

# Dokumentenstrategie zum Unternehmenswissen

## Teil 1

Autor: Detlev Eberhardt

Senior Consultant.

Realisiert seit 20 Jahren DMS Projekte.

Telefon +49 8053 / 7959 -19

projekte@topfact.de

www.topfact.de



Unternehmenswissen ist ein Wert-schöpfungsfaktor. Je mehr Fachkompetenz desto größer ist die Chance auf gute Geschäfte.

Betrachtet man die möglichen Wissensbereiche einer Organisation ergeben sich drei Blickwinkel:

- 1 Das **Mitarbeiterwissen**: im Mensch verankerte Fachkenntnis und das Wissen um das Tagesgeschehen.
- 2 Die **strukturierten Datensysteme**: zentral organisierte Anwendungen die das kaufmännische Rückgrat der Organisation darstellen.
- 3 Die **individuelle Datenorganisation**: Korrespondenzen, Dateien und Dokumente.

Betrachtet man die drei Wissensbereiche des Unternehmens als gleichwertige Potentiale und gruppiert die Menge der Bewegungen in drei Bereiche, eröffnen sich neue Perspektiven. Denn die Anzahl der Dateien steigt stetig und in vielen Unternehmen be-

trägt bei der Korrespondenz der E-Mail Anteil bereits über 80%.

Vor 20 Jahren wurde Post noch per Brief, oder schneller per Fax versendet. Eine strukturierte Abarbeitung war leicht zu organisieren. Heute hat jeder Mitarbeiter seinen eigenen Posteingang. Die Anforderungen sind dadurch gestiegen, der persönliche Organisationsaufwand hat sich ebenfalls erhöht. Hingegen hat die Möglichkeit zur Konzentration auf das Wesentliche nachgelassen.

### Das Wissensdreieck im Unternehmen

Der typische Mitarbeiter in der Druckindustrie empfängt und produziert Dateien, die dem Großen und Ganzen zugeordnet werden sollen. Er muss sich so organisieren, dass er an seinem Arbeitsplatz den täglichen Anforderungen gerecht wird, also sein Fachwissen und seine Arbeitser-

gebnisse strukturiert bereithält. Die Wertschöpfungsprozesse sind primär im ERP-System organisiert. Daraus entsteht ein Wissensdreieck mit den Bereichen **Fachwissen der Person**, **kaufmännischen Daten** und den **Kommunikationsdaten**.

Welche Bedeutung die gleichmäßige Bemessung der Wissensbereiche für das Unternehmen wirklich hat, wird beim plötzlichen Wegbrechen von Ressourcen deutlich. Beispiele hierfür wären Mitarbeiter die über viele Jahre Schlüsselkenntnisse entwickelt haben und aus gesundheitlichen Gründen plötzlich ausfallen, oder technische Ausfälle von Systemen mit unternehmenskritischen Daten.

Hiobsbotschaften solcher Art zeigen uns Versäumnisse und Risiken gleichermaßen auf. Entscheidend ist jetzt: Was ist verfügbar, worauf können wir bauen? Das fällt mit ausbalancierten Strategien, auch in Notfällen, deutlich leichter.

### Was ist eine Dokumentenstrategie?

Dokumentenstrategien werden hauptsächlich mit Dokumentenmanagementsystemen (DMS) umgesetzt. Das Ziel dieser Strategien geht weit über das einfache speichern und aufrufen von Dokumenten hinaus. Technische Methoden sind Inhaltserkennung, Suchbegriffsdatenbanken, Zugriffsschutz, Zugriffsüberwachung, Aufgabenerledigungen, Eskalationen, Online- oder Offlinebearbeitungen, Versionsprüfungen und vieles mehr. Die Ordnung der Dokumente ist also nicht mehr vom physikalischen Lagerort abhängig, sondern flexibel auf die jeweilige Benutzergruppe einstellbar. Damit ist es dem Anwender in der Konsequenz auch nicht mehr wichtig, wo das Dokument liegt, sondern nur noch, dass es zum richtigen Moment verfügbar ist, egal wo der Anwender sich gerade befindet.