



Informationen für den Mittelstand

Inforeihe  
**Unternehmenswachstum**

**Teil 1: Dokumentenmanagement**



## Infreihe Unternehmenswachstum

### Teil 1 : Dokumentenmanagement

#### Inhalt

» Einleitung .....	3
» Probleme der Papier-basierenden Dokumentenverarbeitung .....	5
» Lösungsansatz .....	7
» Vorteile und Nutzen von IT-gestütztem Dokumentenmanagement .....	9
» Rechenbeispiel Dokumentenmanagement .....	12
» Fazit IT-basiertes Dokumentenmanagement .....	18
» Erfahrungsberichte .....	20





## Einleitung

Die M.I.T. GmbH als erfahrener IT-Berater und IT-Dienstleister hat es sich zur Aufgabe gemacht, mittelständischen Unternehmen bei der Recherche und Auswahl wichtiger Informationen aus allen wesentlichen IT-Bereichen mit Rat und Tat partnerschaftlich zur Seite zu stehen.

Zu diesem Zweck haben wir die Website **www.infoportal-mittelstand.de** ins Leben gerufen. Das Infoportal hat im März 2007 seine Tore geöffnet und wird im Laufe der Zeit zu einer umfassenden Wissensdrehscheibe für den Mittelstand ausgebaut werden.

Die Informationen und Erfahrungen im **Infoportal Mittelstand** helfen Ihnen dabei, eine optimale Strategie für die effiziente Gestaltung Ihrer Betriebsorganisation zu finden. Das Portal zeigt Ihnen Möglichkeiten für die Optimierung und Automatisierung Ihrer unternehmensweiten Geschäftsabläufe. Es erläutert, wie erfolgreiche mittelständische Unternehmen auf die sich ständig ändernden wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in Deutschland reagieren und wie diese ihr innerbetriebliches Optimierungspotenzial erkennen und ausschöpfen.

Die M.I.T. GmbH entdeckt während ihrer Arbeit als IT-Berater, Anwendungsentwickler und Systemhaus in den internen und externen Abläufen vieler Unternehmen immer wieder charakteristische Punkte, die sich einfacher, kostengünstiger und nutzbringender gestalten lassen. Oftmals erschließt sich den Unternehmen ein großes Optimierungspotenzial, d.h. viel Zeit und Geld lassen sich sparen und Umsatz und Ertrag deutlich steigern.

Besonders die vier Bereiche **Dokumentenmanagement** (Papier-Handling und -Nutzung, Ablagestruktur, doppelte und manuelle Vorgänge etc.), **IT-Sicherheit** (Sicherheitskonzept, Netzwerk- und Datensicherheit, Anbindung von Filialen, Außendienst- und Servicemitarbeitern, IT-Ausfallsicherheit etc.), **Telematik** (Ablauforganisation, Fuhrparkmanagement, Auslastung der Transportkapazitäten, Integration der Unternehmensteile und Mitarbeiter etc.) und **Business-IT-Lösungen** (Gestaltung der Warenwirtschaftsabläufe, Systemvielfalt und -alter, Tiefe und Abdeckung der IT-gestützten Unternehmensabläufe etc.) bieten viel Spielraum für Optimierungen.



Um Sie detaillierter über die Probleme, Einsparpotenziale und Optimierungsansätze in den genannten IT-Bereichen informieren zu können, hat die M.I.T. GmbH im März 2007 eine vierteilige Informationsreihe zur Steigerung des Unternehmenswachstums aufgelegt.

Die erste Ausgabe beschäftigt sich mit dem Bereich

## **Dokumentenmanagement**



## Probleme der Papier-basierenden Dokumentenverarbeitung

Durch die zunehmende Informationsflut droht das Verwalten der Informationen in Unternehmen immer aufwendiger zu werden und immer höhere Kosten zu verursachen. Die Zeit, die Mitarbeiter mit Suchen nach einem Dokument oder der Dokumentablage verbringen, steigt an.

Neben dem größer werdenden Kostenanteil leidet auch der Kundenservice, weil Mitarbeiter schwer zu erreichen sind und keine schnellen Auskünfte gegeben werden können.

In nur wenigen Unternehmen liegen derzeit Dokumente durchgängig in elektronischer Form vor. Mehr als 75% verwalten ihre Informationen auf Papier. Je nach Ausgestaltung der Geschäftsprozesse verbringen die Mitarbeiter 50% bis 80% ihrer Arbeitszeit mit der Informationssuche und Ablagevorgängen. Hinzu kommt, dass bestimmte Informationen bereichs- und sogar unternehmensübergreifend verteilt werden. In Papierform vorliegende Informationen müssen daher mehrfach kopiert und weitergeleitet werden. Die Verwaltung mehrerer Versionen eines solchen Dokuments ist dadurch ebenso unmöglich wie die Überwachung des Bearbeitungsstatus. Zudem haben Papier-basierte Abläufe eine wesentlich längere Durchlaufzeit als elektronisch verwaltete Dokumente.

Durch die wachsenden Datenbestände, aber auch durch rechtliche Vorgaben für die Aufbewahrung geschäftlicher Dokumente, entsteht die Notwendigkeit, Verwaltungsabläufe bereitzustellen, die die Handhabung von Dokumenten mittels elektronischer Funktionen ermöglichen, erleichtern und beschleunigen.

