

DMS-Auswahl

Fundamentale Unterschiede

[01.03.2012] Die am Markt erhältlichen Dokumenten-Management-Systeme unterscheiden sich zum Teil erheblich. Kommunen sind daher gut beraten, sich bereits im Vorfeld einer DMS-Ausschreibung detaillierte Gedanken über die benötigten Funktionalitäten zu machen.

Unerfahrene Anwender gehen oftmals von der trügerischen Annahme aus, dass sich die am Markt angebotenen Dokumenten-Management-Systeme (DMS) nicht sehr stark unterscheiden.

Dementsprechend werden die Hersteller um ein Standard-DMS-Angebot gebeten, die vermeintlich ausreichenden Konfigurationsangaben werden vom Anwender auf wenigen Seiten zusammengefasst und die funktionalen Anforderungen aufgelistet. Die Auswahl fällt häufig auf den scheinbar günstigeren Anbieter, also denjenigen, der den geringeren Preis nennt. Viele Kommunen sind dann überrascht, wenn durch Nachforderungen des Anbieters am Ende ein Mehrfaches des ursprünglichen Angebotspreises fällig wird.

Das Problem liegt hier ursächlich auf Anwenderseite: Der Kunde wusste zu Projektbeginn selbst nicht genau, welche Funktionalitäten das DMS konkret mitbringen soll. Auf Basis von rudimentären Vorgaben hat jedoch kein Hersteller die Chance, ein verlässliches Angebot abzugeben. Wenn dann auch noch Stolperfallen der öffentlichen Vergabeordnung übersehen werden, ist der Misserfolg vorprogrammiert. Die Anbieter konnten nur unvollständig Eigen- oder Fremdlizenzen bepreisen. Aber vor allem: Die für die Anpassung notwendigen Dienstleistungen waren aus Mangel an Detailinformationen nicht einmal grob schätzbar. Man könnte den Anbietern in einem solchen Fall vorhalten, dies dem Kunden nicht deutlich klagemacht zu haben. Bei regulierten Vergabeverfahren ist das aber häufig gar nicht möglich. Der Vertrieb wird nur Rückfragen stellen, solange ihm das nicht als versteckter Mangel am eigenen Angebot oder an der eigenen Kompetenz ausgelegt wird.

Anforderungen genau definieren

Die Tatsache, dass ein Mangel an zur Verfügung gestellten Detailinformationen zu Mehraufwendungen in einem DMS-Projekt führt, ist dabei eher die Regel als die Ausnahme. Das Problem fängt bereits bei der vermeintlich einfachen Abfrage der benötigten Software-Lizenzen an. Was dem Anwender als detaillierte Anfrage erscheint – etwa die Angabe „Server und Client-Lizenzen für 100 End User, Scansoftware für 500 Dokumente pro Tag, MS-Office-Integration, clientbasierte

E-Mail-Archivierung, Schnittstelle zur Anwendung XY, Aktenverwaltung“ – ist in dieser Form faktisch nutzlos. Die am Markt angebotenen Systeme unterscheiden sich bei allen derartigen generischen Funktionsbezeichnungen so fundamental, dass man die relevanten Unterschiede – die dann auch zur Bewertung und zum Ranking der Angebote führen – erst erkennt, wenn man tiefer gräbt.

Veranschaulichen lässt sich dies am Beispiel der Funktionalität Aktenverwaltung. Zur Vereinfachung werden dabei die unterschiedlichen Preismodelle für Concurrent User, Named User, Web User bis hin zur Flatrate außer Acht gelassen.

Anforderungen zur Aktenverwaltung

Anbieter A versteht unter Aktenverwaltung das, was sein Produkt dazu im Standard hergibt: eine nach dem Dokumentindex Aktenzeichen sortierte Trefferliste. Das Dokumenten-Management-System von

Anbieter B verfügt dagegen über eine sehr ausgefeilte, jedoch aufpreispflichtige, dedizierte Aktenverwaltung. Diese beinhaltet beispielsweise eine Datenmodellierung für Akten unabhängig vom Datenmodell der Dokumente, was verschiedene Beziehungen zwischen Akten und Dokumenten erlaubt. Es gibt ein grafisches Werkzeug, um Akten-Templates zu bauen, darüber hinaus kennt das System Aktenversionierung und -historie, Rechte auf Register, Indexwerte zu Akten wie zum Beispiel Aktenzeichen, Aktenstatus, Verlinkung von Akten und Unterakten, Wiedervorlage oder Verwendungsnachweis. Zudem beinhaltet das System ein API, um leere Akten von außen zu erzeugen, und einen Offline-Akten-Client.

