmen, aber in den allermeisten Anwendungsfällen: NEIN!

Die Frage ist, für welche Zwecke du das System am Ende nutzen möchtest und wie du mit deinen Dokumenten umgehst.

Ein Beispiel:

Nehmen wir an, du möchtest all deine eingehenden Rechnungen digital erfassen. Relevante Informationen sollen automatisch ausgelesen werden und du möchtest diese Daten dann dafür nutzen, dass du zum Beispiel in deiner Banking-Software nicht alles manuell eingeben musst. Dafür scannst du alle eingehenden Papierrechnungen ein. Rechnungen, die du per E-Mail erhältst, übergibst du natürlich digital.

Wenn du jetzt nach dem Scannen deine Papierrechnung vernichten möchtest, dann bist du bei den rechtlichen Anforderungen. Verwahrst du das Papier auf, hast du kein Problem mit neuen Anforderungen. Es bleibt bei den für dich bisher auch geltenden Anforderungen an die Aufbewahrung der Papierrechnungen (oder E-Mails).

Die Frage hier ist doch ganz einfach: Wo liegt für dich der Mehrwert beim digitalen Verarbeiten der Rechnungen? Doch wohl eher darin, dass du

- die relevanten Daten aus der Rechnung automatisiert auslesen kannst,
- deshalb die Daten nicht manuell zum Beispiel in deiner Banking-Software eingeben musst,
- die Rechnung später ganz schnell und einfach wieder finden kannst, wenn du danach suchst,
- die Rechnung intern einfach und schnell mit Kollegen abstimmen kannst.

Ich kenne nur sehr wenige kleine Unternehmen, für die die Masse an Papier der Eingangsrechnungen ein Problem darstellt und für die deshalb das Scannen und Vernichten der Papierbelege den Mehrwert ausmacht.

Wenn du das Papier also nicht vernichten musst, dann musst du dir keine Sorgen über rechtliche Unsicherheiten bezüglich deines Digitalisierungsprojekts der Eingangsrechnungen machen. Du kannst alle digitalen Mehrwerte nutzen und das Papier liegt im „Karton“ zur Erfüllung deiner GoBD, AO und sonstigen Anforderung. Klar, du kannst/solltest hier deinen bisherigen Geschäftsprozess der Papierablage ein wenig anpassen – du kannst ihn nämlich deutlich vereinfachen.

Welche Frage solltest du dir immer stellen?



Denkst du über die Digitalisierung eines Geschäftsprozesses nach, so stelle dir immer als erstes die Frage nach dem Mehrwert für dein Unternehmen. Aus der Antwort lässt sich dann in der Regel ableiten, was du tun solltest und was nicht und wo sich rechtliche Unsicherheiten ergeben. Umschiffe die Unsicherheiten einfach, aber ziehe all deine Mehrwerte aus dem digitalen Umgang mit deinen Dokumenten.

Das „Schritt für Schritt“ Prinzip

Im weiteren Verlauf des E-Books werde ich von „deinen Digitalisierungsprojekten“ sprechen. Ich bin der festen Überzeugung, dass die Digitalisierung in deinem (kleinen bis mittelständischen) Unternehmen nur als stetige Evolution aufgefasst ein Erfolg wird.

Wer anfängt und sich etwas vornimmt wie:

- „ab morgen das papierlose Büro“,
- „in 3 Monaten zum komplett digitalen Arbeitsplatz“,
- „mit der Einführung des neuen DMS werden alle Geschäftsprozesse digital abgebildet“,

wird sich verzetteln und viel Lehrgeld zahlen. Geh Schritt für Schritt vor. Diese Vorgehensweise hat sich in meinen Projekten bewährt.

Schritt für Schritt bedeutet aber auch, dass man losgehen muss. Also den ersten Schritt gehen muss. Ich habe viele Inhaber oder Projektverantwortliche kennen gelernt, die vor lauter Analyse, Vorplanung und internen Absprachen nie den ersten Schritt gegangen sind.

Geh den ersten Schritt

Geh den ersten kleinen Schritt, von dem du dir den größten Mehrwert für dein Unternehmen versprichst.

Wenn du falsch liegst, dann war es nur ein Schritt – der Weg zurück ist also nicht weit.



Wähle aber den Anbieter für deine Lösung mit Bedacht (dazu mehr auf den folgenden Seiten). Musst du nämlich vor dem ersten Schritt viel Geld in die Hand nehmen, so ist die Lösung für deine Unternehmensgröße nicht die passende Wahl. Dann kannst du zwar immer noch den Schritt zurück gehen, aber leider mit deutlich weniger Geld auf deinem Firmenkonto.

