

Dokumentenmanagement in der Logistik

Information und Kommunikation sind allgegenwärtig- die Menge verfügbarer Informationen ist in allen Unternehmensbereichen rapide gestiegen. Weit entfernt von der Utopie des seit den 1970-er Jahren postulierten papierlosen Büros ist ein beachtlicher Teil dieser Informationen auf Papier gebunden: 1.200 Blatt Papier druckt ein durchschnittlicher Büromitarbeiter monatlich aus; rund ein Fünftel davon wird noch am Tag des Drucks wieder vernichtet. Schätzungsweise 252 Millionen Dokumente werden täglich weltweit generiert, wobei ein Dokument teilweise nochmals 19-mal kopiert wird; letztlich werden 200 Millionen Blatt Papier täglich archiviert. 85 Prozent dieser Dokumente werden niemals wieder benötigt, 50 Prozent sind Duplikate, und 60 Prozent sind schlicht obsolet. Entgegen aller technischen Möglichkeiten manifestiert sich die drohende Informationsüberflutung in einem Papierberg steigenden Ausmaßes. Ein Dokumentenmanagementsystem muss hier die effiziente Kanalisierung der Dokumentenflüsse gewährleisten. Es gibt eine Vielzahl von Leistungen, die ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) erbringen kann. Welche Anforderungen an ein solches System gestellt werden und welche Funktionen im Einzelnen erfüllt werden sollen, hängt von dem Unternehmen ab, das ein DMS einführen will.

Die Hauptaufgaben eines DMS bestehen darin,

- die Erzeugung,
- den Empfang,
- die Ablage,
- das Verwalten,

- das Wiederauffinden
- und die Weiterverarbeitung

eines Dokumentes sicherzustellen.

Das Dokumentenmanagement darf nicht nur unter dem Gesichtspunkt der Archivierung und der Dokumentenbereitstellung gesehen werden, es bedarf vielmehr einer ganzheitlichen Betrachtung der wesentlichen Aspekte, d. h. Klärung der Frage, was mit den Dokumenten zu welchen Zeiten geschieht. Diese Sichtweise berücksichtigt, dass der innerbetriebliche Prozess Dokumentenmanagement in vor- und nachgelagerte Prozesse eingebunden ist, die mit ihm in Beziehung stehen. Es zeigen sich hier eindeutige Parallelen zur Logistik, da die Dokumentenweitergabe unter den Bedingungen einer Kunden - Lieferanten- Beziehung zu sehen ist, mit der die Erfüllung der 7 „R“ der KGVL® (Kundenorientierte Ganzheitliche Vernetzte Logistik) erreicht werden soll, nämlich:

- Güter (und Informationen) zur richtigen Zeit und durch die richtigen Menschen
- in der richtigen Menge
- der richtigen Objekte
- am richtigen Ort
- in der richtigen Qualität
- mit den richtigen Gesamtkosten
- mit der richtigen Information

zum Nutzen des Kunden bereitzustellen.

Um die internen und externen Geschäftsprozesse zu beschleunigen und mit Hilfe eines kundenorientierten, ganzheitlichen und vernetzten

Dokumentenmanagements effizient zu gestalten, ist ein reibungs- und medienbruchfreier Austausch der Daten und Dokumente zu gewährleisten. Im Einzelnen hat der Austausch und die Weiterverarbeitung von Dokumenten computergestützt zu erfolgen hat. Dies setzt jedoch voraus, dass die möglicherweise unterschiedlichen Systeme der Teilnehmer zueinander kompatibel sind. Der elektronische Austausch von Dokumenten bietet zudem die Vorteile von Schnelligkeit und Zuverlässigkeit. Rechtliche Aspekte wie z. B. fehlende Originalunterschriften dürfen allerdings nicht übersehen werden. Neben den rechtlichen Aspekten gibt es weitere Gesichtspunkte, die beim Versand von elektronisch erstellten Dokumenten zu beachten sind. Hier ist besonders auf den E-Mail-Verkehr hinzuweisen. Sensible und vertrauliche Daten führen beim elektronischen Versand zu besonderen Anforderungen, womit unter anderem Verschlüsselungstechniken, Authentifizierungen und die digitale Signatur gemeint sind. Neben den elektronischen Möglichkeiten, die einen Sicherheitsstandard definieren, müssen sich auch die Sender und Empfänger einer E-Mail bewusst sein, dass eine Reproduktion, Speicherung und Weitergabe des so erstellten Dokuments mit einer deutlichen höheren Geschwindigkeit vollzogen werden kann als mit herkömmlichen Methoden.