Dennoch verliert Anbieter B das Projekt, weil Anbieter A, der ja die Anforderungen zur Aktenverwaltung vermeintlich auch abdeckt, das wirtschaftlich günstigere Angebot abgegeben hat. Der Kunde wiederum stellt zu spät fest, dass ihm die sortierte Trefferliste für die Aktenverwaltung nicht genügt, und er eigentlich die erweiterten Aktenfunktionen des Angebots B benötigt. Zudem ging der Kunde möglicherweise davon aus, dass es zum Standard eines DMS gehört, eine Akte auf einen USB-Stick zu exportieren und mitzunehmen, Dokumente aus MS Office in ein Aktenregister abzulegen oder eine Akte per Link an Outlook weiterzuleiten. Der Anwender wusste nicht, dass sich die Systeme am Markt so stark unterscheiden, sowohl bei der prinzipiellen Verfügbarkeit von als Basisfunktionen angenommenen Anwendungen als auch bei Details, die für die tägliche Bedienung wichtig sind.

Frühzeitige Marktrecherche

Was hier beispielhaft und verkürzt für die Aktenverwaltung skizziert wurde, gilt ebenso für andere typische DMS-Anwendungsfunktionen wie Scannen und Indexierung, E-Mail-Archivierung, MS-Office-Integration, Integration von unterschiedlichen kommunalen Fachverfahren, Versionierung dynamischer Dokumente, Freigabe/Genehmigungs- und Postkorb-Workflows, Volltext-Integration, Dokumenten-Viewer, Verwaltungswerkzeuge, Customizing oder Programmiermöglichkeiten. Das beste Rezept ist hier eine vorherige Marktrecherche, um Unterschiede frühzeitig zu verstehen und das Ausschreibungsverfahren für das Dokumenten-Management-System entsprechend darauf abzustimmen.

Die Tatsache, dass manche Funktionalitäten des DMS nicht vom Hersteller, sondern von einem Partner oder anderen Lieferanten stammen, macht die Situation nicht einfacher: Bei Fremdkomponenten entstehen Kostenrisiken und technische Risiken für die dauerhafte Betriebsfähigkeit des Systems, auch über die nächsten Releases hinweg. Neben den Software-Komponenten stellen die Dienstleistungen, welche notwendig sind, um die Systeme auf die individuelle Situation des Kunden abzustimmen, einen ebenso großen, häufig sogar dominierenden Kostenblock dar. Dies bezieht sich sowohl auf die DMS-Komponenten selbst als auch auf die benötigten Integrationen in Fachanwendungen: die Erstellung der Barcode-Verknüpfungsszenarien mit der führenden Anwendung, die konkrete Ausgestaltung der Aktensicht für die unterschiedlichen Bereiche, die Implementierung der nächtlichen Übernahme von Indexdaten aus der Fachanwendung, das Training der Dokument-Arten und Besonderheiten für die automatische Dokumentenklassifikation. Die Liste dieser Positionen gestaltet sich in der Regel deutlich länger als die Liste der Software-Komponenten. Und jede dieser Dienstleistungspositionen sollte bei der Angebotsabfrage mit folgenden Details angefordert werden: Aufwand zur Feinkonzeption, Implementierung, Test, Abnahme und Dokumentation.

Da es Systeme am Markt gibt, welche diese Funktionen bereits im Produktstandard enthalten, sodass sie lediglich über Customizing-Werkzeuge eingerichtet werden müssen, lohnt sich der Aufwand, die Hausaufgaben vorher zu machen. Das ist billiger, als hinterher Funktionslücken durch individuelle Programmierung schließen zu müssen oder das Verfahren komplett aufzuheben und die Systemauswahl noch einmal durchzuführen.

Risiko: Fehlendes Know-how

Ebenso wichtig für den Erfolg von DMS-Projekten ist der Wissensstand der beteiligten Personen – sowohl auf Anbieter- als auch auf Anwenderseite. Denn die Ursachen so mancher gescheiterter Projekte liegen nicht im Produkt, sondern im fehlenden Know-how des Projekt-Teams begründet. Eine ausreichend detaillierte Anforderungsanalyse, eine schlüssige Lösungskonzeption und damit eine korrespondierende Preisabfrage kosten um Faktoren weniger, als der Mangel dieser Detailinformationen im späteren Projekt kosten würde.

()

Stichwörter: Dokumenten-Management, Dokumenten-Management-Systeme (DMS), Archivierung, Workflow