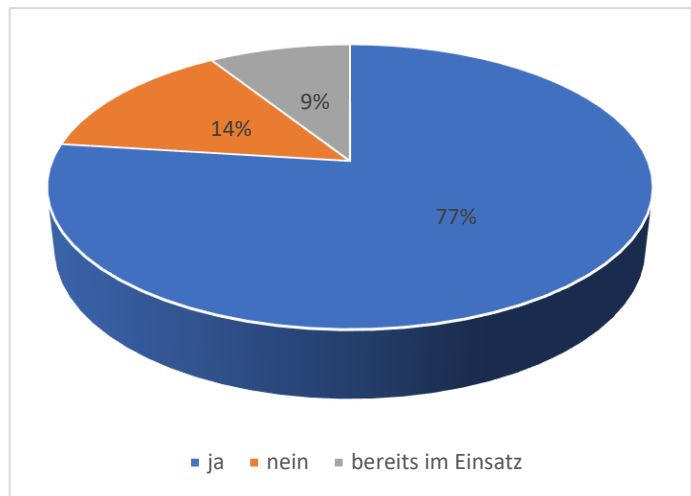
Aus Sicht der Anbieter von Softwarelösungen

Wenn man aus Sicht der Anbieter von speziellen Softwarelösungen aus dem Nähkästchen plaudert, so scheitern deren Vertriebsprojekte zumeist an einem oder mehreren dieser 4 Punkte:

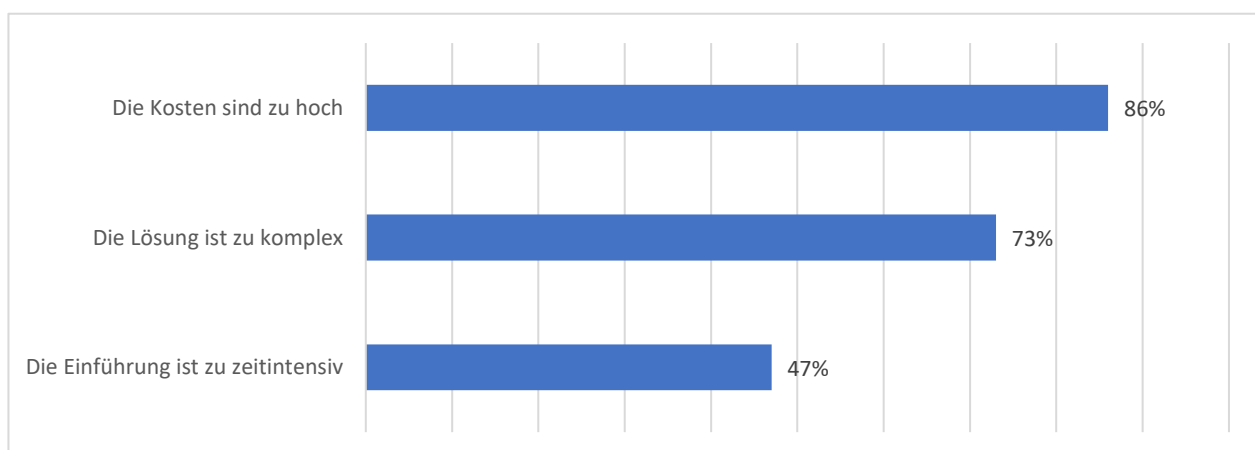
- Die Gesamtkosten für Anschaffung, Wartung und Installation
- Die Komplexität der Planung und der Einführung
- Die Anforderungen an die IT und an der späteren Nutzung
- Die Einführung stellt sich zu langwierig für den Kunden dar

Wir haben 100 Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeiter gefragt:

„Haben Sie schon einmal über die Anschaffung einer Lösung nachgedacht, welche die Geschäftsprozesse in Ihrem Unternehmen digitalisiert, zum Beispiel über ein digitales Dokumenten-Management?“



Für 77% dieser Unternehmen ist das Thema des digitalen Dokumenten-Managements also zumindest interessant gewesen. Sie haben aber in keine Lösung investiert. Wir haben nach dem Grund dafür gefragt. Mit Abstand die wesentlichsten Kriterien, die gegen die Umsetzung gesprochen haben, waren die Folgenden:



Was bedeutet das nun für dich?

Diese Digitalisierungsprojekte versprechen Mehrwerte

Natürlich haben unterschiedliche Unternehmen auch immer individuelle Prozesse. Auch die Art und Anzahl der Dokumente kann nicht verallgemeinert werden. Hier direkt darüber nachzudenken, welche Geschäftsprozesse digitalisiert werden sollten, ist deshalb nicht möglich. Lass uns einen Schritt zurück gehen und darüber nachdenken, welche absoluten Mehrwerte sich unabhängig von Prozessen definieren lassen. Hier stellen wir fest, dass fast alle Unternehmen in einem oder mehreren der folgenden Punkte Potential für Mehrwerte erkennen. Verbesserungen rund um diese Punkte bringen also nahezu jedem Unternehmen einen Mehrwert.