Die Kernaufgaben eines DMS bestehen in

- der Bearbeitung der Dokumente vom Entwurf bis zur Fertigstellung
- der Prüfung und Genehmigung der Inhalte
- der Weiterleitung zur Weiterverarbeitung der Dokumente
- der Ablage und Archivierung

- dem Wiederauffinden der Dokumente.

Jeder dieser Punkte beinhaltet weitere Arbeitsvorgänge, die teilweise manuell, teilweise elektronisch vollzogen werden können. Um diese Aufgabe meistern zu können, muss ein DMS dynamisch gestaltet sein und ein Statuskonzept aufweisen, denn wäre es nur statisch angelegt, käme es nur einem Archivierungssystem nahe.

Die Grundstruktur eines jeden DMS besteht aus Eingabe, Ablage und Ausgabe, die administriert werden müssen. Die Funktionsbereiche Eingabe und Ausgabe weisen einen physischen und einen logischen Teil auf. Bei der Eingabe ist dies der Eingang des Dokuments bzw. die Indizierung, bei der Ausgabe Recherche bzw. Präsentation.

Die Prozess-Struktur eines DMS hat zwei Teilbereiche. Den einen Teilbereich stellt die Administration des DMS dar, d. h. die Pflege und Wartung des Systems und die Verwaltung der Benutzer, die mit dem System arbeiten. Dieser Teil des Prozessablaufs kann als passiver Teil bezeichnet werden, da er im Hintergrund abläuft.

Der zweite Teilbereich gliedert sich in Eingabe, Ablage und Ausgabe. Der Teilprozess Eingabe besteht aus zwei Prozessschritten. Zuerst müssen alle Eingangsdokumente elektronisch erfasst und ins System übertragen werden, danach werden die Dokumente indiziert. Die Indizierung der Dokumente ist notwendig, damit sie richtig abgelegt und wiederaufgefunden werden können. Im Teilprozess Ablage werden die Dokumente verwaltet und archiviert. Bei der Verwaltung muss zwischen aktiven und passiven Dokumenten unterschieden werden, da diese unterschiedlich behandelt werden. Die Archivierung der Dokumente stellt eine besondere Aufgabe dar. Passive Dokumente werden

gespeichert, aber den Benutzern weiterhin zur Verfügung gestellt, bis sie ihren Zweck erfüllt haben und als passive Dokumente archiviert werden. Der Teilprozess Ausgabe beinhaltet die Dokumentenrecherche und die Präsentation der Rechercheergebnisse.

Neben den bisher erwähnten Basiskomponenten soll ein DMS über weitere Komponenten, die auf die jeweiligen Bedürfnisse des Kunden abgestimmt sind, verfügen, wie z. B. die automatische Postverteilung, automatische Zuordnung von Dokumenten, elektronische Unterschriften, automatische Wiedervorlage, usw. Auch soll es mit einem DMS möglich sein, technische Dokumentationen, Montageanleitungen, usw. zu erzeugen.

Nähere Informationen zum Thema „Dokumentenmanagement“ finden Sie im Buch „Dokumentenmanagement in der Logistik“ erschienen im Eul-Verlag.



Autor:

Wolfgang Etterer

Kontakt:

etterer.wolfgang@t-online.de