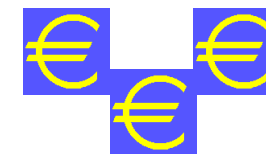


Spart DocuWare wirklich Kosten?

So wird die Wirtschaftlichkeit des Dokumentenmanagements ehrlich ermittelt



Mehr Wissen im Unternehmen, schnellerer Service und bessere Qualität in den Prozessen sind wichtige Vorteile, die mit dem Einsatz von DocuWare erzielt werden. Doch gerade in schwierigen Zeiten ist der Nachweis der Wirtschaftlichkeit vor der Beschaffung, nach der Einführung und vor Erweiterungen unerlässlich.

Meist gibt für die Beschaffung eines Dokumentenmanagement-Systems eher der qualitative Nutzen den Ausschlag, zumindest aber den Impuls. Es ist jedoch üblich, dass die Geschäftsleitung oder der Budgetverantwortliche neben dem qualitativen Nutzen auch den Nachweis der Wirtschaftlichkeit als ergänzendes und in schwierigen Zeiten sogar maßgebliches Entscheidungskriterium fordert. Mit unserem Beitrag wollen wir helfen, diesen Nachweis in angemessener Weise zu erbringen. Wir erörtern die Kostenfaktoren Raum, Sachmittel und Zeit und stellen sie den Kosten für ein DMS gegenüber.

Ihr Nutzen:

- Argumente für den Einsatz von DocuWare
- Überblick über relevante Kostenfaktoren
- Methoden für die Ermittlung der Wirtschaftlichkeit
- Kriterien, um den Aufwand für das DocuWare-System ermitteln zu können

Raumkosten

Einsparung von Raumkosten entsteht durch den Wegfall von Lagerfläche für Papier. Beim konsequenten Einsatz von DocuWare fällt die Registratur vollständig weg, und das am Arbeitsplatz einzelner Mitarbeiter zu lagernde Papier beschränkt sich auf ein bis zwei Aktenordner. Die Bedeutung des Faktors Raumkosten hängt allgemein vom Standort und von der Zugriffshäufigkeit ab, in vielen Fällen aber auch von konkreten Situationen. Bei Ablage in Aktenordnern fasst ein Quadratmeter einschließlich Zugangsfläche etwa 30 000 Blatt Papier. In Abhängigkeit vom erforderlichen Zugriff muss diese Fläche in hochwertigen Büros oder kann in preiswerten Lagerräumen vorgehalten werden. Zur Berechnung der Kosteneinsparung sind die entsprechenden Quadratmeterkosten heranzuziehen. Wichtiger als der daraus resultierende - meist relativ geringe - Betrag sind folgende Fragen:

- Kann der Registratur-Raum in ein dringend benötigtes Büro umgewandelt werden?
- Kann durch den Wegfall der Aktenregale ein zusätzlicher Arbeitsplatz im Büroraum eingerichtet werden?
- Erfordern wachsende Ordnermengen das Anmieten zusätzlicher Räume oder gar den Umzug der Büros?

In solchen Situationen amortisiert die Einsparung von Raumkosten oft schon alleine das DMS in wenigen Jahren.

Sachmittelkosten

Beim Einsatz von DocuWare fallen Kosten für Registraturmittel, vor allem Aktenordner und Regale, weg. Ein Ordner fasst etwa 500 Blatt Papier, ein Meter Regal etwa 60 Aktenordner. Ähnlich wie bei den Raumkosten hängen die Kosten stark vom Standort und dessen Repräsentationsgrad ab. Ein Aktenordner kostet etwa 3 Euro, ein abschließbarer Aktenschrank etwa 1000 Euro. Die möglichen Kosteneinsparungen tragen zur Amortisation des Dokumentenmanagement-Systems bei, umso mehr, wenn folgende Fragen relevant sind:

- Steht die Neueinrichtung von Büros an und kann dabei auf Aktenschränke verzichtet werden?
- Muss ein teures Schieberegale- oder Paternoster-System beschafft oder ersetzt werden?