- Die Suche nach Dokumenten oder Informationen, die im Unternehmen existieren
- Informationen werden vom Dokument in die Geschäftsanwendung manuell übertragen (abgetippt)
- Die Verarbeitung von Dokumenten im PDF-Format (erstellen, ergänzen, bearbeiten)
- Die Bearbeitung eines Dokuments durch verschiedene Mitarbeiter
- Verwaltung verschiedener Versionen eines Dokuments
- Die Wiedervorlage von Dokumenten zum richtigen Zeitpunkt

Versteife dich also nicht auf die digitale Verarbeitung verschiedener Dokumententypen wie zum Beispiel Eingangsrechnungen, Verträgen oder Projektakten. Sorge besser zum Beispiel dafür, dass in deinem Unternehmen zukünftig alle Eingangsrechnungen, Verträge und Projektdokumente **ohne Aufwand** gefunden werden – durch Recherchemöglichkeiten im Inhalt der Dokumente. Das fett gedruckte „ohne Aufwand“ ist in dem Zusammenhang besonders wichtig. Wenn dein Mitarbeiter erst jedes Dokument verschlagworten und mit Metadaten versehen soll, dann stellt er (vielleicht sogar) zurecht den Mehrwert in Frage.

Im besten Fall ergeben sich so bereits bei der Umsetzung des ersten Digitalisierungsprojektes finanzielle Mehrwerte für dein Unternehmen und du kannst einen ROI (Return on Investment) begründen. Spätestens jetzt stellt der erste Schritt also kein Risiko mehr dar – leg los!

Wo fange ich konkret an?

Ich arbeite die im vorherigen Abschnitt genannten ersten 3 Punkte mit all meinen Kunden erst einmal von oben nach unten ab. Punkt 1 (die Volltextsuche in den Dokumenten) steht immer an erster Stelle bei der Umsetzung. Bei Punkt 2 (abtippen von Informationen) ist jedes Unternehmen in der Lage einen Dokumententyp zu benennen, bei dem ein nicht mehr notwendiges Abtippen ein Lächeln (und meist einen Freudenschrei) bei einem Mitarbeiter auslösen wird. Punkt 3 (arbeiten mit PDF-Dokumenten) ist für viele Anwender an der Tagesordnung. Ein PDF zusammenstellen, Seiten löschen, Seiten ergänzen oder digital unterschreiben sind nur einige Beispiele.

Sind diese ersten 3 Punkte in deinem Unternehmen umgesetzt, hast du bereits folgendes erreicht:

- Die Mehrwerte der Lösung sind höher als die Kosten. Du hast deinen ROI.
- Die Benutzer-Akzeptanz ist erreicht. Deine Mitarbeiter werden die Lösung gern nutzen und es wird dir leichter fallen den Umstieg auf digitale Arbeitsweisen zu begründen.
- Du hast ein Gefühl für die sich aus der Lösung ergebenden Möglichkeiten und Aufwände. So kannst du deine nächsten Digitalisierungsprojekte besser bewerten und planen.

Der nächste Schritt: Digitale Workflows

Hast du die ersten 3 Punkte umgesetzt, solltest du damit beginnen, Mitarbeiter in digitalen Workflows miteinander zu verbinden. Manchmal, speziell dann, wenn deine Mitarbeiter dezentral arbeiten, wurde dies mit Punkt 2 bereits betrachtet – zum Beispiel bei der Prüfung und Freigabe von Eingangsrechnungen und der automatischen Übergabe der Rechnungswerte an die Banking-Software.



Achte darauf, dass das Produkt deiner Wahl dynamische Workflows unterstützt. Viele Lösungen setzen auf statische Workflows, was in kleineren Unternehmen aber problematisch ist. Was ist damit gemeint?

Stell dir vor, bei deinem Eingangsrechnungs-Workflow hast du eingerichtet, dass Mitarbeiter A die Rechnung immer an Mitarbeiter B zur Prüfung übergeben muss. Danach soll immer der Chef die Rechnung freigeben, bevor sie bezahlt wird. Ja, das ist der Prozess, aber bitte nicht statisch. Denn, was ist, wenn Mitarbeiter B krank ist, oder der Chef im Urlaub ist? Statische Workflows sind etwas für große Unternehmen, bei denen es Vertreter gibt und die Mitarbeiter sich penibel an die Einrichtung von Vertreterregeln halten müssen. Das kleine Unternehmen arbeitet viel dynamischer (das ist ja eine deiner Stärken). Außerdem weiß jeder Mitarbeiter, wo ein Dokument als nächstes im Workflow hinmuss. Dein Mitarbeiter kann so die Prozesse schlank und effektiv halten.

Deshalb eignen sich dynamische Workflows, bei dem der Bearbeiter eines Dokumentes das nächste Ziel bestimmt. Eben genauso wie heute: „Bei der Rechnung weiß ich nicht, ob sie korrekt ist. Muss Hans drüber schauen – ist sein Projekt. Also leg ich es ihm auf den Schreibtisch.“

Wie geht es danach weiter?

Ab dieser Stelle wird es schon sehr konkret. Zu konkret für dieses E-Book. Und auch zu konkret für deinen Einstieg in die Digitalisierung deines Unternehmens.

