

Dokumenten-Management

Informationen im Unternehmen effizient nutzen

DAS INHALTS- VERZEICHNIS

» Hier geht's
direkt
zum Buch

Inhaltsübersicht

1	Einführung	1
2	Anforderungen an das Dokumenten-Management	13
3	Rechtliche Anforderungen an das Dokumenten-Management	29
4	Dokumenten-Management-Systeme	97
5	Technische Umsetzung	201
6	Einführung von Dokumenten-Management-Lösungen	285
7	Zur Zukunft des Dokumenten-Managements	357
8	Anwenderberichte	361
	Anhang	375
	Glossar	377
	Abkürzungen	399
	Literatur	407
	Online-Quellen	411
	Autoren	413
	Dank	414
	Index	415

Inhalt

1	Einführung	1
1.1	Relevanz von Dokumenten-Management	1
1.2	Begriffe zum Dokumenten-Management	2
1.2.1	Der Begriff des »Dokuments«	2
1.2.2	Dokumenten-Management als eine organisatorische Aufgabe	3
1.2.3	Archivierung als unterstützende Funktion	6
1.3	Die Entwicklung des Dokumenten-Managements	7
1.4	Dokumenten-Management und Recht	9
1.5	Leistungen eines Dokumenten-Management-Systems	10
1.6	Bestandteile einer Dokumenten-Management-Lösung	11
1.7	Aufbau des Buches	12
2	Anforderungen an das Dokumenten-Management	13
2.1	Fachliche Anforderungen	13
2.1.1	Anwendungsgebiete	13
2.1.2	Prozesse	14
2.1.3	Dokumente	15
2.2	Szenarien des Dokumenten-Managements	16
2.2.1	Eingangspostbearbeitung	16
2.2.2	Automatische inhaltliche Verarbeitung	16
2.2.3	Langzeitarchivierung	17
2.2.4	Workflow	18
2.3	Dokumenten-Management-Organisation	18
2.3.1	Geschäftsprozesse und Ablauforganisation	19
2.3.2	Kennzeichnung und Beschreibung von Dokumenten	20
2.3.3	Dokumentationsstruktur	22
2.3.4	Nachweis von Änderungen	23
2.3.5	Struktur von Ablagen und Archiven	25
2.3.6	Zugriffsrechte und Verantwortlichkeit	27

3	Rechtliche Anforderungen an das Dokumenten-Management	29
3.1	Das Kapitel »Rechtliche Aspekte«	29
3.1.1	Allgemeine Grundsätze	31
3.1.2	Konkretes Beispiel: Elektronische Rechnung	40
3.2	Datenschutz und Datensicherheit	44
3.3	Datenschutz und Datensicherheit beim Cloud-Computing	55
3.4	Ermittlung und Einhaltung von Aufbewahrungsfristen	63
3.5	Sicherstellung des gesetzlichen Zugriffs	67
3.6	Sicherstellung der Beweiskraft vor Gericht	71
3.7	Rechte der Mitarbeiter und Beteiligungsrechte des Betriebsrates	75
3.8	Schutz vor Verletzung des Urheberrechts	77
3.9	Weitere Grundlagen zur Gestaltung rechtssicherer Lösungen	82
3.9.1	Rechnungslegungsrelevante Dokumente	82
3.9.2	Personalwesen	84
3.10	Verfahrensdokumentation	84
3.10.1	Beschreibung der sachlogischen Lösung	86
3.10.2	Beschreibung der programmtechnischen Lösung	86
3.10.3	Beschreibung der Maßnahmen zur Gewährleistung der Programmentität	88
3.10.4	Beschreibung der Maßnahmen zur Gewährleistung der Datenintegrität	89
3.10.5	Arbeitsanweisungen	89
3.11	Zertifizierung von Systemen und Lösungen	90
3.11.1	Zertifizierung von Dokumenten-Management- Lösungen	91
3.11.2	Zertifizierung von Cloud-Services	94
4	Dokumenten-Management-Systeme	97
4.1	Dokumente und Dokumenten-Management	97
4.1.1	Der Zweck des Dokuments	97
4.1.2	Erscheinungsformen von elektronischen Dokumenten	98
4.1.3	Der Dokumentenlebenszyklus	100
4.1.4	Daten und Dokumente	102
4.1.5	Die Beschreibung des Dokuments	103
4.2	Funktionsbereiche eines DMS	105
4.2.1	Erfassung eingehender Dokumente	107
4.2.2	Sichere und strukturierte Ablage	113
4.2.3	Zugriff auf die Dokumente	117
4.2.4	Suche und Navigieren	118

4.2.5	Bereitstellung für Externe	119
4.2.6	Administration eines DMS	121
4.2.7	Weitere Funktionen	125
4.3	Anwendungsgebiete	126
4.3.1	Nutzung von bestimmten Funktionen eines Dokumenten-Management-Systems	128
4.3.2	Das Zusammenwirken von mehreren Funktionen	131
4.4	Das Umfeld von Dokumenten-Management-Systemen	147
4.4.1	Nutzung der Dokumenten-Management-Systeme	149
4.4.2	Unterstützende Komponenten für Dokumenten- Management-Systeme	164
4.4.3	Steuerung des Dokumentenflusses und der Geschäftsprozesse	175
4.4.4	Wissensmanagement	184
4.4.5	Content-Management	187
4.4.6	Records-Management	192
4.4.7	Enterprise-Content-Management	193
4.5	Produkte für das Dokumenten-Management	195
4.5.1	Kriterien zur Einordnung der Produkte	195
4.5.2	»Klassische« Dokumenten-Management-Systeme	197
4.5.3	Enterprise-Content-Management	197
4.5.4	Spezialsysteme	197
4.5.5	Andere Systeme mit Dokumenten-Management- Funktionen	198
5	Technische Umsetzung	201
5.1	Technischer Aufbau eines DMS	202
5.1.1	Entwurfsentscheidungen einer Lösungsarchitektur	202
5.1.2	Betriebsmodelle	211
5.1.3	Architekturbewertung als Entscheidungsgrundlage	215
5.2	Der Funktionsbereich »Erfassung eingehender Dokumente«	216
5.2.1	Scan der Dokumenteninhalte	217
5.2.2	Erfassung der Dokumentenmerkmale als Metadaten	222
5.2.3	Bewertung eingehender Dokumente	225
5.2.4	Indizierung für Suche und Klassifizierung	227
5.2.5	Übergabe an das DMS	231
5.3	Der Funktionsbereich »Sichere und strukturierte Ablage«	234
5.3.1	Technologien für die Speicherung der Primärdaten	236
5.3.2	Aufbewahrung der Meta- und Strukturdaten	241

