



DOKUMENTEN- UND WORKFLOW-MANAGEMENT

Fraunhofer-Institut für Arbeits- wirtschaft und Organisation

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

Dipl.-Inform. Christoph Altenhofen
Telefon +49 711 970-2426
christoph.altenhofen@iao.fraunhofer.de

Mirjana Stanišić-Petrović M.A.
Telefon +49 711 970-2413
mirjana.stanasic@iao.fraunhofer.de

www.swm.iao.fraunhofer.de
www.itk.iao.fraunhofer.de
www.dm.iao.fraunhofer.de

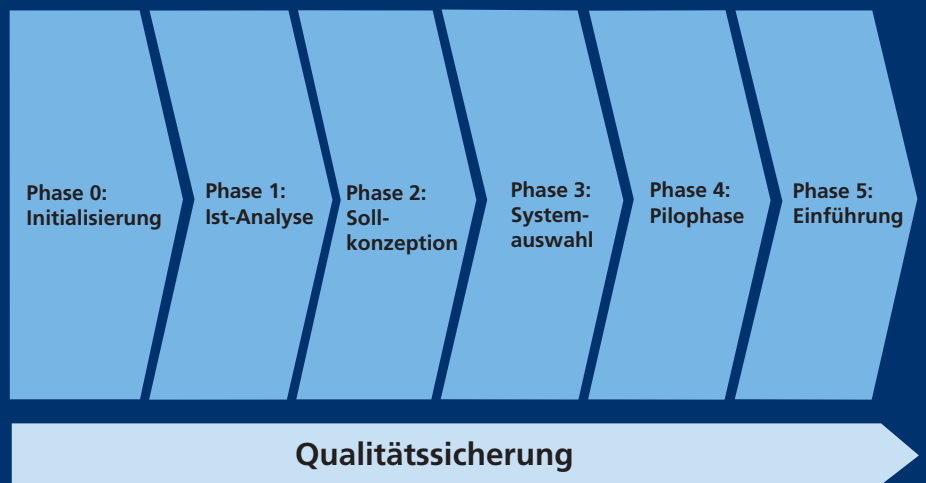
Ineffiziente Arbeitsabläufe und Doppelarbeit kosten unnötig Zeit und Geld. Solange in Unternehmen Dokumente noch manuell transportiert, mehrfach abgelegt oder regelmäßig neu zusammengesucht werden müssen, ist ein zielorientiertes Arbeiten kaum möglich. Häufigste Ursachen dafür: Mangelnde Transparenz der Systeme und Abläufe, Medienbrüche und inkompatible Anwendungen. Hinzu kommen drastisch ansteigende Dokumentenaufkommen, wachsende gesetzliche Anforderungen sowie die zunehmende funktionale Überlappung der eingesetzten IT-Systeme. Eine grundlegende Voraussetzung, um die Wettbewerbsfähigkeit nachhaltig zu sichern, ist daher ein prozessübergreifendes Dokumenten- und Informationsmanagement. Denn mit Hilfe moderner Werkzeuge der Informationsverarbeitung können alle wesentlichen Geschäftsprozesse einer Organisation grundlegend unterstützt und effizient gestaltet werden.

Dokumenten-Management-Systeme

Systeme für das Dokumenten-Management sorgen für eine strukturierte Ablage und den effizienten Fluss von Dokumenten durch das Unternehmen. Weil Mitarbeiter schneller auf Informationen zurückgreifen können, werden die Abläufe beschleunigt. Zudem helfen solche Systeme bei der Digitalisierung des Posteingangs und sichern das Einhalten gesetzlicher Rahmenbedingungen.

Workflow-Management-Systeme

Mit Workflow-Management-Systemen lassen sich Arbeitsflüsse sinnvoll gestalten und steuern. Sie entlasten die Sachbearbeiter, indem sie viele aufwändige Routinearbeiten übernehmen. Gesetzliche Vorgaben, die zu beachten sind, werden direkt in den Arbeitsablauf integriert.