Damit unternehmensrelevante Entscheidungen objektiv und richtig getroffen werden können, ist es erforderlich, dass die Unternehmensdaten zentral gespeichert werden.



### **Häufig auftretende Probleme Papier-basierenden Dokumentenmanagements:**

- » Bei der Auskunft ist die Reaktionszeit stark eingeschränkt, weil ein hoher Aufwand bei der Beleg-Suche, der Entnahme, dem Wiedereinordnen, dem evtl. Kopieren und Versenden viel Zeit kostet.
- » Auskünfte sind erst nach der Sichtung bzw. Entnahme aller relevanten Dokumente aus den entsprechenden Ordnern möglich.
- » Falsch behandelte oder verlorene Schriftstücke verursachen teils erhebliche Schäden.
- » Die Ablage der Dokumente fordert Raum an den einzelnen Arbeitsplätzen sowie in der Registratur.
- » Doppelablage verbraucht Personalkosten, Raum- und materielle Ressourcen.
- » Aufwendige Korrespondenz und Datenübermittlung.
- » Aufwendige Dokumentenverwaltung und -ablage.
- » Wegen der zweidimensionalen hierarchischen Struktur ist der Zugriff auf Dokumente nur mit Kenntniss der gesamten Struktur möglich.
- » Ordner und Dokumente lassen sich kaum gegen unbemerktes Kopieren und Entnehmen von einzelnen Blättern schützen.
- » 30 % der Dokumentzugriffe sind erfolglos, weil die Dokumente falsch abgelegt, verschwunden oder in Bearbeitung sind.
- » 50 % der Dokumente müssen kopiert und an mehreren Orten abgelegt werden, damit man sie bei jeder Suchart findet.
- » Durchschnittlich wird jedes Dokument 2-3 mal kopiert. Das Belegvolumen wächst und wächst.
- » Der tatsächliche Zeitanteil der Bearbeitung eines Dokuments bis zur endgültigen Ablage liegt unter 10%. In der überwiegenden Liege- und Transportzeit ist das Dokument nicht verfügbar.



## Lösungsansatz

Die Softwareindustrie beschäftigt sich bereits seit längerer Zeit mit den Problemen des Papier-verarbeitenden Dokumentenmanagements und der Entwicklung von Lösungsansätzen und Softwareprodukten.

Moderne **Dokumentenmanagement-Systeme** haben inzwischen die Rahmenbedingungen für globales wirtschaftliches Handeln revolutioniert. Mehr denn je ist die Geschwindigkeit bei der Entscheidungsfindung in kundenorientierten Geschäftsprozessen die grundlegende Voraussetzung für unternehmerischen Erfolg. Dazu müssen die wirklich relevanten Informationen aus der stetig wachsenden Datenflut herausgefiltert werden und anschließend jederzeit uneingeschränkt zur Verfügung stehen.

Unter Dokumentenmanagement im weiten Sinne werden unterschiedliche Produktkategorien zusammengefasst:

Document-Imaging, „klassisches“ Dokumentenmanagement, elektronische Archivierung auf optischen Speichermedien, Groupware, Workflow, elektronische Formularverwaltung uvm. Gemeinsam ist diesen Systemen, dass sie unterschiedliche elektronische Dokumente, wie gescannte Papierdokumente, Faxeingang, Dateien aus Büroanwendungen, Multimediaobjekte etc. verwalten und bearbeiten.

Grundsätzlich lassen sich zwei Systemarten unterscheiden:

- » Zum einen die Dokumentenmanagement-Systeme, die als eine separate Dokument-verwaltende Applikation gleichberechtigt neben den Dokument-verarbeitenden Programmen arbeiten.
- » Zum anderen solche, bei denen die Dokumentenmanagement-Funktionalität in das Betriebssystem integriert ist.

Durch die Dokumentenmanagement-Systeme (DMS) werden veränderliche, dynamische Informationen flexibel gehandhabt. Die Möglichkeiten und Funktionen werden am besten durch die sieben „V“s des DMS umschrieben:

Verarbeiten, Verwahren, Verhindern, Verfügen, Verändern, Verwalten, Vernichten.



Eine Empfehlung für das „richtige“ System kann nicht pauschal getroffen werden. Die Wahl der optimalen Lösung (Auswahl der IT-Infrastruktur, Software, Ablaufgestaltung (Workflows) etc.) ist sehr von der Ausrichtung und Größe des Betriebs, den internen und externen Betriebsabläufen und den individuellen Workflows abhängig.

Für die Auswahl des am besten zu Ihnen passenden Systems ist zunächst eine detaillierte Analyse der relevanten Unternehmensbereiche und -prozesse notwendig.

Wenn Sie Interesse an der Analyse Ihrer Unternehmensabläufe in Hinblick auf die Einführung eines digitalen Dokumentenmanagement-Systems bzw. auf die Ermittlung Ihres individuellen Optimierungspotenzials haben, stehen Ihnen die IT-Experten der M.I.T. GmbH jederzeit mit Rat und Tat zur Seite.