Zeiteinsparung

Wenn keine besonderen Umstände vorliegen, rechtfertigen Einsparungen bei Raum- und Sachmittelkosten alleine die Investition in ein Dokumentenmanagement-System oder dessen umfassenden Ausbau noch nicht. Die messbare Zeiteinsparung jedoch muss die Wirtschaftlichkeit der Anschaffung belegen. Allgemein gehen wir davon aus, dass jeder Büromitarbeiter 15 bis 30 Minuten Arbeitszeit pro Tag, also etwa 100 Stunden pro Jahr, durch die Nutzung von elektronischem Dokumenten-Management spart. Genauere Werte werden durch die Betrachtung der einzelnen Vorgänge ermittelt:



Ablage

Zur Berechnung der Zeiteinsparung bei der Ablage wird das Belegaufkommen pro Monat nach den vier folgenden Typen sortiert ermittelt:

- Eigenerstellte strukturierte Dokumente (z.B. Rechnungen, Lieferscheine, Angebote) können vollautomatisch abgelegt werden. Hier werden pro Beleg 1-2 Minuten Zeit gespart.
- Die gleiche Zeitersparnis wird für unstrukturierte elektronische Dokumente (Briefe, E-Mails, Dateien etc.) erzielt, die zwar in DocuWare meist manuell abgelegt werden, für die aber der Aufwand des Ausdrucks und Abheftens deutlich höher ist als für strukturierte Dokumente.
- Strukturierte eingehende Dokumente (Rechnungen, Bestellungen) können bei Verwendung der DocuWare Module RECOGNITION, AUTOINDEX bzw. ACTIVE IMPORT und bei Eignung des Fibu-Systems automatisch archiviert werden. In diesem Fall werden ebenfalls 1-2 Minuten pro Beleg gespart.
- Unstrukturiert eingehende Papierdokumente (Briefe, Notizen, Verträge etc.) erfordern durch das Scannen und manuelle Ablegen etwa gleich viel Zeitaufwand wie das Abheften im Ordner.

Finden

Zur Ermittlung der Zeiteinsparung beim Finden von Dokumenten ist zu fragen, wie häufig am Tag von den einzelnen Mitarbeitern auf Unterlagen zugegriffen wird und wie lange sie dafür jeweils brauchen. Hier kann nur die Befragung der Kollegen Aufschluss geben, wobei folgende Fragestellung die besten Ergebnisse bringt:

Denken Sie bitte an alle <Dokument art 1>, <Dokumentart 2> ... Auf wie viele Unterlagen

dieser Art müssen Sie pro Tag in der Ablage insgesamt zugreifen? ____

Für wie viele davon brauchen Sie wie lange zum Finden?

- __ Unterlagen finde ich in weniger als 1 Minute
- __ Unterlagen finde ich nach etwa 5 Minuten
- __ Unterlagen finde ich nach etwa 10 Minuten
- __ Unterlagen suche ich 20 bis 30 Minuten.

In einem Dokumentenmanagement-System wie DocuWare reduziert sich die Zeit zum Finden auf durchschnittlich 30 Sekunden. Anhand der Antworten der Mitarbeiter kann das Potenzial zur Zeiteinsparung ermittelt werden.

Prozessbeschleunigung

Zunehmend wird DocuWare zur Unterstützung von betrieblichen Prozessen eingesetzt, z.B. in der Rechnungsprüfung, Angebotserstellung oder in der Beantwortung standardisierter Kundenanfragen. Hier spart vor allem der Wegfall des Papierhandlings Arbeitszeit:

- Weiterreichen einer Rechnung von Posteingang über Rechnungsprüfung zur Buchhaltung,
- Erstellung und Versand von Rechnungskopien nach Mahnläufen.

Für jeden Prozess ist der Zeitvorteil zu ermitteln und mit der Anzahl der Vorkommnisse zu multiplizieren, um die Zeiterparnis zu berechnen.

Umorganisation

Die Papierablage muss regelmäßig umgeschichtet werden: Ältere Unterlagen gelangen in die Registratur, um Platz für die neueren im direkten Zugriff zu schaffen. Dieser in der Regel jährliche Vorgang erfordert größte Sorgfalt und kostet oft viel

Zeit. Im elektronischen Archiv sorgen einfache Mechanismen dafür, dass die Erweiterung der Speicherkapazität kaum Aufwand verursacht.