Wie gesagt: Bist du an diesem Punkt angekommen, ist dein Projekt schon ein finanzieller Erfolg für dein Unternehmen. Klar kannst du das weiter ausbauen, aber du wirst die Lernkurve aus dem bisherigen Projektverlauf brauchen, um jetzt genauso effektiv weiterzumachen.

Mache an dieser Stelle einen Punkt zu der weiteren Planung und nehme dir vor, den ersten Schritt zu gehen und die ersten der benannten Punkte umzusetzen. So verbrennst du kein Geld und so verzettelst du dich nicht in unwichtigen Details.

Los geht es

Jetzt fehlt uns eigentlich nur noch die richtige Lösung. Das folgende Kapitel dreht sich nun darum, den für dein Projekt passenden Anbieter zu finden. Anbieter, Lizenzmodell, Funktionen und Preis müssen zu deinem Unternehmen passen.

Auf der Seite 14 findest du eine vorbereitete Tabelle für deinen Anbietervergleich.

Welche Lösung passt zu mir?

Bei der Auswahl einer Lösung solltest du im Wesentlichen auf die folgenden Aspekte achten:

Die Gesamtkosten einer Lösung setzen sich in der Regel aus

- Lizenzkosten,
- Wartungsvertrag,
- Installations- und
- IT-Betriebskosten

zusammen. Achte bei deiner Produktauswahl darauf, dass die Kosten für Wartung bereits in den Lizenzkosten enthalten sind. Das ist in der Regel immer so, wenn du eine Lösung „mietest“, also zum Beispiel jahresweise für die Nutzung bezahlst. Eine Software zum Kauf bieten zwar einige Hersteller noch an, aber macht kaufmännisch wirklich keinen Sinn. Kalkuliere für dich den Mehrwert der Nutzung pro Monat und stelle diesen Mehrwert den Kosten für die Nutzung gegenüber. Ist die Zahl nicht rot, mach es. Es gibt kein Risiko, oder? Probiere es aus und prüfe, ob sich deine Annahmen bewahrheiten. Wenn du kaufst, sieht das schon anders aus. Du musst einen unsicheren ROI (Return On Investment) in die Zukunft berechnen und vielleicht tausende von Euro im Voraus auf den Tisch legen.



Hier sei noch eins erwähnt: JA, du brauchst einen Wartungsvertrag, der alle Updates und Upgrades enthält! Wirklich immer! Der Satz aus der Vergangenheit „Never touch a running system“ gilt einfach nicht mehr und es ist gefährlich die Lösung nicht auf dem aktuellen Stand zu halten. Spiele also nicht mit dem Gedanken eine Wartung ohne Updates und Upgrades abzuschließen. Achtung: Bekommst du eine Lösung, zum Beispiel von deinem Scanner- oder Bürogeräteanbieter angeboten, so prüfe diesen Punkt unbedingt. Oft spart der Anbieter hier zu deinem Nachteil und kalkuliert im Leasingangebot ohne Updates und Upgrades. Glaub mir: Im Leasing des Multifunktionsdruckers über 60 Monate musst du deine Software mehrfach updaten.

Bei der IPA-Suite haben wir darauf ein besonderes Augenmerk gelegt. Bei der IPA-Suite sind zum Beispiel immer alle (wirklich alle) Updates und auch Upgrades in der Nutzungsgebühr enthalten. Die Nutzung berechnen wir jährlich. Du hast also geringe jährliche Kosten und kannst ohne Zusatzkosten immer die aktuelle Version nutzen.

Das Lizenzmodell einer Software kann sehr komplex sein. Eventuell günstige Einstiegspreise können durch spätere Funktionserweiterungen sehr teuer werden. Werf einen Blick auf die möglichen optionalen Erweiterungen. Je länger die „Zubehörliste“, desto teurer wird der Ansatz „Schritt für Schritt“ für dich. Besser sind Lösungen, die immer den vollen Funktionsumfang lizenzieren. Natürlich darf damit der Lizenzpreis nicht exorbitant hoch sein. Aber daraus ergibt sich für den Hersteller und für dich eine Win-Win-Situation. Der Hersteller vermarktet immer sein Gesamtprodukt und dein Unternehmen kann die Funktionen nach und nach nutzen, ohne sich erneut Gedanken über mehr Kosten machen zu müssen.

Wird die Lösung auf Basis pro Benutzer lizenziert – die meisten Lösungen werden das tun – spielt es eine große Rolle, wie die Lizenz innerhalb Laufzeit erweiterbar sind. Können zum Beispiel Benutzerlizenzen nachgekauft werden oder kann in den Folgejahren die Anzahl reduziert werden? Achte vor allem darauf, dass für die Lizenzen immer ein einheitliches Ablaufdatum gilt, auch wenn du Lizenzen nachkaufst. Bei ganz vielen Produkten gelten Lizenzen zum Beispiel immer für 1 Jahr. Das bedeutet, wenn du heute 5 Lizenzen und nächsten Monat 5 weitere Lizenzen kaufst, dann gibt es unter Umständen auf einmal zwei unterschiedliche Ablaufdaten oder der Nachkauf gilt als

Vertragsverlängerung. Gute Lösungen berechnen bei Nachkäufen das Ablaufdatum basierend auf dem bestehenden Vertrag.

