

Marktforschungsstudie

## Elektronische Akten in der Praxis

Über Erfahrungen und Entwicklungen des Marktes

Frankfurt im Juni 2009

Christoph Tylla, Analyst  
Guido Schmitz, Mitglied des Vorstandes

© Diese Studie ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten.

Der Nachdruck, auch auszugsweise, und die Wiedergabe als Ganzes oder in Auszügen unter Verwendung elektronischer Systeme ist nur mit schriftlicher Genehmigung des Autors gestattet. Bei der Verwendung von Zitaten und Abbildungen sind diese mit Quellenangaben zu versehen. Frankfurt, Juni 2009

### Inhalt

Inhalt.....	3
Abbildungsverzeichnis .....	4
Einleitung.....	5
Management Summary .....	7
Einführung in das Thema.....	8
Leistungsumfang einer elektronischen Akten-Lösung .....	9
Zielsetzung der Studie .....	11
Methodik .....	11
Befragungsergebnisse .....	12
Ergebnisse zum aktuellen Einsatz von elektronischen Akten .....	12
Ergebnisse zum geplanten Einsatz von elektronischen Akten .....	18
Statistische Daten zu den Befragten .....	21
Fazit .....	23

### Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits elektronische Akten ein? .....	12
Abbildung 2: Wie lange setzen Sie bereits elektronische Akten im Unternehmen ein? .....	13
Abbildung 3: In welcher Abteilung setzen Sie elektronische Akten ein? .....	14
Abbildung 4: Sind die elektronischen Akten in einen Workflow integriert? .....	15
Abbildung 5: Wie erfolgt der Zugriff auf die Akten? .....	15
Abbildung 6: Handelt es sich um statische oder dynamische Akten? .....	16
Abbildung 7: Welche Funktionen bzw. Eigenschaften vermissen oder bemängeln Sie? .....	17
Abbildung 8: Wann planen Sie die Einführung von elektronischen Akten im Unternehmen? .....	18
Abbildung 9: Für welche Abteilung planen Sie den Einsatz von elektronischen Akten? .....	19
Abbildung 10: Was erhoffen Sie sich durch den Einsatz von elektronischen Akten? .....	20
Abbildung 11: Ergänzungsabbildung .....	20
Abbildung 12: Wie viele Mitarbeiter hat Ihr Unternehmen? .....	21
Abbildung 13: Welche Funktion bzgl. DMS/ECM üben Sie aus? .....	21
Abbildung 14: In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig?.....	22

### Einleitung

So wie die Papierakte nur einen kleinen Teil in der gesamten Prozesskette zur Bearbeitung eines Vorgangs in einem Unternehmen darstellt, so ist auch die elektronische Akte nur ein kleiner Teil des Informationsmanagements, welches notwendig ist, um Vorgänge elektronisch in einem Unternehmen zu bearbeiten. Doch birgt auch dieser Teilbereich Potentiale, die von vielen Unternehmen noch unterschätzt werden.

Denn das Potenzial für die elektronische Aktenführung ist riesig: Jedes Unternehmen führt Akten, wie beispielsweise Personalakten, Vertragsakten, Kundenakten, Akten für das Bestellwesen oder das Beschwerde-Management. Waren in der Vergangenheit Papierakten meist nur ein mehr oder weniger komfortabler Sammler für Schriftstücke, werden elektronische Akten heute konsequent zur Prozessunterstützung oder gar Prozesssteuerung und Optimierung der Geschäftsprozesse verwendet.

Auslöser für die Überführung von Papierakten in die elektronische Form sind meist folgende Dinge:

1. es mangelt an Platz für die Aktenlagerung
2. lange Such- und Zugriffszeiten auf Akten
3. fehlende oder versehentlich vernichtete Akten
4. mangelnde Kundenorientierung durch fehlende Unterlagen
5. unzureichende Zugriffsberechtigung auf der Papierakte
6. immer mehr Dokumente werden elektronisch erzeugt und müssen aufwendig ausgedruckt und in der Akte abgelegt werden
7. es fehlt die Transparenz in den Geschäftsprozessen, wer macht was, wann
8. verteiltes Arbeiten über Unternehmensstandorte hinweg ist nahezu unmöglich

Die Vorteile der elektronischen Akte gegenüber den Papierakten sind aus diesem Grund weit mehr als die Einsparung von Papier und einhergehende Transport- und Lagerkosten.