Tel.: 0551 - 3076491

E-Mail: [service@infoportal-mittelstand.de](mailto:service@infoportal-mittelstand.de)



## Vorteile und Nutzen von IT-gestütztem Dokumentenmanagement

Ein IT-basiertes Dokumentenmanagement ist nicht nur nachweislich ein Weg zur Senkung laufender Kosten in Unternehmen, sondern verbessert die Arbeitsqualität und Produktivität in der Regel deutlich. Beim digitalen Dokumentenmanagement arbeitet jeder Mitarbeiter immer mit dem richtigen Dokument. Zuständigkeiten, Bearbeitungsschritte und Rechte an den Dokumenten sind genau geregelt, jeder kann sich auf seine Kernaufgaben konzentrieren.

Der sogenannte Medienbruch zwischen analogen und digitalen Systemen wird vermieden. Jede Information liegt in digitaler Form vor und wird innerhalb eines einzigen Mediums, des Computers, recherchiert. Auch hierdurch entfallen Such- und Liegezeiten von Vorgängen. Alle erstellten Dokumente oder auch einzelne Komponenten sind wiederverwendbar. Eine redundante Speicherung und damit die Änderung mehrerer Kopien des gleichen Dokuments entfällt.

Alle diese Faktoren tragen dazu bei, dass Durchlauf- und Reaktionszeiten verkürzt, Arbeitsproduktivität und Geschäftsprozesse verbessert und somit auch die Kundenzufriedenheit erhöht wird. Darüber hinaus können auch organisatorische Anpassungen schneller realisiert werden und ermöglichen so eine flexible Reaktion auf veränderte Rahmenbedingungen. Dies führt zu einer erheblichen Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens.



## **Vorteile durch digitales Dokumentenmanagement und digitale Archivierung:**

- » Beschleunigung der Arbeitsprozesse
- » Verbesserter Kundenservice
- » Verbesserte Qualität der Vorgangsbearbeitung
- » Fehlerminimierung
- » Verhindern von Doppellarbeit und Doppelablage
- » Verbesserte Dokumentensicherheit, weniger Dokumentenverlust
- » Kostenreduktion bei wachsendem Geschäftsvolumen
- » Geringerer Platzbedarf
- » Steigerung der Mitarbeitermotivation und -produktivität
- » Kürzere Zugriffs-, Transport- und Ablagezeiten
- » Langes Suchen und weite Wege gehören der Vergangenheit an
- » Reduzierung der notwendigen Formulare und Dokumente
- » Umsatzsteigerung durch mehr Zeit für die Kundenpflege und die Kundenakquise
- » Schnelle unternehmensweite Verfügbarkeit der Informationen aus ein- und ausgehenden Dokumenten
- » Problemlose, rechtskonforme und revisionssichere Langzeitarchivierung sämtlicher Dokumente

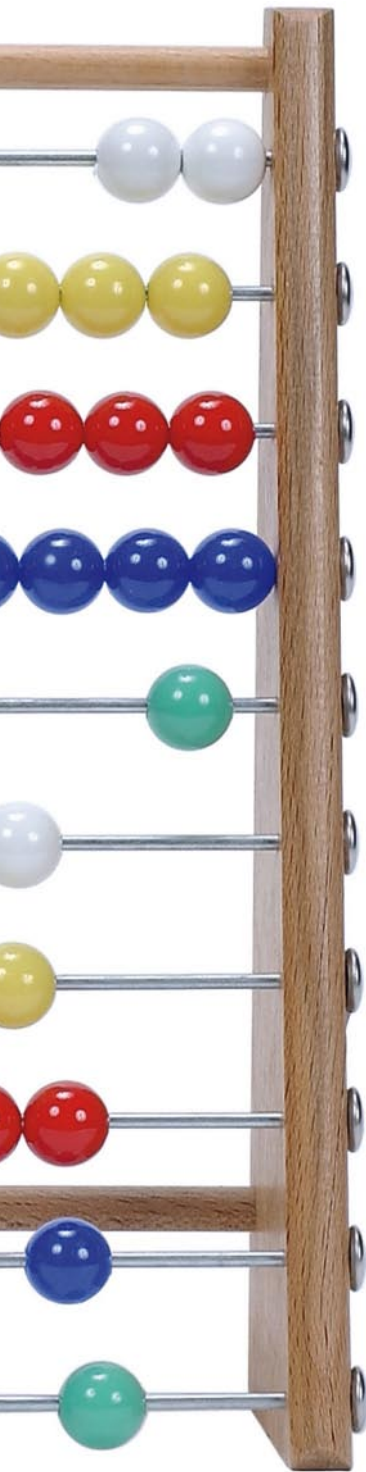
## **Weitere, monetär nur schwer zu beziffernde Vorteile von Dokumentenmanagement-Systemen sind:**

- » Dezentraler Zugriff
- » Gleichzeitiger Zugriff durch mehrere Personen
- » Höhere Konsistenz durch zentrale Datenhaltung
- » Einfaches Sichern und Kopieren
- » Möglichkeiten der integrierten Verarbeitung
- » Standardisierung der Organisationsabläufe