Betriebliche Organisationsänderungen sind häufig mit Umzügen von Mitarbeitern verbunden. Der Aufwand für die Mitnahme der Akten verursacht Kosten, die im Einzelfall alleine bereits die Anschaffungskosten eines DocuWare Systems übersteigen können. Im elektronischen Archiv hat der Mitarbeiter von jedem beliebigen Arbeitsplatz aus Zugriff auf seine Dokumente.

Zeitersparnis alleine senkt keine Kosten!

Dadurch, dass die Mitarbeiter weniger Zeit für ihre Arbeit brauchen, steigt die Wirtschaftlichkeit nicht automatisch. Dies geschieht erst in dem Moment, wenn durch die Zeiterparnis

- Stellen abgebaut,
- Überstunden abgebaut,
- die Einstellung neuer Mitarbeiter vermieden oder
- mehr Umsatz gemacht wird.

Die mit den zuvor beschriebenen Methoden ermittelte Zeiterparnis ist daher auf diese Effekte hin zu überprüfen. Die Bewertung der Effekte ergibt dann die tatsächliche Ertragssteigerung, die durch die Zeiterparnis erzielt wird.

Stellenabbau

Selten kann eine Personalstelle durch den Einsatz eines Dokumentenmanagement-Systems so wie sie ist abgeschafft werden. Häufiger bietet aber die natürliche Fluktuation (Renteneintritt, Elternzeit etc.) Anlass zu kleineren organisatorischen Änderungen, die mit der Einführung des Dokumenten-Management eine Neubesetzung der Stelle unnötig machen.



Vermeidung von Überstunden

Durch den Abbau von bezahlten Überstunden wird die kurzfristigste und sichtbarste Einsparung erzielt.

Vermeidung von Neueinstellungen

Ablage und Suche von Unterlagen sind oft Tätigkeiten, die von hochqualifizierten Mitarbeitern miterledigt werden. Gerade diese arbeiten häufig an ihren Kapazitätsgrenzen wodurch zusätzliches Personal erforderlich wird. Die Zeitersparnis schafft dem einzelnen neue Freiräume, die Neueinstellungen erübrigen.

Mehr Umsatz

Schließlich kommt DocuWare häufig in kundennahen Bereichen zum Einsatz. Oft gelingt es, die gewonnene Zeit für die intensivere Betreuung bestehender oder für die Gewinnung neuer Kunden, z.B. im Rahmen regelmäßiger Telefonaktionen, zu nutzen.

Aufwand für DocuWare

Zur Ermittlung der Wirtschaftlichkeit muss der erzielten Kostensenkung bzw. Ertragssteigerung der Aufwand für das DocuWare-System gegenüber gestellt werden. Er setzt sich zusammen aus:

- dem Kaufpreis bzw. den daraus resultierenden Abschreibungen für das Gesamtsystem,
- den Kosten für die Einrichtung und Schulung,
- den jährlichen Kosten für den Supportvertrag,
- dem zusätzlichen Aufwand des IT-Administrators.

Während die ersten drei Punkte ebenso wie alles zuvor Geschriebene grundsätzlich für jedes Dokumentenmanagement-System gelten, unterscheidet sich DocuWare im Posten Administrationsaufwand

wesentlich von allen anderen Systemen: Er kann nahezu vernachlässigt werden. Wie schon bei früherer Gelegenheit bestätigten die im Rahmen unserer Kundenbesuche befragten Administratoren erneut, dass der monatliche Support- und Administrationsaufwand für DocuWare selten über einer Stunde liegt.

Dem Gesamtaufwand für das System werden nun die eingesparten Kosten gegenübergestellt und so die Amortisationszeit und der anschließende Ergebnisbeitrag ermittelt.

Relevanz der Wirtschaftlichkeitsberechnung

Wie bei fast allen Investitionsgütern, lässt sich die Wirtschaftlichkeit nie ganz exakt ermitteln. An einzelnen Stellen sind Annahmen nötig, die sich später als falsch herausstellen können. Dennoch ist die Wirtschaftlichkeit eines DocuWare-Systems fast immer mit hoher Sicherheit nachweisbar.

Jürgen Biffar