

Information Management DMS-Einführung in der Praxis

Ein technischer und organisatorischer Leitfaden für Schweizer Unternehmen – von der Bestandsaufnahme bis zum produktiven Betrieb eines Dokumentenmanagementsystems. Dokumente liegen in vielen Schweizer KMU verstreut auf Netzlaufwerken, in E-Mail-Postfächern, auf lokalen Festplatten und in physischen Ordnern. Die Folgen: lange Suchzeiten, fehlende Versionskontrolle, unklare Verantwortlichkeiten und handfeste Compliance-Risiken – insbesondere, wenn Aufbewahrungsfristen gemäss OR Art. 958f oder der Geschäftsbücherverordnung (GeBüV) eingehalten werden müssen.

Ein DMS zentralisiert dokumentenbezogene Informationen nur dann wirksam, wenn Metadatenmodell, Berechtigungen und Ablageprozesse verbindlich definiert sind. Den grössten Nutzen stiftet es dort, wo mehrere Fachbereiche mit denselben Dokumenten arbeiten, Freigaben nachvollziehbar sein müssen oder Aufbewahrungspflichten systematisch erfüllt werden sollen. Es legt Dokumente zentral, strukturiert und nach definierten Regeln so ab, dass Änderungen entweder verhindert oder mindestens lückenlos nachweisbar werden können. Änderungen und Prozessschritte werden nachvollziehbar protokolliert, sofern Versionierung, Berechtigungen und Protokollierung konsequent umgesetzt sind, und es beschleunigt Geschäftsprozesse durch automatisierte Workflows.

In Projekten scheitert die Einführung selten an der Installation, deutlich häufiger aber an unklaren Verantwortlichkeiten, uneinheitlichen Metadaten und fehlender Verbindlichkeit in den Fachbereichen – sie berührt Arbeitsweisen, Verantwortlichkeiten und Unternehmenskultur.

Diese Ausführungen zeigen, wie eine typische DMS-Einführung technisch und organisatorisch aufgebaut ist.

Phase 1: Analyse und Anforderungserhebung

Jede erfolgreiche DMS-Einführung beginnt mit einer strukturierten Bestandsaufnahme: Welche Dokumententypen existieren? In welchen Formaten liegen sie vor? Wo werden sie erstellt, bearbeitet und abgelegt? Wer greift darauf zu, und welche Aufbewahrungsfristen gelten? In der Praxis ist es meist zielführender, die Analyse entlang dokumentenintensiver Kernprozesse aufzubauen – etwa Rechnungseingang, Vertragsverwaltung oder HR-Dossiers – statt entlang der Organigrammstruktur.

Technisch empfiehlt es sich, die bestehende Ordnerstruktur auf dem Fileserver zu exportieren und Verzeichnistiefe, Dateitypen und Zugriffsrechte systematisch auszuwerten. Entscheidend ist, dass neben der IT auch die Fachabteilungen frühzeitig eingebunden wer-

den. Ein häufiger Fehler: Die Anforderungen werden ausschliesslich aus technischer Sicht formuliert, während die tägliche Nutzerperspektive zu kurz kommt.

Phase 2: Lösungsevaluation und Konzeption

Auf Basis der Anforderungen erfolgt die Evaluation geeigneter DMS-Lösungen. Relevante Kriterien sind Funktionsumfang, API-Verfügbarkeit, Skalierbarkeit, Betriebsmodell (Cloud, On-Premises oder Hybrid) sowie Total Cost of Ownership. Für Schweizer Unternehmen ist zudem zentral, wo die Daten gehostet werden – in regulierten oder besonders sensiblen Umfeldern ist der Datenstandort Schweiz häufig ein Zusatzkriterium, aber selten das allein Ausschlaggebende. Relevanter sind Auftragsbearbeitung, Zugriffsschutz, Verschlüsselung, Rollenmodell und der Umgang mit grenzüberschreitenden Datenflüssen.

Im Anschluss entsteht ein Lösungskonzept mit technischer Architektur, Aktenplan, Berechtigungslogik und Migrationsstrategie. Besonders der Aktenplan verdient Aufmerksamkeit: Er ist das Rückgrat jeder DMS-Struktur und sollte sich an den Geschäftsprozessen der Unternehmung orientieren – nicht an der bestehenden Ordnerlogik. Praxistipp: Planen Sie das DMS von Anfang an als integralen Bestandteil der Systemlandschaft. Die Frage, welche Drittsysteme führend sind und an welchen Stellen Dokumente, Metadaten oder Workflows integriert werden sollen, gehört ins Lösungskonzept und nicht erst in die Umsetzung.