5.4	Der Funktionsbereich »Zugriff auf die Dokumente«	247
5.4.1	Allgemeine Konzepte des Zugriffs	248
5.4.2	Auf Dokumente zugreifen	249
5.4.3	Neue Dokumente erstellen	253
5.4.4	Inhalte von Dokumenten bearbeiten	255
5.4.5	Änderungen nachvollziehen	257
5.4.6	Direktzugriff	260
5.4.7	Zugriff für die interne Zusammenarbeit freigeben	263
5.5	Der Funktionsbereich »Suchen und Navigieren«	265
5.5.1	Freie Suche in Dokumenten	266
5.5.2	Strukturiertes Filtern	269
5.5.3	Navigation im Dokumentenbestand	272
5.6	Der Funktionsbereich »Bereitstellung für Externe«	275
5.6.1	Dokumente für den Export vorbereiten	277
5.6.2	Dokumente auf Papier drucken	278
5.6.3	Ein elektronisches Dokument an Externe versenden	279
5.6.4	Ein Dokument für Externe freigeben oder veröffentlichen	282
6	Einführung von Dokumenten-Management-Lösungen	285
6.1	Generelle Überlegungen	285
6.1.1	Durchdringung des Unternehmens	288
6.1.2	Dokumenten-Management als Service	289
6.2	Dokumentenaufbereitung	290
6.2.1	Wichtige Aspekte der Dokumentenqualität	291
6.2.2	Maßnahmen zur Verbesserung der Dokumentenqualität	294
6.3	Wirtschaftliche Aspekte	295
6.3.1	Nutzenpotenziale	296
6.3.2	Nutzenkategorien	297
6.3.3	Beispiele für Nutzenbetrachtungen	299
6.3.4	Kostenfaktoren	301
6.3.5	Gesamtbetrachtung	302
6.4	Aufgaben bei der Einführung von Dokumenten-Management-Lösungen	302
6.4.1	Wichtige Aspekte bei der Einführung von Dokumenten-Management-Lösungen	302
6.4.2	Das Projekt planen	303
6.4.3	Voruntersuchung	304
6.4.4	Analyse der Ist-Situation	306
6.4.5	Anforderungsdefinition	316
6.4.6	Entwicklung des Soll-Konzepts	318
6.4.7	Ausschreibung und Auswahl der Systeme	337

6.4.8	Implementierung der Lösung	339
6.4.9	Einführung der Lösung	342
6.5	Einführung eines DMS als Migration	344
6.5.1	Wahl des Zeitpunktes für einen Systemwechsel	345
6.5.2	Migration des Altbestandes	346
7	Zur Zukunft des Dokumenten-Managements	357
7.1	Identitätsmanagement	357
7.2	Verwendung von Blockchains	357
7.3	Content Services	358
7.4	Kryptografische Sicherheit	358
7.5	Weitere Harmonisierung des EU-Rechts und darüber hinaus (z.B. UN-CEFACT)	358
7.6	Dominanz der originär digitalen Dokumente	358
7.7	Mobile Computing	359
8	Anwenderberichte	361
8.1	Die Mineralölbranche digitalisiert den Rechnungsprozess	361
8.1.1	Ziel: Reduzierung des administrativen Aufwands durch ein DMS	361
8.1.2	Bestandsaufnahme der dokumentenzentrischen Prozesse	362
8.1.3	Agile Projektumsetzung	362
8.1.4	Virtuelle Testumgebung auf Kundenseite	363
8.1.5	Priorisierung der Umsetzung	363
8.1.6	Automatisierte Prozesse: 3 Tage Rechnungslauf pro Rechnung	364
8.1.7	Kosten und Nutzen	365
8.1.8	Fazit	365
8.2	Cloud-DMS für ein Autohaus – Prozessoptimierung bei Schmitz + Zinke in Erfstadt	366
8.2.1	Ausgangssituation	366
8.2.2	Anforderungen und Rahmenbedingungen	367
8.2.3	Lösung	367
8.2.4	Die Vorteile	369
8.2.5	Fazit	370
8.3	Verfahrensdokumentation am Beispiel InnoSenT GmbH	370
8.3.1	Grundsätzliches zur Verfahrensdokumentation	370
8.3.2	Ausgangssituation bei der InnoSenT GmbH	370
8.3.3	Anforderungen und Rahmenbedingungen	371
8.3.4	Vorgehensweise zur Erstellung der Verfahrensdokumentation	371
8.3.5	Vorteile für die InnoSenT GmbH	373

Anhang	375
Glossar	377
Abkürzungen	399
Literatur	407
Online-Quellen	411
Autoren	413
Dank	414
Index	415