Das IAO-Zentrum »Dokumenten- und Workflow-Management«

Seit mehr als 15 Jahren ist das IAO-Zentrum »Dokumenten- und Workflow-Management« Kompetenzpartner für Unternehmen aller Branchen ebenso wie für öffentliche Einrichtungen: Die Spezialisten des IAO unterstützen Unternehmen und Organisationen dabei, Groupware-Applikationen sowie Systeme für das Dokumenten- und Workflow-Management zu nutzen. Das Leistungsangebot reicht dabei von der Erarbeitung von Wirtschaftlichkeitsanalysen über die Unterstützung bei der Analyse und Konzeption bis zur Begleitung bei der Auswahl und Einführung der Systeme.

Das IAO-Zentrum bündelt das Know-how von Experten verschiedenster Fachrichtungen. Diese umfangreichen Kompetenzen und Erfahrungen können Kunden für ihre individuellen Planungs- und Umsetzungsprojekte gezielt nutzen: Im Bereich der Organisationsoptimierung ebenso wie im Personal- und Bürowesen, bei der Prozessanalyse und dem Service Engineering, in der Informations- und Kommunikationstechnik oder dem Dokumenten- und Workflow-Management.

Bei der Auswahl von Produkten berät das IAO-Zentrum herstellerunabhängig. Alle Konzepte und Lösungen betrachten die Problemfelder ganzheitlich und berücksichtigen die wirtschaftlichen Aspekte. Auch deshalb werden sie stets gemeinsam mit den Auftraggebern erarbeitet.

Wir bieten Dienstleistungen in den folgenden Bereichen:

Das IAO-Zentrum »Dokumenten- und Workflow-Management« unterstützt Unternehmen und öffentliche Einrichtungen in allen Phasen der Einführung eines Dokumenten- und Workflow-Management-Systems. Dabei setzen wir speziell entwickelte Werkzeuge und Methoden ein, die sich in zahlreichen Praxisprojekten bewährt haben. Sie ermöglichen, die Anforderungen im Einzelfall systematisch zu erfassen und die Einführung der Systeme erfolgreich zu gestalten.

■ Initialisierung

In In-House-Workshops qualifizieren wir das gesamte Projektteam, schaffen ein gemeinsames Verständnis für die Problemfelder und beteiligen frühzeitig die Anwender an der Lösungsentwicklung.

■ Ist-Analyse

Die am IAO entwickelte und vielfach angewandte Methode bestimmt präzise die aktuelle Situation. Gleichzeitig zeichnen wir in der Bedarfsanalyse die erfolgskritischen Anforderungen auf, die zu berücksichtigen sind, um die Wirtschaftlichkeit zu verbessern und die Produktivität zu erhöhen.

■ Sollkonzeption / Lastenheft

Aus den Ergebnissen der Ist-Analyse erarbeiten wir die Lösungsarchitektur für das Dokumenten- und Workflow-Management. Aus dieser Sollkonzeption leitet sich dann das Lastenheft für das zu konzipierende System ab.

■ Ausschreibungen / Systemauswahl

Ausgehend von Sollkonzeption und Lastenheft erstellen wir die Ausschreibungsunterlagen. Ferner entwickeln wir Pilotszenarien und führen Benchmarks durch. Die Auswahl selbst erfolgt in einem mehrstufigen Verfahren, an dem die Verantwortlichen im Unternehmen intensiv beteiligt werden.

■ Systemintegration und -einführung

Eine Lösung von der Stange gibt es nicht. Wir unterstützen die Unternehmen dabei, die Produkte individuell anzupassen und in die Unternehmensorganisation zu integrieren. Ein Integrations- und Migrationsplan zeigt die erforderlichen Umsetzungsschritte.

■ Evaluation

Wir begleiten die Planung und die Umsetzung der Systemeinführung, die Schulung der betroffenen Mitarbeiter und die kontinuierliche Verbesserung der gewählten Lösung.

■ Qualitätssicherung

Eine erfolgreiche Einführung erfordert die Sicherung der Qualität in allen Phasen eines Projekts. Wir prüfen zum Beispiel terminliche Vorgaben, damit der Zeitplan eingehalten wird und werten kontinuierlich die Zwischenergebnisse der Projektdurchführung aus. Zur Orientierung dient dabei ein QS-Handbuch, ein QS-Plan oder ein Meilensteinplan.

Ergänzend zur Projektunterstützung in den Unternehmen und Einrichtungen veranstaltet das IAO-Zentrum regelmäßig **Seminare** und **Anwenderforen** und veröffentlicht unabhängige **Marktstudien**.