Wir haben uns dafür entschieden unser Lizenzmodell auf 3 kostenpflichtige Module zu reduzieren. Diese 3 Module grenzen Funktionen nicht aufgrund von Marketingüberlegungen ab, sondern basieren auf generellen Architekturanforderungen. Du wählst sie nur, wenn du sie für deine Anforderung benötigst. Allgemeine Module sind immer kostenlos enthalten:

- Das Modul um Dokumente zu im DMS zu speichern ist in der IPA-Suite immer kostenlos enthalten.
- Das Scan-Modul: Lizenziert pro Scanserver. Alle Funktionen, beliebig viele Seiten, beliebig viele Scanner oder Multifunktionssysteme immer enthalten.
- Das Client-Modul: Lizenziert pro Benutzer. Alle Funktionen immer enthalten. PDF-Bearbeiter inklusive. Das DMS-Modul ist immer kostenlos enthalten.
- Das Print-Modul: Lizenziert pro Drucker / Multifunktionsgerät. Alle Funktionen immer enthalten.
- Diverse Zusatzwerkzeuge: Immer kostenlos enthalten.

Der Installationsaufwand sollte vom Hersteller klar beziffert (in Zeit und Geld) werden können. Muss hierfür erst ein Workshop gemacht werden, so kannst du von einer hohen Komplexität und damit verbundenen hohen Kosten ausgehen. Denk daran, dass du die Lösung Schritt für Schritt erweitern möchtest. Sind dafür dann immer neue Workshops notwendig?

Auch solltest du nicht studiert haben müssen, um die Systemanforderungen zu verstehen. Musst du zum Beispiel Datenbanken zur Verfügung stellen oder später administrieren, frag dich, ob das notwendige Knowhow in deinem Unternehmen vorhanden ist.

Generell ist wichtig zu verstehen, ob du die Lösung im laufenden Betrieb selbst administrieren kannst, oder ob du immer auf externe Hilfe angewiesen bist.

Kannst du bestehende Dokumente einfach importieren? Klar gibt es einen Stichtag für die vollumfängliche Nutzung im Rahmen deiner Anforderungen. Aber ganz sicher hast du Dokumente, die du gern in Teilbereichen mit den digitalen Mehrwerten versehen möchtest.

Wie finde ich die richtige Lösung und den richtigen Anbieter?

Du hast die Qual der Wahl. Anbieter gibt es unzählige. Jede Lösung hat Ihre Stärken und Schwächen. Wie findest du also heraus, was der richtige Partner für dich ist?

Anbieterwahl

Weltweit gibt es unzählige Lösungen. Viele davon passen ganz sicher zu deinem Anforderungsprofil. Für das kleine Unternehmen sollte es ein Anbieter aus Deutschland sein. Es hat sich gezeigt, dass eine große Mehrheit unserer Kunden den schnellen Support in der Landessprache für äußerst wichtig halten. Es geht schließlich um deine Dokumente, die du für die tägliche Arbeit benötigst. Funktioniert mal etwas nicht, brauchst du schnelle und fachlich kompetente Hilfe. Prüfe ruhig schon während deiner Anbieterwahl den Support und rufe den Anbieter einmal an. Bei uns sitzt zum Beispiel immer auch ein Entwickler mit im Supportteam. So sind die Wege kurz und wir können schnell helfen.



Vorsicht bei Lösungen, die dir in Kombination mit Hardware wie Scannern oder Multifunktionsgeräten angeboten werden. Deine Lösung sollte immer unabhängig von der Hardware sein. Hardwarehersteller versuchen über diesen Weg Kunden an die eigene Hardware zu binden. Die Softwarelösung wird hier häufig nur als Vehikel für

Hardwareverkäufe missbraucht. Oft wechseln Hardwareanbieter einfach die Softwarelösung, wenn sich gewünschte Verkaufserfolge der Hardware mit der bisher angebotenen Software nicht erreichen lassen. Dann stehst du vollkommen im Regen. Das gilt natürlich nicht generell. Viele Systemhäuser bieten dir den Scanner und ein DMS in Kombination an. Beide Lösungen sind vom Systemhaus optimal aufeinander abgestimmt und voneinander unabhängig. Ich meine hier wirklich nur Softwarelösungen, die der Hardwarehersteller selbst aktiv anbietet und vertraglich bündelt. Bedenke, dass normalerweise dein DMS einen längeren Lebenszyklus als der Scanner oder Kopierer hat. Nutze eine unabhängige Softwarelösung mit einer guten und plattformunabhängigen Anbindung an Scanner und Multifunktionsgeräte. So bleibst du flexibel bei der späteren Hardwarewahl.

Cloud-, On-Premises- oder Hybrid-Lösung

Alle Varianten haben ihre Vor- und Nachteile.