Die elektronische Akte ermöglicht im Wesentlichen dreierlei:

1. Verfahrensbeschleunigung durch Verkürzung der Laufzeiten
2. Kostensenkung durch Geschäftsprozessoptimierung
3. „One face to the customer“: einheitliches Auftreten gegenüber Kunden/Partnern

Die elektronische Akte liegt nicht mehr an einem bestimmten physischen Ort. Sie ist in einem zentralen System gespeichert und steht jedem Zugriffsberechtigten in der aktuellen Fassung zur Verfügung. Außerdem erfordern heute Faktoren wie das Risiko-Management, gesetzliche Vorgaben oder andere Compliance-Themen mehr Transparenz der Geschäftsprozesse eines Unternehmens.

Wenn die Informationen über diverse Akten mit unterschiedlichen Strukturen an verschiedenen Standorten verteilt sind, merkt man schnell, wie schwierig es ist, sich ein Gesamtbild eines Geschäftsvorfalles zu machen. Der wesentliche Vorteil elektronischer Akten liegt in der Vernetzung von Informationen. In elektronischer Form ist es möglich, über den gesamten Informationsbestand jeweils einen

spezifischen Kontext herzustellen – und das innerhalb kürzester Zeit. Deshalb muss eine elektronische Akte weit mehr bieten als die Abbildung ehemaliger Papierakten in digitaler Form. Die Akte soll den Mitarbeiter bei der Sachbearbeitung begleiten oder sogar führen.

Elektronische Akten sind weit mehr als Dokumentensammler. Im Zusammenwirken mit den Fachanwendungen sind sie elektronisches Archiv, Workflow-System und Groupware-Anwendung in einem. Sie bieten neben ständiger Aktualität den Vorteil einer permanenten redundanzfreien Informationsverwaltung und führen so zu erheblichen Potentialen für viele Unternehmen.

Die nachfolgenden Studienergebnisse sollen somit Aufschluss über die aktuelle Marktentwicklung und die bestehenden Potentiale liefern. Hierbei sollen die Erfahrungen von Unternehmen, die bereits elektronische Akten im Einsatz haben, genauso dargestellt werden, wie die Erwartungen der bisherigen Nicht-Anwender an zukünftig geplante Systeme.

Seien Sie gespannt auf die Erkenntnisse, die uns der Markt aktuell liefert.

### Management Summary

Die vorliegende Pentadoc Radar Marktforschungsstudie untersucht die aktuelle Marktentwicklung im Bereich von elektronischen Aktensystemen. Erfahrungen von Anwendern sowie Erwartungen von Nicht-Anwendern stehen im Fokus der Betrachtungen.

Befragt wurden Mitarbeiter aus unterschiedlichen Branchen und Unternehmensgrößen. Insgesamt standen 334 auswertbare Datensätzen zur Verfügung.

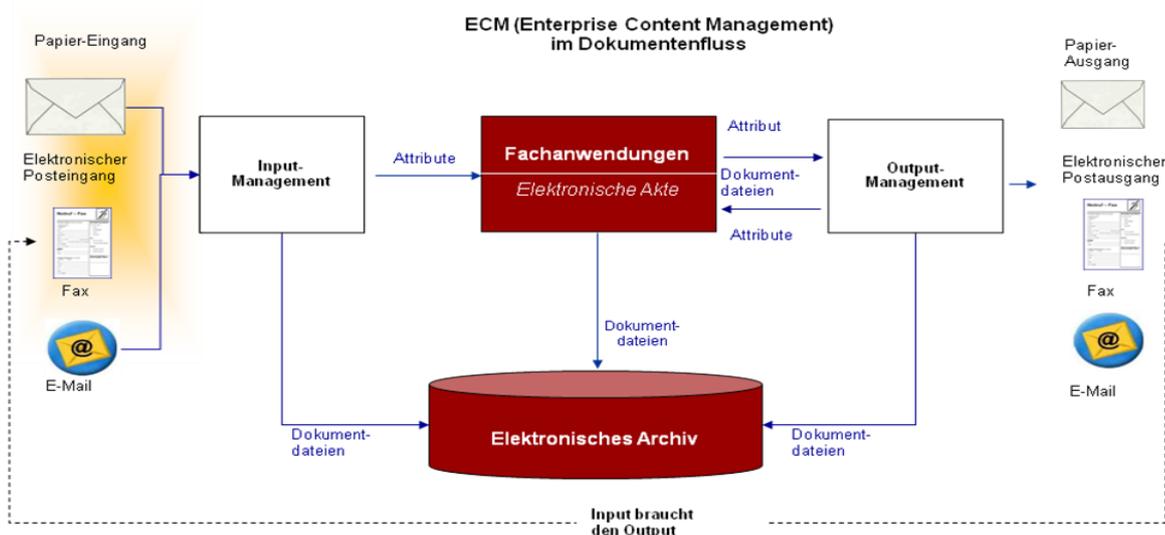
Anhand der Ergebnisse wird festgestellt, dass ca. 57 % der Befragten bereits Systeme zur Darstellung elektronischer Akten im Einsatz haben. Bei mehr als der Hälfte dieser Unternehmen erfolgt der Einsatz primär in der Verwaltung, im Vertrieb sowie in der Personalabteilung. Ein Großteil der Unternehmen plant bereits weitere Ausbaustufen des elektronischen Aktensystems im Unternehmen, dennoch kann eine nicht ausreichende Kundenzufriedenheit festgestellt werden. So bemängeln mehr als ein Drittel der Befragten die Integrationsfähigkeit der Lösungen sowie die grundsätzliche Benutzerfreundlichkeit für den Endanwender.