Phase 3: Technische Umsetzung und Konfiguration

Die technische Einführung umfasst mehrere parallele Arbeitspakete: Installation der DMS-Plattform, Einrichtung von Ordnungsstrukturen und Metadaten, Konfiguration von Zugriffsrechten sowie die Anbindung an Drittsysteme über

REST-APIs oder dedizierte Konnektoren. Metadaten entscheiden in vielen Projekten darüber, ob ein DMS als Arbeitsinstrument akzeptiert oder als zusätzliche Ablagepflicht umgangen wird. Während eine klassische Ordnerstruktur ab der vierten Verzeichnisebene unübersichtlich wird, ermöglichen gut definierte Metadaten eine flexible, kontextbezogene Suche. Typische Pflicht- und Suchfelder sind Dokumenttyp, Geschäftsobjekt, verantwortliche Organisationseinheit, Vertrags- oder Belegnummer sowie Aufbewahrungskategorie. Entscheidend ist, nur jene Felder verpflichtend zu machen, die später tatsächlich für Suche, Berechtigung oder Aufbewahrung benötigt werden. Zudem muss beachtet werden, dass Berechtigungskonzept und Datenbereinigung meist mehr Aufwand verursachen als die technische Installation.

In Projekten mit 100 bis 500 Mitarbeitenden liegt der grössere Aufwand oft nicht in der Installation, sondern in der Bereinigung historischer Bestände, der Rollendefinition und der Entscheidung, welche Metadaten verbindlich gepflegt werden müssen. Parallel erfolgt die Datenmigration. Bestehende Dokumente müssen gesichtet, bereinigt und in die neue Struktur überführt werden. Dabei gilt: In vielen Projekten genügt es, aktive Dokumente und archivierungspflichtige Bestände zu migrieren; historisches Material kann über ein Altarchiv oder einen Read-only-Bestand zugänglich bleiben.

Bewährt hat sich häufig ein Stichtag mit selektiver Migration: aktive Dossiers, aufbewahrungspflichtige Bestände und laufende Prozesse werden übernommen; Altmaterial bleibt über ein geregeltes Read-only-Archiv zugänglich. Voraussetzung ist, dass Suchweg, Verantwortlichkeit und Löschlogik des Altbestands vorab definiert sind. Beim Berechtigungskonzept empfiehlt sich ein rollenbasierter Ansatz (RBAC): Rollen wie «Sachbearbeiter Einkauf» oder «Revisor (nur Lesen)» werden definiert und den entsprechenden Dokumentkategorien zugeordnet.

Integrationen: Das DMS im Zentrum der Systemlandschaft

Der operative Nutzen eines DMS steigt deutlich, wenn Beleg-, Vertrags- und Korrespondenzdaten direkt aus ERP, CRM und M365-Kontexten aufrufbar sind.

- **ERP-System:** Die Verknüpfung mit dem ERP (z.B. SAP, Abacus, Microsoft Dynamics) ist meist der grösste Hebel. Rechnungen und Bestellungen werden direkt im ERP-Kontext abgelegt und per Knopfdruck aufgerufen – ohne Systemwechsel.
- **E-Mail und Collaboration:** Die Integration in Microsoft 365 beziehungsweise Outlook ermöglicht die automatische Ablage geschäftsrelevanter E-Mails im DMS. Über ein Outlook-Add-in lassen sich E-Mails direkt einer Akte zuordnen. Auch Sharepoint und Teams-Umgebungen können angebunden werden.
- **Rechnungsverarbeitung:** Diese weist ein erhebliches Automatisierungspotenzial auf. Eine OCR-Komponente erfasst den relevanten Text, welcher anschliessend durch eine nachgelagerte Extraktions- beziehungsweise IDP-Logik strukturiert verarbeitet wird, um Felder wie Kreditor, Rechnungsdatum, Betrag, Referenznummer oder IBAN automatisiert zu identifizieren.
- **CRM-System:** Kundenbezogene Dokumente wie Offerten, Verträge und Korrespondenz werden direkt beim Kundendatensatz verfügbar, vom Erstangebot bis zur letzten Reklamation.
- **Scan-Lösungen und Multifunktionsgeräte:** Die direkte Anbindung von MFP-Geräten ermöglicht es, physische Dokumente per Knopfdruck zu digitalisieren. Moderne Scan-Workflows erkennen Barcodes, klassifizieren Dokumente automatisch und legen sie mit den korrekten Metadaten ab.

Phase 4: Testing, Schulung und Rollout

Vor dem Produktivstart steht eine systematische Testphase. Dabei werden nicht nur technische Funktionen geprüft, sondern vor allem die konfigurierten Prozesse End-to-End getestet – idealerweise durch Key User aus den Fachabteilungen. Für jeden Kernprozess werden Testfälle definiert, die den gesamten Dokumentenlebenszyklus abdecken. Die Schulung der Anwenderinnen und Anwender ist ein Schlüsselfaktor.

Erfahrungsgemäss scheitern DMS-Projekte selten an der Technik, sondern an mangelnder Akzeptanz. Wirksam sind Schulungen dann, wenn sie auf realen Vorgängen der Fachabteilung aufbauen, etwa auf Kreditorenfreigaben, Vertragsablagen oder Personaldossiers. Ergänzend helfen Power User in den Fachabteilungen als erste Ansprechpartner im Alltag. Beim Rollout empfiehlt sich ein schrittweises Vorgehen: Zunächst wird eine Pilotabteilung produktiv geschaltet, deren Erfahrungen in die weitere Ausrollung einfließen.

