**Zeitschrift:** Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology

**Herausgeber:** Swisscom

**Band:** 81 (2003)

**Heft:** 9

**Artikel:** Die Informationsfluten meistern

**Autor:** Weber, Felix

**DOI:** https://doi.org/10.5169/seals-876671

**Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

**Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

**Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

**Download PDF:** 05.07.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch**

Orbit/Comdex 2003

# Die Informationsfluten meistern

*Wir werden mit Informationen überhäuft. Wie kann die Datenflut bewältigt werden?*

**Das wichtigste Werkzeug ist ein gut implementiertes Dokumenten-Management-System. Papierberge, E-Mails, Webseiten: Wir werden mit Informationen förmlich überhäuft. Wie soll man da die Übersicht behalten und die nicht abreissenden Fluten effizient verarbeiten? Meistern lässt sich das nur mit einem guten Dokument-Management-System.**

FELIX WEBER

Die schlechte Nachricht vorweg: Trotz Rezession ebben die Informationsfluten nicht ab, sie nehmen im Gegenteil noch stetig zu. Die gute Nachricht: Egal, woher die Informationen kommen, egal, ob sie in Papierform oder digital vorliegen – sie lassen sich auf jeden Fall in Form von elektronischen Dokumenten ablegen. Sie sind damit auch zugänglich für so genannte Dokumenten-Management-Systeme.

Ein Dokument ist im Grunde genommen nichts anderes als ein Behälter zum Speichern von Informationen. Als Dokumenten-Management bezeichnet man den Prozess, Dokumente während ihres gesamten Lebenszyklus – von der Kreation bis zu ihrer Vernichtung – zu verwalten und den Nutzern zugänglich zu machen.

## Das Dokumenten-Management-System

Ein entsprechendes System umfasst folgende Bereiche:

***Imaging:*** die Digitalisierung von Papierdokumenten via Scanner oder Digitalkamera.

***Integration elektronischer Dokumente:*** Ein modernes Dokumenten-Management-System kann auch mit Spreadsheets, Bildern und multimedialen Formen (Tondokumenten, Videos) umgehen. Tatsächlich nennen die Produktunterlagen der meisten Hersteller Dutzende von verschiedenen Formaten.

***Schnittstellen zu betriebswirtschaftlichen Programmen*** wie Enterprise Resource Planning (ERP), Knowledge Management (KM) oder Web Content Management (WCM): Ein Grossteil der Dokumente stammt aus solchen Programmen und fliesst in bearbeiteter Form häufig auch wieder dorthin zurück.

***Archiv:*** Speicherung der elektronischen Dokumente. Je nach Zugriffsfrequenz kann dies auf Online- (Festplatten, Disk-Arrays) oder Offline-Medien (CD, DVD, Tape) geschehen. Ausserdem lassen sich Dokumente im Web abspeichern. Das ist vor allem dann wichtig, wenn ein grosser Benutzerkreis angesprochen werden soll.

***Klassifikation:*** Die Dokumente werden nach unterschiedlichen Kriterien abgespeichert, damit man sie später leicht wieder findet. Bewährt haben sich dabei hierarchische Strukturen, die in der traditionellen Bürowelt zur Anwendung kommen, also die Kette «Aktenschränke-Ordner-Dokumente». Als überaus nützlich erwiesen haben sich so genannte Metainformationen, welche die Dokumente näher beschreiben.

***Retrieval:*** Spezielle Suchfunktionen erlauben das rasche und gezielte Auffinden der gespeicherten Informationen. Professionelle Systeme bieten nebst unterschiedlichem Kategoriensuchen auch eine Volltextsuchmaschine an. Diese sollte kombinierte Suchbegriffe (Boole'sche Verknüpfungen) und Ähnlichkeitssuche (die Suche nach «Stengel» findet auch «Stängel») akzeptieren. Nützlich sind so genannte Such-Templates, die gelegentlichen Anwendern eine Reihe von Eigenschaftsfeldern präsentieren, die für ihr Gebiet relevant sind.

***Viewer:*** In der Regel haben die Anwender auf ihrer Maschine nicht alle Programme installiert, mit denen die Dokumente erzeugt wurden. Ein so genanntes «Viewer-Programm» sorgt dann dafür, dass diese Dokumente dennoch eingesehen werden können.

***Workflow:*** Dokumente im Unternehmen durchlaufen meist eine Kette von Stationen. Mit einer so genannten Workflow-Funktion lässt sich diese «streamlinen». Egal, ob ein Dokument mit Anmerkungen verschiedener Mitarbeiter versehen oder verändert wird, egal, ob dies gleichzeitig oder nacheinander geschieht: Die Workflow-Funktion behält stets die Übersicht und macht alles minutiös nachvollziehbar.

***Publikation:*** Einige Hersteller bieten Lösungen an, die in Richtung Web-Content-Management-System gehen. Damit lassen sich Informationen für das Intranet oder Internet erzeugen und auf einfache Weise aktuell halten.

