

# Dokumenten-Management Scheitern abwenden

**[29.9.2023] Bei der E-Akte handelt es sich zunächst einmal nur um ein Stück Software. Damit sie als Gesamtlösung für Kommunen funktioniert, fehlen heute oft zwei Komponenten: eine organisatorische Beratung und die Digitalisierung bestehender Papierakten.**

Enterprise-Content-Management(ECM)- oder Dokumenten-Management-Systeme (DMS), auf denen elektronische Akten basieren, sind technisch inzwischen nahezu ausgereift. Erfolgsentscheidend bei der Umsetzung in Kommunen ist eine ganzheitliche Unterstützung rund um das Thema E-Akten – und zwar von der Digitalisierung der Papierakten über organisatorische Schulungen zur Nutzung von Aktenplänen bis hin zur kompletten Administration des ECM-Systems. Denn viele Kommunalverwaltungen tun sich schwer bei der Frage, wie man das Werkzeug E-Akte nach der Implementierung in der Praxis einsetzt. Oft verfügen sie über keine oder zu wenige Fachleute, die wissen, wie man bei der DMS-Einführung organisatorisch vorgeht. Eine Lösung könnte sein, Consultants mit Kenntnissen im DMS/ECM-Umfeld zu beauftragen. Selbstverständlich gibt es eine Reihe profilierter Fachleute am Markt. Die Crux: Sie kennen sich in den seltensten Fällen mit allen Produkten so gut aus, wie sie es für diese Aufgabe müssten. So bleibt die Beratung meist an der Oberfläche. Außerdem wird sie teuer. Denn es existieren eben keine internen Fachleute, die genau wissen (und dem Dienstleister auch -vermitteln), was sie erwarten und umgesetzt haben wollen – für den Consultant, dessen Geschäftsmodell darauf beruht, möglichst viele Beratungstage zu verkaufen, ein lohnendes Projekt.

## **Ganzheitliche, verwaltungsweite Installationen**

Eine Alternative, um schnell und kalkulierbar zu einer einsatzfähigen E-Akte-Lösung zu kommen, sind standardisierte Beratungspakete. Die Einführung der E-Akte in einer Fachabteilung hat dann einen vorab festgelegten Preis. Solche Consulting-Dienstleistungen sollten naturgemäß vom Hersteller des jeweils vorliegenden Software-Produkts stammen. Nicht alle Anbieter verfügen jedoch über Consultants mit ausreichender Praxiserfahrung. Mit frischgebackenen BWL-Absolventen sollte sich eine Kommune nicht abspeisen lassen. Sie mögen allgemeine EDV-Kenntnisse haben, wissen aber noch zu wenig von den Fallstricken kommunaler IT-Projekte im Allgemeinen und im

Bereich DMS im Besonderen.

Das Unternehmen Lorenz Orga-Systeme adressiert mit seinen E-Akte-Lösungen ein breites Spektrum an Fachabteilungen und hat vor zwei Jahren auch Beratungspakete in sein Programm aufgenommen. Es betreut heute ganzheitliche, verwaltungsweite Installationen, weil dies die IT-Abteilungen der Kommunen meist organisatorisch überfordert. Die Pakete bemessen sich nach Inhalten: Wie organisiert man die Postverteilung? Was ist ein Aktenplan und welche Ausprägung ist sinnvoll für die jeweilige Verwaltung? Und wie führt man die elektronische Akte in der Fachabteilung XY ein? Die Pakete sind durch einen fest begrenzten Leistungsrahmen (ein bis zwei Workshops und Nachbearbeitung) mit Fixpreis und einem klar definierten Ergebnis gekennzeichnet.

### **Alles in eine Hand geben**

Neben der Organisation der DMS-Einführung gibt es eine zweite Hürde: In deutschen Kommunalverwaltungen existieren noch immer Papierakten en masse. Anträge, Bescheide und dazugehöriger Schriftverkehr füllen ganze Regal-Kilometer. Auf dieser Basis eine elektronische Akte einzuführen, funktioniert im Grunde nicht. Die Aktenführung wäre dann hybrid, was nur selten funktioniert. Den aktuellen Bestand ab Tag X zu digitalisieren und die älteren Unterlagen zu belassen, wie sie sind, bleibt eine schöne Vorstellung. Das geht eventuell bei Passanträgen, aber im Ausländer-, Sozial- oder Bauamt müssen die Mitarbeitenden im täglichen Geschäft auf zum Teil sehr alte Dokumente zurückgreifen.

Für die elektronische Aktenführung sollte deshalb der Bestand eingescannt werden. In den meisten Städten, Gemeinden und Kreisen fehlen dazu die Kapazitäten. Auch diese Aufgabe sollten sie von einem Unternehmen erledigen lassen, das alles aus einer Hand anbietet. Wenn die Bereitstellung der Software, eine Organisationsberatung zur Einführung und die Digitalisierung des Akten-Altbestands verknüpft werden, lassen sich große Stolpersteine bei der Einführung einer E-Akte wirksam umgehen und das Projekt bleibt im finanziell vorgesehenen Rahmen.

Alles in eine Hand gegeben hat beispielsweise die Zentrale Abfallwirtschaft Kaiserslautern AöR (ZAK) – und zwar von der Software über die Aktenplanberatung, die Kick-off-Workshops und die Projektarbeit im Rechnungsworkflow bis hin zur Entwicklung eines Imports der Beschäftigten in die elektronische Personalakte. Ihre Papierakten hat sie wirksam entsorgt. Als nächstes sollen digitale Posteingangsfächer etabliert werden. Künftig werden bei der ZAK rund 141 Beschäftigte ihre allgemeine Schriftverwaltung

weitgehend papierlos mit dem elektronischen DMS gestalten.

*Michael Gertges ist Geschäftsführer der LORENZ Orga-Systeme GmbH, Frankfurt am Main.*

<https://www.lorenz-orga.de>

<https://www.zak-kl.de>

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe September 2023 von Kommune21 im Schwerpunkt Dokumenten-Management erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren. (Deep Link)

Stichwörter: Dokumenten-Management, Lorenz Orga-Systeme, E-Akte

*Bildquelle: HNFOTO/stock.adobe.com*

---

**Quelle:** [www.kommune21.de](http://www.kommune21.de)