Übersehene Potenziale: Was ein DMS noch kann

Viele Unternehmen nutzen ihr DMS primär als digitale Ablage und verschenken damit Potenzial. Vier häufig übersehene Möglichkeiten:

- **Digitale Signaturen und Vertragsmanagement:** Ein DMS kann den gesamten Vertragslebenszyklus abbilden – von der Erstellung über die qualifizierte elektronische Signatur (QES) gemäss ZertES bis zur automatischen Fristenkontrolle.
- **KI-gestützte Klassifizierung:** Moderne DMS-Lösungen kategorisieren Dokumente automatisch mittels Machine Learning und bereichern sie mit Metadaten an – mit einer hohen Erkennungsrate nach einer Anlernphase.
- **Compliance und Audit-Sicherheit:** Ein DMS kann Auditfähigkeit unterstützen, indem es Zugriffe, Versionen und Freigaben nachvollziehbar macht. Revisions- und rechts-

konforme Prozesse entstehen aber erst im Zusammenspiel von Systemkonfiguration, Verfahrensdokumentation, Rollenmodell und organisatorischer Kontrolle. In Kombination mit Retention Policies unterstützt die Einhaltung interner Vorgaben und regulatorischer Anforderungen, ersetzt aber weder Fachkonzept, Governance noch rechtliche Prüfung.

- **Mobiler Zugriff:** Ein DMS mit Web-Client oder App ermöglicht den Zugriff auf Dokumente und Workflows auch unterwegs oder im Home Office – Freigaben müssen nicht mehr auf dem Schreibtisch eines Abwesenden liegen bleiben. Typische Stolpersteine
- **Fehlende Managementunterstützung:** Ohne klares Commitment der Geschäftsleitung fehlt der Rückhalt für Veränderungen und Ressourcen.
- **Zu ambitionierter Scope:** Ein iterativer Ansatz – Start mit einem Pilotprozess, dann schrittweise Erweiterung – hat sich gegenüber einem Big Bang bewährt.
- **Vernachlässigte Datenbereinigung:** Wer Dokumente unbereinigt migriert, überträgt das bestehende Chaos. In Projekten mit historisch gewachsenen Fileservern ist die Datenbereinigung oft ein eigener Teilstrang und kann je nach Ausgangslage einen erheblichen Anteil des Projektaufwands beanspruchen.
- **Unzureichendes Change-Management:** Frühzeitige Kommunikation, praxisnahe Schulungen und sichtbare Quick Wins sind entscheidend, damit das System nicht umgangen wird.

- **Fehlende Governance:** Ohne klare Regeln zu Dokumentverantwortung, Metadaten und Berechtigungen verwildert auch das beste DMS. Eine Governance-Struktur mit benannten DMS Ownern und regelmässigen Reviews ist unerlässlich.

Der Weg lohnt sich

Die Einführung eines DMS ist anspruchsvoll, aber mit klarer Governance, begrenztem Scope und belastbarem Fachkonzept gut beherrschbar. Mit einem strukturierten Vorgehen, der frühzeitigen Einbindung der Fachabteilungen und einem realistischen Projektscoping lassen sich rasch spürbare Verbesserungen erzielen: schnellere Suchzeiten, automatisierte Workflows, lückenlose Compliance und eine Entlastung bei repetitiven Ablagearbeiten. Entscheidend ist, das DMS nicht als reines IT-Projekt zu betrachten, sondern als organisatorische Veränderung, die technische Architektur, Prozessdesign und Verantwortlichkeiten gemeinsam gestaltet. Die Praxis zeigt: Unternehmen, die diesen Weg gegangen sind, erzielen in der Regel messbare Verbesserungen bei Suchaufwand, Transparenz und Prozessdurchlaufzeiten.

Der Autor

Ulrich Heiniger ist Business Consultant bei Graphax mit Fokus auf DMS- und ECM-Projekte. Er begleitet Unternehmen branchenübergreifend von der Analyse über die Konzeption bis zur Umsetzung digitaler Dokumenten- und Informationsmanagement-Lösungen.

Graphax AG

Pfadackerstrasse 10
8957 Spreitenbach

058 551 11 11
info@graphax.ch
www.graphax.ch

Graphax AG mit Hauptsitz in Spreitenbach bei Zürich und acht Filialen in der Deutsch- und Westschweiz beschäftigt rund 190 Mitarbeiter. Aufgrund des breiten Leistungsspektrums gehört die Firma zu den führenden Anbietern für innovative Technologien in den Bereichen Informationsmanagement, Printerpark-Bewirtschaftung und Komplettlösungen für den digitalen sowie papiergebundenen Dokumentenworkflow im B2B-Umfeld in der Schweiz.