

# Auf dem Weg zur digitalen Ablage

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (Bitkom) ist der Branchenverband der deutschen Informations- und Telekommunikationsbranche. Als Interessenverband vertritt er 2.400 Unternehmen.  
www.bitkom.org

**Das »papierlose Büro« ist zwar nach wie vor Utopie; aber viele Dokumente gibt es bereits nur noch digital. Die Altablage und neu eingehende Papierunterlagen können mit externen Scan-Dienstleister entsprechend aufbereitet werden. Was bei der Wahl eines entsprechenden Anbieters beachtet werden sollte, hat der Branchenverband Bitkom in einem Leitfaden zum Outsourcing von dokumentenbezogenen Prozessen in Unternehmen zusammengefasst.**

Rechnungen, Verträge und andere Dokumente existieren in vielen Unternehmen heute nur noch in digitaler Form. Um auch die digitalen Unterlagen sicher und rechtskonform zu archivieren, kommt häufig ein sogenanntes Enterprise-Content-Management-System zum Einsatz.

Die Implementierung von Enterprise-Content-Management-Lösungen in einem Unternehmen stellt die Fachabteilungen wie auch die IT-Abteilung nicht selten vor große Herausforderungen. Prozesse müssen neu durchdacht und vereinfacht werden. Hardware, wie Scanner und Server müssen beschafft werden. Oftmals verhindern der hohe Investitionsbedarf und der Aufwand eine Implementierung. Eine sinnvolle Alternative bieten in diesen Fällen häufig Dienstleister, die sich auf den Umgang, die Weiterverarbeitung und die Ablage von eingehenden Dokumenten (digital und physisch) spezialisiert haben. Um Zeit und Kosten beim Dokumentenmanagement zu sparen, kann es sich also lohnen, einen externen Dienstleister damit zu beauftragen, beispielsweise eine Werkstatt für behinderte Menschen mit einem entsprechenden Angebot.

Ein neuer Leitfaden des Branchenverbands Bitkom möchte Unternehmen helfen, das richtige Dienstleistungsunternehmen zu finden und mit Expertenwissen und Praxistipps beim Outsourcing dokumentenbezogener Pro-

zesse beratend zur Seite stehen. Bei der Auslagerung von Routinetätigkeiten im Enterprise-Content-Management-Umfeld sind bei der Dienstleistungsauswahl technische, organisatorische, vertragliche sowie rechtliche Aspekte zu beachten, die in diesem Leitfaden aufgezeigt werden. Dies möge dem Anwender helfen, sein Outsourcing-Projekt schneller zum Erfolg zu führen. Der Leitfaden beschreibt außerdem vorhandene Dienstleistungsangebote und erleichtert so die Auswahl des geeigneten Partners.

Die Einführung eines Enterprise-Content-Management-Systems zieht nämlich zwangsläufig eine genaue Befassung mit der eigenen Organisation und gegebenenfalls Veränderung der bisherigen Strukturen nach sich. Der Aufwand für die Einbindung eines Dienstleisters spielt dabei eher eine untergeordnete Rolle. Im Fokus steht die Herausforderung, die Ablauforganisation des Unternehmens so anzupassen, dass effektive Prozesse das ECM-System unterstützen können. Oft stellt die Einführung einen Bruch mit bisherigen Strukturen dar. Somit ist es für den Erfolg besonders wichtig, alle Beteiligten vorab zu informieren und einzubinden.

Bei der Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern für das Dokumentenmanagement sollten Unternehmen vor allem diese sieben Aspekte berücksichtigen:

**Erster Tipp: Referenzen prüfen**

Hilfreich kann es sein, sich Referenzen des potentiellen Dienstleisters vorlegen zu lassen und beim Referenzunternehmen selbst nachzufragen. Partner mit Erfahrung versprechen einen reibungsloseren Ablauf beim Outsourcing dokumentenbezogener Prozesse.