Im Bereich der Nicht-Anwender planen knapp 75 % der Befragten bereits in den nächsten 12 Monaten die Einführung elektronischer Akten. Erstaunlich hierbei ist, dass knapp die Hälfte dieser Unternehmen noch kein elektronisches System zur Dokumentenverwaltung nutzt und somit das Thema der elektronischen Aktenverwaltung als Einstieg in den Bereich Informationsmanagement gilt. 44 % der Befragten sehen hierbei in der Verwaltung, gefolgt von der Personalabteilung und dem Vertrieb die größten Potentiale für die Lösung. Die Zielsetzung der Unternehmen liegt bei der Einführung klar in der Effizienzsteigerung der Vorgangsbearbeitung sowie in der Sicherstellung der Vollständigkeit von Unternehmensvorgängen, die auch im Rahmen von Compliance eine wichtige Rolle spielen.

Es wird deutlich, dass Unternehmen trotz –oder vielleicht auch gerade wegen - der aktuellen wirtschaftlichen Lage zunehmend weiter an Maßnahmen zur Optimierung der Geschäftsprozesse festhalten. Die elektronische Akte stellt hierbei das wichtige Bindeglied des Informationsmanagements zur Fachapplikation dar und hilft als plakatives Instrument, Prozesse effizienter zu gestalten.

### Einführung in das Thema

Technisch betrachtet, verbergen sich hinter einer Lösung zur Verwaltung von elektronischen Akten in der rudimentärsten Ausbauf orm ein Aktensystem und eine Archivkomponente. Häufig werden aber unter einer Lösung zur Verwaltung von elektronischen Akten gleich mehrere Komponenten und Schnittstellen zu weiteren IT-Lösungen subsummiert, welche allesamt eine IT-gestützte Vorgangsbearbeitung und Aktenführung ermöglichen. Dazu zählen ein Dokumenten-Management-System zur elektronischen Schriftgutverwaltung, ein Workflow-Management-System zur elektronischen Vorgangsbearbeitung und ein elektronischer Postkorb zur Verteilung der elektronischen Dokumente sowie eine Archivkomponente, um die Akten langfristig sicher aufbewahren zu können.



Wie in der Abbildung zu erkennen ist, spielen neben den technischen Komponenten der elektronischen Akte die Schnittstellen zu den Bereichen Inputmanagement, Fachanwendung und Outputmanagement eine ganz entscheidende Rolle.

Die elektronische Akte muss wie der Geschäftsprozess ganzheitlich betrachtet werden. Die elektronische Akte ist eine ganzheitliche Lösung für das Informationsmanagement entlang des jeweiligen Geschäftsprozesses.

Die elektronische Akte bündelt die Informationskanäle und bietet dem Mitarbeiter im Unternehmen die richtige Information, zur richtigen Zeit, am richtigen Ort an. Dabei werden die Informationen gesammelt und in der Fachanwendung zur Verfügung gestellt. Dazu gehören:

- Eigene Dokumente - erstellt am PC
- Faxe
- e-Mails – inkl. Attachments
- Papierpost
- Formulare – auf Papier und elektronisch
- Reports und Listen

Durch die elektronische Verwaltung der zu einer Akte gehörenden Informationen wird ein durchgängiger Workflow möglich, ohne die Informationen irgendwie umzuwandeln, neu zu erfassen oder zusammenführen zu müssen. Und das spart nicht nur manuellen Aufwand, sondern vermeidet auch Fehler.