## Einsparpotenziale

- » Am einfachsten lassen sich Sparpotenziale wie Sachkosten, Raumkosten und Arbeitszeit bemessen.
- » Bei der elektronischen Archivierung lässt sich durch schnelleres, meist automatisches Ablegen und durch die Reduzierung der Suchzeiten erheblich Arbeitszeit einsparen.
- » Beim Workflow wird der Arbeitszeiteinsatz durch das Einsparen von Wegezeiten, den Wegfall von Rückfragen nach dem Verbleib von Dokumenten und Vorgängen bzw. nach dem Status von Prozessen reduziert.
- » Mit digitalem Dokumentenmanagement lassen sich pro Mitarbeiter in Büro und Verwaltung am Tag bis zu zwei Stunden Zeit sparen – also rund 20 Prozent der Arbeitszeit.
- » Durch den Einsatz eines IT-basierten Dokumentenmanagement-Systems ist:
  - » eine 50-90% Reduzierung der Bearbeitungszeit (Transport, Liegezeiten, Recherche, Administration, Verwaltung, Fehlerbehebung etc.),
  - » eine 20-40% Verringerung der Arbeitsschritte (Dokumententnahme, Überbringung, Verteilung, Abheften, Register einlegen, Dokument suchen etc.) und
  - » eine 20-40% Senkung der Bearbeitungskosten (Mehrkosten für Arbeitskräfte und Arbeitszeit herkömmlicher Dokumentenverwaltung) realisierbar.
- » Durch die elektronische Archivierung wird innerhalb kürzester Zeit ein Großteil der vorhandenen Papierarchive überflüssig. Dadurch können bis zu 90% der entsprechenden Raumkosten gespart werden.



## Rechenbeispiel Dokumentenmanagement

In diesem Rechenbeispiel werden in drei Teilen die Kosten herkömmlicher, Papier-basierter Dokumentenverarbeitung ermittelt. Diese Kosten können gleichzeitig als Einsparpotenzial angesehen werden, welches durch modernes IT-gestütztes Dokumentenmanagement nutzbar wird. Der erste Teil beschäftigt sich mit Dokumentenkosten im Bereich „IT-Infrastruktur“, der zweite Teil mit den Kosten im Bereich „Auftrag/Lager“ und der dritte Teil mit den allgemeinen Dokumentenkosten.

Die Beispieldaten sind in einem Handelsunternehmen (Handwerksbranche) mit 25 Mitarbeitern exemplarisch ermittelt worden.

### Teil A (Einsparpotenzial IT-Infrastruktur)

#### Bereich „IT-Infrastruktur“ – Papier-Faxe

In Teil A geht es um das Kosteneinsparpotenzial im Bereich „IT-Infrastruktur“ mit dem Schwerpunkt Fax-Verarbeitung. Fax-Vorgänge verlaufen nach folgendem Schema:

**Fax-Ausgang:** Drucken, Arbeitsweg vom Drucker zum Fax, Faxen (mit der Annahme, dass 50% abgelegt werden).

**Fax-Eingang:** Drucken, Arbeitsweg zum Fax-Drucker, Erfassen der Nachricht (mit der Annahme, dass 50% abgelegt werden).

Wir gehen von folgenden durchschnittlichen Basisdaten aus:

Ausgehende Faxe pro Tag . . . . .	120 Stück
Eingehende Faxe pro Tag . . . . .	40 Stück
Faxseiten pro Fax-Vorgang . . . . .	1 Seite
Arbeitszeit pro Fax-Vorgang . . . . .	2 Minuten
Druckkosten pro Fax (Papier, Toner, Abnutzung) . . . . .	0,04 Euro
Kosten Arbeitsstunde . . . . .	15,- Euro
Arbeitstage pro Jahr . . . . .	250 Tage
Stunden pro Arbeitstag . . . . .	8 Stunden



» Ausgehende Faxe pro Tag: 120 Stück

### Arbeitszeitkosten Fax-Ausgang

120 Faxe \* 2 min Arbeitszeit = 240 min/Tag = 4 Std./Tag

250 Arbeitstage \* 4 Std. = 1.000 Std./Jahr = 125 Arbeitstage/Jahr

1.000 Std. \* 15,- Euro = 15.000,- Euro/Jahr Arbeitszeitkosten

**Arbeitszeitkosten (Fax-Ausgang): 15.000,- Euro / Jahr**

### Druckkosten Fax-Ausgang

120 Faxe/Tag \* 0,04 Euro Druckkosten = 4,80 Euro/Tag

250 Tage \* 4,80 Euro = 1.200,- Euro Druckkosten/Jahr

**Druckkosten (Fax-Ausgang): 1.200,- Euro / Jahr**

**Summe (Fax-Ausgang): 16.200,- Euro / Jahr**

» Fax-Eingänge pro Tag: 40 Stück

### Arbeitszeitkosten Fax-Eingang

40 Faxe \* 2 min Arbeitszeit = 80 min/Tag = 1,3 Std./Tag

250 Arbeitstage \* 1,3 Std. = 325 Std./Jahr = 40,6 Arbeitstage/Jahr

325 Std. \* 15,- Euro = 4.875,- Euro/Jahr Arbeitszeitkosten

**Arbeitszeitkosten (Fax-Eingang): 4.875,- Euro / Jahr**

### Druckkosten Fax-Eingang

40 Faxe/Tag \* 0,04 Euro Druckkosten = 1,60 Euro/Tag

250 Tage \* 1,60 Euro = 400,- Euro Druckkosten/Jahr

**Druckkosten (Fax-Eingang): 400,- Euro / Jahr**

**Summe (Fax-Eingang): 5.275,- Euro / Jahr**

**Gesamteinsparpotenzial Bereich IT-Infrastruktur: 21.475,- Euro / Jahr**



## Teil B (Einsparpotenzial Auftrag / Lager)

### Bereich „Auftrag / Lager“ – Auftragsabwicklung

In Teil B geht es um das Kosteneinsparpotenzial bei den Lieferanten, der Auftragsbearbeitung und im Lagerbereich.