Eine reine **Cloudlösung** ist ruckzuck eingerichtet. Es ist nichts zu installieren und die Oberfläche ist browserbasiert, also unabhängig vom Client. Der Nachteil ist, dass Cloudlösungen sehr statisch in der Funktionalität sind. Aber gerade kleine Unternehmen brauchen eben möglichst flexibel an ihre Anforderungen anpassbare Software. Datenschutz ist, zumindest bei deutschen Lösungen, selten ein Problem. Deine Dokumente sind auch in der Cloud sicher. Sie sind vor Verlust sogar meist besser geschützt als in deinem Netzwerk.

Die **On-Premises-Lösung** bietet dir die Hoheit über deine Dokumente und Daten. Nichts liegt extern. Zudem bieten On-Premises-Lösungen in der Regel flexible Möglichkeiten der Anpassung. Allerdings benötigst du einen Server zur Installation der Serverkomponenten und musst die Gesamtlösung administrieren. Alle Installationen – Server und Client – sind auf deiner Hardware. Hier ist es also wichtig, dass deine zukünftige Lösung darauf ausgerichtet ist, vom kleinen Unternehmen installiert und betrieben werden zu können. Die Komplexität der Installation und Administration sollten ebenso an die Bedürfnisse von kleinen Unternehmen angepasst sein. Ist das der Fall, bietet dir eine On-Premises-Lösung in der Regel einige Mehrwerte gegenüber der reinen Cloudlösung.

Die **Hybrid-Lösung**: Hier wird ein Teil der Lösung auf einem externen, vielleicht sogar einem gehosteten Server, installiert. Die Clientsoftware wird lokal auf dem PC des Benutzers installiert. Softwarelösungen, die eine solche Installationsarchitektur unterstützen bieten dir viel Flexibilität. Vor allem dann, wenn du und deine Mitarbeiter dezentral arbeiten möchten, ist eine Hybrid-Lösung sinnvoll. Schneller Zugriff auf Dokumente von überall auf der Welt. Sobald du Internetzugriff hast, kommst du an deine Dokumente. Dabei liegen alle Dokumente noch immer auf deinen Servern. Letztendlich handelt es sich eigentlich um eine On-Premises-Installation auf einem Cloudserver. Dieses Konzept verfolgen wir bei der IPA-Suite. Für dich bedeutet das Unabhängigkeit, Sicherheit und größtmögliche Flexibilität bei der Nutzung und den Funktionen.

Pflichtfunktionen

Wenn du Lösungen miteinander vergleichst, vergleiche nicht Äpfel mit Birnen. Gewisse Funktionen muss deine zukünftige Lösung immer mitbringen. Sonst beschränkst du dich und wirst mit der Lösung nicht glücklich werden. Hier unsere Liste der Must-Haves. Wenn dir bereits Preise vorliegen, so vergleiche sie nur, wenn die folgenden Module auch enthalten sind.

1. **Scan-Modul:** Papierdokumente müssen gescannt werden. Dafür muss die Lösung um eine integrierte Scanlösung verfügen. Eine sehr gute Texterkennung (OCR) ist notwendig, um den Volltext zu erzeugen, über den du später die Dokumente suchen und finden kannst. Nutze niemals die Texterkennung deines Scanners oder deines Multifunktionsgeräts. Über die Qualität der Erkennung kann man streiten, jedoch ist die Texterkennung der Serverlösung immer besser und vor allem schneller. Oder möchtest du zukünftig viel Zeit vor deinem

Kopierer verbringen? Außerdem muss die Scanlösung Dokumente automatisch trennen, ein valides PDF-Format erzeugen und natürlich vollautomatisch (ab Punkt 2 des Pflichtprogramms) das Dokument an den richtigen Workflow übergeben können.

Achtung: Manche Anbieter setzen hier auf eine externe Software. Achte unbedingt darauf, dass keine seitenbasierte Abrechnung für Scans stattfindet. Im Optimalfall kannst du auch ohne Aufpreis beliebig viele Scanner nutzen. In jedem Fall sollte das Scan-Modul leistungsstarke Funktionen und eine gute Texterkennung mitbringen.

