

## **Abstract**

### **Titel:**

Auftragsprozesse mit reduziertem Papierumlauf: Entwicklung eines Konzepts für einen Industriebetrieb

### **Kurzzusammenfassung:**

Basierend auf einer End-to-End Workflowanalyse, wurde in der Arbeit ein Konzept für einen papierreduzierten Auftragsprozess in einem Industriebetrieb mit Projektorganisation entwickelt. Der Einsatz von Dokumentenmanagementsystemen zur Steigerung der Produktivität und der Gewährleistung einer höheren Prozesssicherheit, bildet den Kern des Konzepts. Ergänzend wurden verschiedene digitale Endgeräte in Abhängigkeit des Tätigkeitsgebiets analysiert, welche den Zugang zum Dokumentenmanagementsystem im Unternehmen gewährleisten.

**Verfasser:** Christoph Keller

**Herausgeberin:** Charlotte Nüesch

**Veröffentlichung (Jahr):** 2016

**Zitation:** Christoph Keller, 2016

FHS St. Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit

**Schlagworte:** Dokumentenmanagement, Workflow-Management, Prozessmanagement

## **Ausgangslage**

Die behandelte Thematik rund um papierreduzierte Auftragsprozesse, Workflow und Dokumentenmanagementsysteme richtet sich primär an Industriebetriebe mit Projektorganisation.

## **Ziel**

Behandelt werden die zentralen Fragestellungen hinsichtlich der Methodik einer papierlosen- bzw. -reduzierten Organisation der Arbeitsabläufe in einem Industriebetrieb, sowie der Umsetzung mit Dokumentenmanagementsystemen. Welche digitalen Endgeräte zur Unterstützung im Umgang mit Dokumentenmanagementsystemen eingesetzt werden können und wo die Grenzen des papierlosen Arbeitens liegen, werden ebenfalls untersucht.

## **Vorgehen**

Das Vorgehen gliedert sich in drei Hauptbereiche. Als Basis wurde eine End-to-End Auftragsbearbeitungs-Workflowanalyse in einem Industriebetrieb mit Projektorganisation durchgeführt, um eine Übersicht aller Dokumente, Schnittstellen und Arbeitsschritte zu erlangen. Im Anschluss wurde ein Leitfrageninterview, basierend auf den Richtlinien der qualitativen Sozialforschung, entwickelt und mit vier Experten, welche Dokumentenmanagementsysteme in ihrem Unternehmen eingeführt haben, durchgeführt. Zuletzt wurde ein quantitativer Fragebogen für die Umfrage im Industriebetrieb, in welchem auch die Workflowanalyse durchgeführt wurde, entwickelt. Mit dem Fragebogen wurden verschiedene digitale Endgeräte bezüglich der Tauglichkeit, in Abhängigkeit der Tätigkeiten, bewertet, sowie Auswirkungen auf die Arbeit und Grenzen des papierlosen Arbeitens analysiert.

## Erkenntnisse

Die Resultate zu den Dokumentenmanagementsystemen können in Phasen gegliedert werden: Unter *Vorprojektphase* ist u.a. ersichtlich, dass ein Dokumentenmanagementsystem ein komplett neues Verständnis der Arbeitsweise in einem Unternehmen voraussetzt, oder dass das Pflichtenheft für ein DMS sehr detailliert und gewissenhaft erarbeitet werden muss, bevor mit der Umsetzung begonnen werden kann. Für die *Implementierung* muss ein Zeitraum zwischen 9 – 18 Monate eingeplant werden. Die enge Zusammenarbeit mit den internen Powerusern – wie in den meisten Phasen – ist dabei essentiell. Bezüglich der *Mitarbeiter* muss darauf hingewiesen werden, dass mit der Einführung eines Dokumentenmanagementsystems grosse Changemanagement Anforderungen an die Vorgesetzten gestellt werden, da sich die Mitarbeiter von ihrer jahrelang verinnerlichten Arbeitsweise verabschieden und ein neues Verständnis dazu entwickeln müssen.

Die Evaluation der möglichen digitalen Endgeräte ergab, dass für den Grossteil der Mitarbeiter ein Hybridgerät mit einem ausreichend grossen Bildschirm den Anforderungen gerecht wird. Weiter kann die Aussage gemacht werden, dass Papier nicht komplett, aber dennoch deutlich reduziert werden kann. Die Notwendigkeit besteht vor allem bei grossformatigen Übersichtszeichnungen oder mehrseitigen elektrischen Plänen. Auf die restlichen Dokumente in physischer Form kann grösstenteils verzichtet werden.

Abschliessend ergab die Untersuchung der finanziellen Aspekte eine Dokumentenmanagementsystemeinführung, dass es eine lohnenswerte Investition sein kann.

## Literaturquellen

- Gadatsch, A. (2012). *Grundkurs Geschäftsprozess-Management, 7. Auflage*. Wiesbaden: Springer Vieweg.
- Götzer, K., Maier, B., Schmale, R., Rehbock, K., & Komke, T. (2014). *Dokumenten-Management, 5. Auflage*. Heidelberg: dpunkt.verlag GmbH.
- Mayer, H. O. (2013). *Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung, 6. Auflage*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.