Wir gehen von folgenden durchschnittlichen Basisdaten aus:

Lieferscheine pro Jahr . . . . .	25.000 Stück
Bearbeitungszeit pro Lieferschein . . . . .	10 Minuten
Druckkosten pro Lieferschein (1 Seite plus 2 Kopien) (Papier, Toner, Abnutzung) . . . . .	0,12 Euro
Lieferantenbestellungen pro Tag . . . . .	20 Stück
Bearbeitungszeit pro Lieferantenbestellung . . . . .	4 Minuten
Bearbeitungszeit pro Lagervorgang. . . . .	5 Minuten
Kosten Arbeitsstunde . . . . .	15,- Euro
Arbeitstage pro Jahr . . . . .	250 Tage
Stunden pro Arbeitstag . . . . .	8 Stunden

» Lieferscheine pro Jahr: **25.000 Stück**

#### Lieferschein-Druckkosten:

25.000 Ausdrücke \* 0,12 Euro = 3.000,- Euro Druckkosten/Jahr

**Lieferschein-Druckkosten: 3.000,- Euro / Jahr**

» Lieferscheine pro Jahr: **25.000 Stück**

#### Lieferscheinbearbeitungskosten (gesamter Arbeitsweg):

25.000 Lieferscheine \* 10 min Bearbeitungszeit = 250.000 min/Jahr  
= 4.166 Std./Jahr

4.166 Std. \* 15,- Euro = 62.490,- Euro/Jahr Arbeitszeitkosten

**Lieferscheinbearbeitungskosten: 62.490,- Euro / Jahr**



» Lieferanten-Bestellungen pro Tag: **20 Bestellungen**

#### Arbeitszeitkosten Lieferantenbestellung

$250 \text{ Tage} * 20 \text{ Bestellungen} = 5.000 \text{ Bestellungen/Jahr}$

$5.000 \text{ Bestellungen} * 4 \text{ min Arbeitszeit} = 20.000 \text{ min Arbeitszeit/Jahr}$   
 $= 333 \text{ Std./Jahr}$

$333 \text{ Std.} * 15,- \text{ Euro} = 4.995,- \text{ Euro/Jahr Lieferantenbearbeitungskosten}$

**Lieferantenbearbeitungskosten: 4.995,- Euro / Jahr**

» Lieferscheine pro Jahr: **25.000 Stück**

#### Arbeitszeitkosten Lagervorgänge:

Wir gehen davon aus, dass durch die herkömmliche Verarbeitung von Papiervorgängen und durch manuelle Arbeitsschritte im Wareneingang und -ausgang für die Bewältigung der jährlichen 25.000 Lieferscheine (mit den entsprechenden Warenausgängen) pro Vorgang 5 Minuten Arbeitszeit anfallen.

$25.000 \text{ Lieferscheine} * 5 \text{ min Arbeitszeit} = 125.000 \text{ min Arbeitszeit/Jahr}$   
 $= 2.083 \text{ Std./Jahr}$

$2.083 \text{ Std.} * 15,- \text{ Euro} = 31.245,- \text{ Euro/Jahr Arbeitszeitkosten}$

**Arbeitszeitkosten Lagervorgänge: 31.245,- Euro / Jahr**

**Gesamteinsparpotenzial Auftrag/Lager: 101.730,- Euro / Jahr**



## Teil C (Einsparpotenzial Backoffice-Kosten)

### Bereich „Allgemeine Dokumentenverwaltung“

In Teil C geht es um das Kosteneinsparpotenzial im Bereich „Allgemeine Dokumentenverwaltung“

Die allgemeinen Backoffice-Vorgänge behandeln das Papier-verarbeitende Handling von z. B. ein- und ausgehender Korrespondenz, E-Mails und Faktura (Rechnungen, Mahnungen etc.).

Wir gehen von folgenden durchschnittlichen Basisdaten aus:

Recherchevorgänge pro Jahr (zusätzlich zu den Vorgängen aus Teil A und B) . . . . .	25.000
Ablagevorgänge pro Jahr (zusätzlich zu den Vorgängen aus Teil A und B) . . . . .	37.500
Bearbeitungszeit Recherche- und Ablagevorgang . . . . .	3 Minuten
Kosten Arbeitsstunde . . . . .	15,- Euro
Arbeitstage pro Jahr . . . . .	250 Tage
Stunden pro Arbeitstag . . . . .	8 Stunden

#### Dokumenten-Recherche:

Es gibt 100 Dokumenten-Recherchevorgänge pro Tag (4 je Mitarbeiter).