2. **Digitaler Dokumenteneingang:** Bestandteil der Lösung muss sein, dass auch digital vorliegende Dokumente übernommen werden können. Denke zum Beispiel an die Eingangsrechnungen, die per E-Mail in dein Unternehmen kommen. Achte darauf, dass deine Lösung hier flexibel konfigurierbar ist und beim E-Mail sowohl der Body als auch die Anhänge verarbeitbar werden. Deine Lösung sollte des Weiteren Verzeichnisse auf Dokumenteneingänge überwachen können. Auch hier gilt: Keine Abrechnung auf Basis der Anzahl eingehender Dokumente. Viele Anbieter bitten dich hier sonst kräftig zur Kasse.
3. **Integrierte KI (Künstliche Intelligenz):** Viele dokumentenbezogene Prozesse lassen sich automatisieren. So lassen sich zum Beispiel die für die Banking-Software relevanten Daten auf Eingangsrechnungen automatisch auslesen. Wichtig hier ist, dass du nicht mit einer schwachen KI über das Ziel hinausschießt. Eine solche KI muss für die Automatisierung erst trainiert werden. Das haben alle Lösungen am Markt gemeinsam. Das Training muss überschaubar einfach und deine Mitarbeiter möglich sein. Es macht ja schließlich keinen Sinn, als Administrator dem System die Erkennung für ein Dokument 2 Tage lang programmatisch antrainieren zu müssen, damit danach die Positionsdaten von 50 Rechnungen im Jahr automatisch erkannt werden. Wenn aber das System wie die IPA-Suite vollautomatisch im Hintergrund lernt und so die relevanten Informationen erkennen kann, dann ist das ein echter Mehrwert.
4. **Eigenes Rechtesystem:** Deine zukünftige Lösung sollte über ein Rechtesystem verfügen. Wer darf Dokumente sehen und verarbeiten? Ich empfehle ein vom Netzwerk getrenntes Rechtesystem – also zum Beispiel keine Active Directory-Synchronisation. Du hast ja nicht unzählige Benutzer einzurichten, du bist ja ein kleines Unternehmen. Dahingegen bringt dir ein eigenständiges Rechtesystem viele Vorteile beim Zugriff, speziell beim Zugriff von extern und in einer Hybrid-Installation.
Hierzu noch einen Praxishinweis. Man neigt dazu, Dinge stärker überwachen zu wollen als es notwendig und dienlich ist. Falls du dir unsicher bist bezüglich der Zugriffsrechte auf Dokumente, schau in die heutige Papierwelt. Wer hat Zugriff auf was? Vielleicht weil er einen Schlüssel zum Schrank hat, in dem die Dokumente in Ordnern abgeheftet sind. Die Papierablage hast du vermutlich über eine lange Zeit optimiert, oder? Bezüglich der Rechte brauchst du digital nicht mehr Einschränkungen oder Kontrolle. Im Gegenteil – mit der Einführung des DMS hast du eine automatisierte Dokumentation aller Zugriffe auf deine Dokumente.
5. **Integrierte Verschlüsselung:** Deine Lösung sollte ohne dein Zutun sicher kommunizieren. Speziell wenn du über das Internet auf deine Dokumente zugreifst, sollte die Kommunikation verschlüsselt sein.
6. **PDF-Bearbeitung inklusive:** Das wichtigste Format für den Austausch und die Speicherung von Dokumenten ist das PDF-Format. Deine Lösung muss dir integrierte Funktionen anbieten um PDFs zu erstellen und mit Ihnen zu arbeiten. Andernfalls musst du zukünftig ständig Dokumente aus deinem System „auschecken“, dann in einem anderen Programm zum Bearbeiten öffnen, um es am Ende in dein System wieder als neue Version zu speichern. Denk an deine Benutzer, die du ja für die Lösung begeistern möchtest.

7. **Dynamische Zusammenarbeit:** Deine Lösung muss den Benutzern in deinem Unternehmen die gemeinsame Arbeit an Dokumenten ermöglichen. Dabei muss ein Workflow dynamisch gestaltbar sein (Abschnitt Workflows). Deine Mitarbeiter und Kollegen sollen ja nicht in der Arbeit behindert werden, sondern zukünftig noch effektiver als bei den papiergebundenen Workflows arbeiten, oder?
8. **Automatisierte Dokumentation:** Deine Lösung sollte eine automatische Dokumentation mitbringen. Wann wurde ein Dokument von wem zum Beispiel erstellt, geöffnet, verändert oder gelöscht.
9. **Versionierung:** Deine Lösung sollte die Möglichkeit der Versionierung bieten. Was bedeutet das? Jede Änderung an einem Dokument ist nachvollziehbar. Du kannst auf jeden Stand des Dokumentes zugreifen und diesen Stand bei Bedarf auch exportieren. Neben rechtlichen Sicherheiten bietet dir dies die Möglichkeit einer sehr sauberen Struktur – du kennst vielleicht Dokumentennamen in deinem Filesystem mit dem wohlklingenden Namen „Anschreiben_neu“ oder „Anschreiben_neu_neu“.
10. **Export Funktion:** Eventuell kommt ja einmal der Tag, an dem du auf ein anderes System wechseln möchtest. Dann ist es wichtig, dass deine Lösung dir die einfache Möglichkeit des Exports der Dokumente anbietet.

Tabelle 1 - Anbietervergleich

	Lösung 1	Lösung 2	Lösung 3
Name der Lösung			
Pflichtfunktionen			
Scan-Modul			
Digitaler Dokumenteneingang			
Integrierte KI			
Eigenes Rechtesystem			
Integrierte Verschlüsselung			
PDF-Bearbeitung inklusive			
Dynamische Zusammenarbeit			
Automatisierte Dokumentation			
Versionierung			
Export Funktion			
Lizenzmodell			
Transparentes Lizenzmodell			
Angebot eines Mietmodells auch für On-Premises- oder Hybrid-Installationen			
Alle Updates und Upgrades sind enthalten			
Support durch den Hersteller ist in Lizenzkosten enthalten			
Sonstiges			
Lösung ist Hardwareunabhängig			
Gesamtpreis pro Monat			

Die Sache mit der Testinstallation

Viele Kunden wünschen sich eine „Testinstallation“ bevor sie anfangen. Aus meiner Sicht ist das verlorene Zeit für beiden Seiten – diejenige des Kunden und des Anbieters. Hier ein Vorschlag zur Vorgehensweise, die für alle effektiv ist und deine Investition auf ein sicheres Fundament stellt.