**Zweiter Tipp: Zertifizierungen beachten**

Zertifizierte Dienstleister garantieren die maximale Sicherheit und Zuverlässigkeit bei der Verarbeitung von Dokumenten. Für die Wahl des richtigen

**Werkstätten für behinderte Menschen mit Scan-Service**

In einem eigenen Portal von REHADAT werden Werkstätten für behinderte Menschen mit ihren Angeboten aufgelistet. In dieser Datenbank lassen sich auch Werkstätten finden, die EDV- und Bürodienstleistungen anbieten. Dazu zählen zum Beispiel Daten- und Texterfassung, digitale Archivierung, Mikroverfilmung, Vervielfältigung von Datenträgern oder sonstige EDV-Dienstleistungen. REHADAT ist ein Angebot des Instituts der deutschen Wirtschaft Köln und wird gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales.

www.rehadat-wfbm.de  
(Rubrik Auftragsarbeiten EDV-/Bürodienstleistungen)

sation sein. Das Outsourcing des Dokumentenmanagements trägt nämlich maßgeblich dazu bei, zusätzliche Ressourcen frei zu machen. Die können dann an anderer Stelle zum Einsatz kommen.

rungen vermeiden Überraschungen und sichern den Erfolg des Projekts.

Outsourcing leistet einen Beitrag zur Optimierung der Headcount Relation und zur Reduktion der Gemeinkosten, da in der Regel keine Kernprozesse ausgelagert werden.

Insbesondere wenn es darum geht, schnelllebigere Prozesse im Unternehmen abzubilden, eine Vielzahl von regulatorischen oder technischen Anforderungen umzusetzen oder internationale Aspekte in den Unternehmensprozessen abzubilden und aktuell zu halten, können Dienstleister häufig den entscheidenden Mehrwert liefern. Dies betrifft insbesondere den Umgang mit physischen und elektronischen Dokumenten.

Das Auslagern der dokumentenbezogenen Prozesse sollte daher stets als echte Alternative zu bereits im Einsatz befindlichen oder geplanten In-house-Lösungen in Betracht gezogen werden. ■

*»Bei der Auslagerung von Aufgaben müssen auch interne Prozesse durchdacht und vereinfacht werden«*

Partners sollte man sich deshalb vorab über seine Zertifizierungen und deren Bedeutung informieren.

**Dritter Tipp: Regulatorische Vorgaben und »Tax-Compliance« berücksichtigen**

Hält der Dienstleister maßgebliche regulatorische Vorgaben ein und erfüllt er steuerliche Pflichten? Unternehmen sollten ihre Steuerabteilung oder ihren Wirtschaftsprüfer rechtzeitig in die Wahl des Dienstleisters einbinden, um solche wichtigen Fragen zu klären.

**Vierter Tipp: Projektorganisation aufbauen und Ansprechpartner finden**

Ein weiteres Kriterium ist die Projektorganisation des Dienstleisters. Gibt es dort einen festen Ansprechpartner für das eigene Unternehmen? Zentrale Ansprechpartner gewährleisten einen reibungslosen Ablauf und erleichtern so die Zusammenarbeit.

**Fünfter Tipp: Bestehende Prozesse anpassen**

Das eigene Unternehmen sollte offen für Veränderungen in der internen Organi-

**Sechster Tipp: Projekt allmählich umsetzen**

Vor allem wenn das Outsourcing-Projekt komplex ist, sollte das Unternehmen sich vornehmen, es zunächst in kleinen Schritten umzusetzen. Nur so ist der reibungslose Übergang von internen in externe Prozesse gewährleistet.

**Siebter Tipp: Die Zusammenarbeit mit internen Abteilungen veranlassen**

Die interne Revision und der eigene Datenschutzbeauftragte sollten rechtzeitig in die Entscheidungsfindung eingebunden sein. Das vermeidet ungeahnte rechtliche Schwierigkeiten beim Umstieg auf den externen Dienstleister.

**Fazit**

Das Outsourcing von dokumentenbezogenen Prozessen bietet eine Vielzahl an Vorteilen gegenüber dem Aufbau eigener Hardware-, Software- und Prozessstrukturen.

Bei der Umsetzung sind zahlreiche organisatorische Aspekte, technische Veränderungen und rechtliche Rahmenbedingungen zu beachten. Frühzeitige und vollständige vertragliche Vereinba-



Der 26-seitige Leitfaden »Outsourcing von dokumentenbezogenen Prozessen« kann kostenlos aus dem Internet heruntergeladen werden: bitkom.org.