100 Recherchevorgänge \* 3 min Arbeitszeit = 300 min/Tag = 5 Std./Tag

250 Arbeitstage \* 5 Std. = 1.250 Std./Jahr = 156,2 Arbeitstage/Jahr

1.250 Std. \* 15,- Euro = 18.750,- Euro/Jahr Arbeitszeitkosten

**Kosten Dokumenten-Recherche: 18.750,- Euro / Jahr**

#### Dokumenten-Ablage:

Es gibt 150 Dokumenten-Ablagevorgänge pro Tag (6 je Mitarbeiter).

150 Ablagevorgänge \* 3 min Arbeitszeit = 450 min/Tag = 7,5 Std./Tag

250 Arbeitstage \* 7,5 Std. = 1.875 Std./Jahr = 234,3 Arbeitstage/Jahr

1.875 Std. \* 15,- Euro = 28.125,- Euro/Jahr Arbeitszeitkosten

**Kosten Dokumenten-Ablage: 28.125,- Euro / Jahr**

**Gesamteinsparpotenzial Backoffice: 46.875,- Euro / Jahr**



## Zusammenfassung

In diesem Rechenbeispiel sind nur die wesentlichen Einsparpotenziale bzw. Dokument-verarbeitenden Kosten berücksichtigt. In den nicht näher betrachteten Unternehmensabläufen wie z. B. der Produktion, dem Fuhrpark oder dem Außendienst sind weitere Einsparpotenziale im Bereich Papiergestützter Dokumentenverarbeitung vorhanden.

### Summe der Einsparpotenziale / Kosten pro Jahr

IT-Infrastruktur:	21.475,- Euro
Auftrag/Lager:	101.730,- Euro
Allgemeine Recherche:	18.750,- Euro
Allgemeine Ablage:	28.125,- Euro

**Gesamteinsparpotenzial Dokumentenverarbeitung: 170.080,- Euro**

Durch den Einsatz eines IT-basierten Dokumentenmanagement-Systems werden in der Regel **zwischen 20% und 60%** der ursprünglichen Papierverarbeitenden Kosten (auf das Gesamteinsparpotenzial bezogen) eingespart. Die System Einführung amortisiert sich in den meisten Fällen bereits im ersten Jahr.

In diesem Rechenbeispiel wäre somit eine Kosteneinsparung zwischen 34.000,- Euro und 102.000,- Euro pro Jahr möglich.

**Kosteneinsparung von 34.000,- Euro bis 102.000,- Euro pro Jahr!**

Die frei gewordenen Arbeitszeiten können für die qualitative und quantitative Kundenbetreuung verwendet werden.

Die dadurch erzielbaren Umsätze hängen von der Ausrichtung, der Größe und den individuellen Betriebsabläufen ab. Eine Umsatzsteigerung von wenigstens 10% ist noch niedrig geschätzt.

Auf der Website [www.infoportal-mittelstand.de/rechner/index.htm](http://www.infoportal-mittelstand.de/rechner/index.htm) können Sie Ihre individuellen Kosten und Ihr Einsparpotenzial anhand Ihrer eigenen Daten berechnen.



## Fazit IT-basiertes Dokumentenmanagement

Welchen Wettbewerbsvorteil ein Dokumentenmanagement-System (DMS) bieten kann, hängt in erster Linie davon ab, ob es nur teilweise oder quer durch alle Abteilungen eingesetzt wird – oder ob sogar die Einführung eines DMS mit der Neugestaltung der Unternehmensprozesse einhergeht. Dort wo ein DMS umfassend genutzt wird, können schnelle und sichere Entscheidungen aufgrund eines beschleunigten, transparenten Informationsflusses getroffen werden. Ein effektives Arbeiten ist möglich.

Darüber hinaus stellt ein DMS eine sichere und effektive Kontrolle der Daten sicher und gewährleistet, dass Informationen vollständig und aktuell an dem Ort zur Verfügung stehen, an dem sie auch benötigt werden. Die ständige Verfügbarkeit von Informationen macht eine zeitaufwendige Suche überflüssig. Ein Dokument kann gezielt und schnell wiederaufgefunden werden, so dass z. B. Kundenanfragen unmittelbar beantwortet werden können. Der wirtschaftliche Effekt, z. B. durch Verbesserung des Kundenservices, ist dabei nicht zu unterschätzen.

Mit digitalem Dokumentenmanagement können Sie entweder mit der gleichen Besetzung mehr leisten als bisher oder mit kleinerer Mannschaft das Gleiche. Selbst wenn Sie „nur“ Überstunden abbauen können, bekommen Sie als Gegenwert motiviertere Mitarbeiter und zufriedenerere Kunden. Die Unternehmensgröße spielt dabei kaum eine Rolle.

Das Einsparpotenzial von digitalem Dokumentenmanagement liegt, wie Studien zeigen, im Durchschnitt bei ca. 60%! Das heißt: Sie können den Aufwand für das Bearbeiten von dokumentengebundenen Vorgängen um 60 Prozent reduzieren.

Den laufenden Betriebs- und kalkulatorischen Finanzkosten eines digitalen Dokumentenmanagement-Systems stehen von Beginn an wesentlich höhere Ersparnisse gegenüber. Das Verhältnis ist etwa zwei zu drei: Netto erzielen Sie einen Gewinn.