1. Du hast doch deine gewünschten Mehrwerte schon vor Augen?
2. Deine Anforderungen hast du an den Anbieter schriftlich formuliert?
3. Der Anbieter bestätigt dir, deine Anforderungen zu erfüllen?
4. Dir liegt ein Angebot vor, in dem alle Positionen geklärt sind?
5. Der Angebotspreis ist für dich in Ordnung.

Vereinbare jetzt (erst wenn die 5 Punkte klar sind, nicht vorher) mit deinem Anbieter eine „Proof-Of-Concept-Installation“ (POC). Was bedeutet das? Letztendlich beauftragst du deinen Anbieter, die Lösung vollumfänglich, den bestätigten Anforderungen entsprechend, zu installieren. Die Installation erfolgt komplett, also auf den produktiven Servern und PCs deiner Mitarbeiter – eben genau so, wie du es nutzen möchtest. Jetzt beginnt die „Proof-Phase“. Du nutzt das System produktiv und stellst damit fest, dass deine Anforderungen erfüllt sind oder eben nicht. In letzterem Fall darf der Anbieter entsprechend nachbessern. Sind die Anforderungen erfüllt, so verrechnet der Anbieter. Sind deine zuvor definierten (und vom Anbieter bestätigten) Anforderungen nicht erfüllt, musst du die Lösung auch nicht abnehmen. In diesem Fall deinstalliert der Anbieter wieder.

Ganz wichtig bei dieser Vorgehensweise ist natürlich, dass deine Anforderungen definiert sind und du diese Anforderungen auch prüfst. Kommst du während der Nutzung auf neue Ideen, bzw. ergeben sich neue Anforderungen, so sind diese natürlich erst nach deiner Abnahme umzusetzen und sind nicht Bestandteil des POC. Eigentlich selbstverständlich, oder?

Ein POC sollte eine Laufzeit von maximal einer Woche haben. In dieser Zeit weißt du, ob deine definierten Anforderungen erfüllt sind. Es geht beim POC auch nicht darum Bugs in der Software zu finden. In einer Software sind immer Bugs zu finden! Ein guter Hersteller wird Bugs immer zeitnah lösen oder dir einen Workaround anbieten. Arbeite mit deinem Anbieter konstruktiv zusammen und gib ihm die notwendige Zeit, allfällige Fehler zu beheben. Aber: Solange der Bug nicht dazu führt, dass deine Anforderungen nicht erfüllt sind, ist der Bug kein Grund, den POC in die Länge zu ziehen.

Ein guter Anbieter wird deine Erweiterungswünsche gern hören und die Machbarkeit bewerten. Er wird dir sicherlich das Ergebnis vorstellen. Bei uns ist es letztendlich so, dass die wirklich guten Produkterweiterungen allesamt aus Kundenwünschen entstanden sind. Warum sollten wir uns also dazu entscheiden, die Augen vor euren Wünschen zu schließen?

Diese Vorgehensweise praktizieren wir so seit Jahren und unsere Kunden schätzen die Sicherheit. Zugegeben, für uns ist es leicht, weil die IPA-Suite eben ein Produkt ist, welches ohne großen Aufwand und schnell mit den Kernfunktionen installiert ist.

Schlussworte

Ich hoffe diese Informationen waren hilfreich für deinen Einstieg in das Thema. Alle unsere Erfahrungen aus den vielen Projekten sind in unsere IPA-Suite (www.ipa-suite.com) eingeflossen. Die Funktionen, die Lizenzierung, die Installation – einfach alles ist dabei auf die Anforderungen unserer Kunden zugeschnitten.

Und noch etwas. Bis zu diesem Punkt haben wir nie über das Vernichten von Papier oder E-Mails gesprochen. Du siehst: Um viele, immer wieder angeführte rechtliche Belange, musst du dir keine Gedanken machen.

Vielleicht hast du Fragen, oder du brauchst einen Sparringspartner für deine Gedankengänge? Ruf mich gerne dazu an. Du erreichst mich unter +49 (0)2303 936 1030.

Marco Uffelmann

Impressum

2. Auflage Oktober 2021

Autor: Marco Uffelmann (IT-SCom GmbH, Hertingerstr. 45, 59423 Unna, Deutschland)

Fotos: www.pexels.com (Fotografen – Cover: fauxels, Seite 6: Nataliya Vaitkevich)

Grafiken: IT-SCom GmbH

Erstveröffentlichung: 2021 als E-Book

© / Copyright: 2021, Marco Uffelmann