## Lückenloses Abbild

Das Ziel eines Dokumenten-Management-Systems muss sein, die Geschäftsvorgänge lückenlos abzubilden, damit diese später bei Bedarf – etwa bei juristischen Fragen – genau rekonstruiert werden können. Früher, als die meisten Dokumente nur auf Papier existierten und deshalb in elektronische Form gebracht werden mussten, war das eine gigantische Auf-

gabe. Mit dem zunehmenden E-Business liegen aber immer mehr Dokumente bereits in digitaler Form vor und können eins zu eins übernommen werden.
Wie gut ein Dokumenten-Management-System in der Praxis ist, hängt allerdings nicht nur von der Technik ab, sondern auch von den Benutzern: Um das Maximum aus den doch teuren Lösungen herauszuholen, sollten die Anwender entsprechend geschult werden – sonst machen sie ähnliche Fehler wie Internet-Novizen, die zum ersten Mal eine Suchmaschine benutzen.

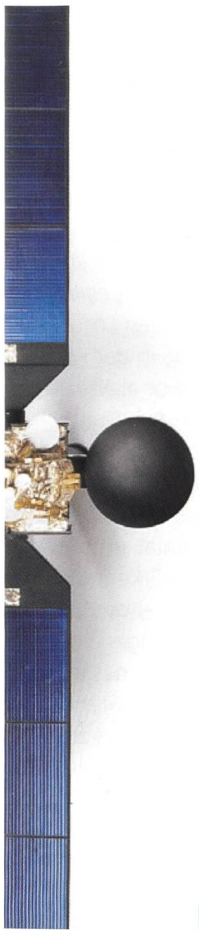
**Sparen mit Workflow-Management-Systemen**

Je austauschbarer Produkte und Dienstleistungen sind, desto schwieriger wird es, sich von der Konkurrenz abzuheben. Möglichkeiten dazu bieten beispielsweise eine Reduktion der Kosten oder effizientere Betriebsabläufe. Tatsächlich lassen sich administrative Vorgänge mit moderner Informationstechnologie weit gehend automatisieren und optimieren. Das liegt daran, dass die Geschäftsvorgänge eines Unternehmens Prozesscharakter haben: Bestimmte Ereignisse stossen den Bearbeitungsvorgang an, und klar definierte Abläufe führen dann zum gewünschten Ergebnis. Mit einem Workflow-Management-System lässt sich dieser Vorgang optimieren.
Was das bringen kann, zeigt das Beispiel des Schweizer Präzisionwaagenherstellers Mettler-Toledo: Nach einem Bericht der Zeitschrift «KMU» gelang der deutschen Ländervertretung in der Zeit von 1991 bis 1995 mit einem solchen System eine Reduktion der Lagerbestände um 80%, eine Verringerung der Lieferzeit von 8 Wochen auf 5 Tage – und dies, obschon der Personalbestand von 260 auf 200 reduziert wurde. Der Clou an der Sache: Im gleichen Zeitraum verdoppelte sich der Umsatz von 50 auf 100 Mio. Franken, und der Marktanteil stieg von 12 auf 20%.

**Transparente Prozesse**

Um ein Workflow-Management-System einzuführen, müssen zuerst bestehende Prozesse, wie Auftragsabwicklung, Beschaffung, Budgetierung und Logistik transparent gemacht, Schwachstellen erkannt und beseitigt werden – allenfalls durch eine gezielte Änderung der Abläufe. Ein wichtiges Ziel besteht darin, die so genannte Blindleistung (Doppelarbeiten und sinnlose Arbeiten) zu eliminieren. Gleichzeitig sollen die Wirkleistung (Fabrizieren, Installieren, Verkaufen) und die Supportleistung (Kalkulieren, Liefern, Verrechnen) optimiert sowie nach Möglichkeit Fehlleistungen ausgeschaltet werden. Fachleute schätzen, dass sich die Fehlleistung in der Praxis um bis zu 10 und die Blindleistung um bis zu 30% reduzieren lässt, während das Optimierungspotenzial bei Wirk- und Supportleistungen 25 bzw. 35% beträgt. Dabei ist es nicht zwingend, gleich den ganzen Betrieb abzudecken: In vielen Fällen lohnt sich der Einsatz schon in Teilbereichen wie dem Kundendienst. Die Erfahrung in diesem Segment zeigt jedenfalls, dass das Sparpotenzial punkto Such-, Bearbeitungs- und Transportzeiten bei über 50% liegt. 12

***Felix Weber,*** *dipl. Math. ETH, Wissenschaftsjournalist BR, Meilen*

***to excel in business ...***

***... we are your partner***

**Executive MBA in ICT-Management**

The unique and flexible design of the **iimt EMBA** in the field of ICT-Management allows you to earn a full time EMBA in **1½, 2 or 3 years**

Highly qualified lecturers from the academic and business world prepare our students for a competitive global business environment.

**we help you to tune your managerial tool-kit ...**

**Visit our Information Evening in Lausanne/Switzerland**
(beginning at 18:00)

**to reach your objectives is our business ...**

***For further details, please visit www.iimt.ch or send an e-mail to iimt@unifr.ch***

international institute of management in telecommunications
Avenue de Tivoli 3
CH - 1700 Fribourg
Tel. +41 (0)26 300 84 30 - Fax. +41 (0)26 300 97 94
Université de Fribourg - Universität Freiburg

UNIVERSITAS FRIBURGENSIS

iimt