Die Frage, welches Dokumentenmanagement- und Archivierungssystem vom Preis-/Leistungsverhältnis und Funktionsumfang für Ihr Unternehmen am besten geeignet ist, ist nicht leicht zu beantworten. Allein in Deutsch-



land gibt es mehr als 50 Anbieter auf dem Markt. Wichtig sind neben umfassenden DMS-Funktionen eine leichte Handhabung, Volltextindizierung, ergänzende Produktkomponenten z. B. für den Zugriff über das Internet, Mailarchivierung, leichte Integration branchenspezifischer Softwarekomponenten, Signieren von Dokumenten oder deren gesetzeskonforme Ablage.

Wenn Sie sich für die Integration eines IT-basierten Dokumentenmanagement-Systems in Ihre Unternehmensabläufe interessieren, nehmen Sie bitte unverbindlich Kontakt mit den IT-Experten der M.I.T. GmbH auf. Wir beraten Sie sehr gern und unterstützen Sie bei der Auswahl, Anpassung und Implementierung des für Sie optimalen Systems.

Tel.: 0551 - 3076491

E-Mail: [service@infoportal-mittelstand.de](mailto:service@infoportal-mittelstand.de)



## Erfahrungsberichte (Auswahl)

Die folgende Auswahl dokumentiert den erfolgreichen Einsatz von IT-basierten Dokumentenmanagement-Systemen im Bereich Handel/Großhandel.

### **Hollands Blumenmeer:**

#### **Mit moderner Software alles im Griff**

Auf Europas größtem Blumenversteigerungsmarkt Aalsmeer (VBA) werden jeden Tag in Holland zwischen zehn und zwanzigtausend Lieferungen Blumen versteigert. Um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, muss die Logistik optimal ausgerichtet sein. Insbesondere die physikalische Verschiebung der Waren und die Weiterleitung aller notwendigen Informationen vom Wareneingang bis zur Auslieferung müssen zuverlässig aufeinander abgestimmt sein.

#### **Digitale Archivierung – die Lösung vieler Probleme**

Der Leiter Service und Administration, berichtet: „Pro Tag erhalten wir etwa 10–20.000 Lieferungen. Da die Partien täglich durcheinander versteigert werden, haben wir ein Nummernsystem geschaffen, um Briefe, Lieferscheine und Rechnungen zuordnen zu können. Diese Begleitnummern wurden bisher zeitaufwendig per Hand auf die jeweiligen Papiere gestempelt. Das war keine elegante Lösung, aber es funktionierte, solange wir die heutige digitale Archivierung noch nicht kannten.“

#### **Zusammenfassung**

Folgendes Ergebnis wurde durch den Einsatz von IT-basierendem Dokumentenmanagement erreicht: „Die Fehlerquote beim Einlesen beträgt weniger als 1% und alle Mitarbeiter finden jedes gescannte Dokument innerhalb von 3 Sekunden wieder. Dadurch, dass die Informationen sofort im Netz zur Verfügung stehen, können die VBA-Mitarbeiter den Käufern jederzeit sagen, wo sich die gerade gekaufte Ware befindet. Wir haben den Service für unsere Blumenzüchter und Käufer verbessert, insbesondere an einzelnen Servicepunkten haben wir einen deutlichen Zeitgewinn zu verzeichnen. Außerdem konnten wir durch die elektronische Archivierung vier Mitarbeiter mit anspruchsvolleren Aufgaben betrauen.“



## Volltextrecherche

### Ein Muss für eine effektive Revision

Die Vielfalt der täglich eingehenden, schriftlichen Informationen von derzeit etwa 175.000 Kunden, 200.000 Fahrzeugen und 150.000 Ersatzteilen löste beim VW/AUDI Autohaus Raffay in Hamburg die dringende Initiative aus, eine neue IT-Struktur mit einem flexiblen Archivsystem zu schaffen. Der Zeitaufwand der Informationsgewinnung wurde ständig größer und somit für das Unternehmen zu teuer.

Die vorhandene IT-Infrastruktur war nicht mehr in der Lage, die immer größer werdende Flut der Informationen rechtzeitig und komfortabel allen Beteiligten zur Verfügung zu stellen.

Deshalb wurde eine neue IT-Architektur für das gesamte Unternehmen aufgebaut. Hauptziele waren u.a. weg von der Individualsoftware hin zur Standardlösung, der schnelle Zugriff eines jeden berechtigten Mitarbeiters auf alle Daten sowie die Ablösung der Mikroverfilmung. Insbesondere im Rahmen der Revision sollte das System so leistungsfähig sein, dass ständig wechselnde Fragestellungen innerhalb kürzester Zeit zu beantworten wären.

Durch direkte und zeitnahe Schulung vor Ort konnten die Betroffenen unmittelbar erleben, welche Vorteile und Arbeitsprozessbeschleunigungen IT-basierte Dokumentenmanagement-Systeme bieten. Die Mitarbeiter der Filialen haben jetzt bequemen Zugriff auf Daten aller Betriebsstätten und können so beispielsweise die Historie eines Autos schnell beurteilen.

Besonders begeistert ist der Leiter der Revision: „Aus meiner Sicht ist die Volltextrecherche für eine effektive Revision ein Muss. Wir reagieren nicht mehr, wir können jetzt agieren, indem wir Trends und Entwicklungen in unserem Hause wesentlich frühzeitiger erkennen und entsprechend handeln.“

### Nett und gründlich – das Erfolgsmotto

„Nett und gründlich“ – so lautet das Motto von Raffay in Hamburg. Ebenso konsequent hat das Unternehmen auch intern seine IT-Landschaft renoviert. Die Mitarbeiter danken es dem Hause Raffay durch langjährige Treue und Konzentration auf den Kundenservice. Dazu der Geschäftsführer: „25% mehr Bestellungen für Neuwagen gegenüber dem gleichen Vorjahreszeitraum zeigen, dass unsere Mitarbeiter dank guter und moderner DV-Programme jetzt noch mehr Arbeitszeit in die Kundenberatung investieren. Somit amortisiert sich unsere Investition schnell.“

## „Eine Investition in der Verwaltung, die wirklich Einsparungen bringt ...“

Tilo ist ein Unternehmen der Schrattecker Gruppe. Holz und natürliche Materialien bilden seit der Firmengründung im Jahre 1950 die Basis für sämtliche tilo-Produkte. Die Kunden von tilo sind: Holzfachhandel und Fachmärkte, Holzgroßhandel, Baumärkte, Türen-, Möbel- und Küchenindustrie.

### Die Zielsetzungen

Der Neubau des Bürogebäudes war Anlass, die Zielsetzungen für Dokumentenmanagement und Archivierung neu zu formulieren: Modernisierung der Abläufe im Umfeld des ERP-Systems zur Verbesserung der Effizienz vieler Mitarbeiter in der Verwaltung und Einsparungen an Büroflächen und Schränken für die Papierablage, Verbesserung des Kundenservices in Vertrieb, verbesserte Einkaufsbearbeitung und ein rationelleres Rechnungswesen waren die Hauptkriterien.

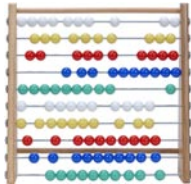
### Die Vorgangsweise im Projekt

Grundlage war eine Belegerhebung, bei der Art, Menge und Ablageform und Zugriffshäufigkeit erhoben wurden. Darauf basierend konnte die Wirtschaftlichkeit eines DMS-Systems nachgewiesen werden. Danach konnten die organisatorischen Vorbereitungen für eine erfolgreiche Einführung getroffen werden.

### Die Nutzeffekte im Echtbetrieb

Die wichtigsten Erfolgsfaktoren sind die vollautomatische Archivierung gescannter sowie ausgehender Belege, die sorgfältige organisatorische Vorbereitung, die Akzeptanz durch die Benutzer und die Vollständigkeit der Belege im Archiv.

„Das Wesentliche ist die Verfügbarkeit der Belege im ganzen Haus; das haben die Leute wirklich schätzen gelernt“ sagt der Projektleiter nach einem halben Jahr Echtbetrieb als Feedback von den Anwendern. Sie müssen nicht mehr den Belegen hinterher laufen, sondern wissen, wenn er nicht im Archiv ist, dann gibt es ihn nicht. Ausgangsrechnungen und gescannte Lieferscheine werden am meisten genutzt, weil die Kunden anrufen und sagen „Ich habe das nicht bekommen, was ist damit los“. Dann ist früher die Sucherei losgegangen. Für die Wirtschaftlichkeit der Investition stehen vor allem die Einsparungen an Arbeitszeit für die Ablage sowie für die Suchzeiten. Zusatznutzen sind Einsparungen an Platz, Möbel, Papier und Druckkosten.



Eine individuelle Kostenaufstellung bzw. Ermittlung des Einsparpotenzials im Bereich Dokumentenmanagement können Sie auf der Website [www.infoportal-mittelstand.de/rechner/index.htm](http://www.infoportal-mittelstand.de/rechner/index.htm) vornehmen.

**Erscheinungstermine Inforeihe Unternehmenswachstum:**

Ausgabe „Dokumentenmanagement“ . . . . .	Mitte März 2007
Ausgabe „IT-Sicherheit“ . . . . .	Ende März 2007
Ausgabe „Telematik“ . . . . .	Mitte April 2007
Ausgabe „Business-IT-Lösungen“ . . . . .	Anfang Mai 2007
Ausgabe „Ergebnis Unternehmenswachstum“ . . . . .	Ende Mai 2007

Wenn Sie bereits vor dem Ende dieser Informationsreihe Fragen, Anregungen und Wünsche haben, setzen Sie sich bitte mit uns per E-Mail oder Telefon in Verbindung. Wir beraten Sie sehr gerne.

Tel.: 0551-3076491                      E-Mail: [service@infoportal-mittelstand.de](mailto:service@infoportal-mittelstand.de)



**M.I.T. GmbH**  
 Multimedia Internet Telematik  
 Maschmühlenweg 40  
 37081 Göttingen

Telefon: 0551/30764-91  
 Telefax: 0551/30765-18  
 Internet: [www.mit-gmbh.com](http://www.mit-gmbh.com)  
 E-Mail: [info@mit-gmbh.com](mailto:info@mit-gmbh.com)