### Leistungsumfang einer elektronischen Lösung zur Aktenbearbeitung

Folgende Leistungen sollten von einer Lösung im Bereich der elektronischen Aktenverarbeitung bereit gestellt werden:

1. Eingehende Korrespondenz wird der elektronischen Akte in einem Postkorb zugeführt
  - Per Email, FAX, Brief (Image) und Telefonie
  - Automatische Zuordnung zum jeweils richtigen Geschäftsprozess
  - Auswertung zusätzlicher Dokumentdaten (Metadaten)
  - Automatische Initiierung der Geschäftsprozesse
2. Definition von Geschäftsprozessen
  - Trennung in fachliche und technische Tätigkeiten im Geschäftsprozess
3. Aufbau einer Organisationsstruktur
  - Definition von Rollen/Gruppen/Personen
  - Definition von Abhängigkeiten (z.B. Vertretungsverhältnisse)
  - Einbindung in Workflows
4. Definition einer Strukturablage
  - Zentral und/oder dezentral
  - Standardisiert und/oder individuell
5. Arbeiten mit Dokumenten
  - Öffnen
  - Weiterleiten (automatisches und manuelles)
  - Abschließen/Ablehnen/Zurückweisen
  - Wiedervorlage
  - Urlaub/Vertretung/Abwesend
  - Generierung von ad-hoc Workflows
  - Zugriffsregelungen (global und individuell)
  - Erstellung von Notizen
6. Anwendung von Einzel-/Gruppenpostkörben
  - Definition von Zugriffen
  - Übernahme von Dokumenten

### 7. Standardreports

- Erstellung von Statistiken und Reports
- Reports im Fehlerfall (Logging/Email)

### 8. Administration des Systems

- Trennung zwischen fachlicher und technischer Administration
- Fachliche Administration:
  - Neuzuweisung von Geschäftsvorfällen
  - Bearbeitung/Änderung von Rollen/Personen
  - Single sign on (wenn möglich)
  - Erstellung und Veränderung von Workflows
- Technische Administration:
  - allgemeine Benutzerverwaltung
  - Systempflege

### 9. Anbindung an fremde Systeme

- Input-Management-System
- Schriftgutverwaltung/Output-Management-System
- Elektronische Archivierung
- Bestandssysteme (z.B. Host basierend)
- Bereitstellung von Schnittstellen zu:
  - File-basierter Übernahme
  - SQL-Datenbanken
- API's für die Kommunikation

### Zielsetzung der Studie

Ziel der Studie ist es, den Status Quo und die geplanten Entwicklungen im Bereich elektronischer Akten bei den befragten Unternehmen darzustellen.

Ein Fragenblock beschäftigt sich hierbei mit dem bisherigen Einsatz bzw. den bestehenden Einsatzplannungen. Hierbei soll ermittelt werden, wie der Einsatz von bisher eingesetzten Systemen erfolgt ist und was die Zielsetzungen für zukünftige Einführungen sind.

### Methodik

In der vorliegenden Studie werden die Ergebnisse einer primären Marktforschung analysiert. Hierzu wurde im Zeitraum von Mitte April bis Anfang Juni 2009 eine Online-Befragung von insgesamt 624 Unternehmen durchgeführt. Antworten, die hierbei aufgrund von Unvollständigkeit, Unschlüssigkeit oder einer nicht zutreffenden Zielgruppe keine belastbare Auswertung zuließen, wurden nicht berücksichtigt. Bei der Auswertung standen nach einer Datenbereinigung 331 auswertbare Datensätze zur Verfügung.

Zu Beginn der Online-Befragung wurde den Teilnehmern erklärt, was im Zusammenhang der Studie unter elektronischen Akten zu verstehen sei:

***„Eine elektronische Akte stellt jedem Mitarbeiter alle für seinen Aufgabenbereich erforderlichen Daten und Dokumente zeitnah zur Verfügung. Durch elektronische Akten können strukturierte wie auch unstrukturierte Inhalte aus den verschiedenen Systemen integriert, recherchiert, angezeigt, bearbeitet und abgelegt werden.***

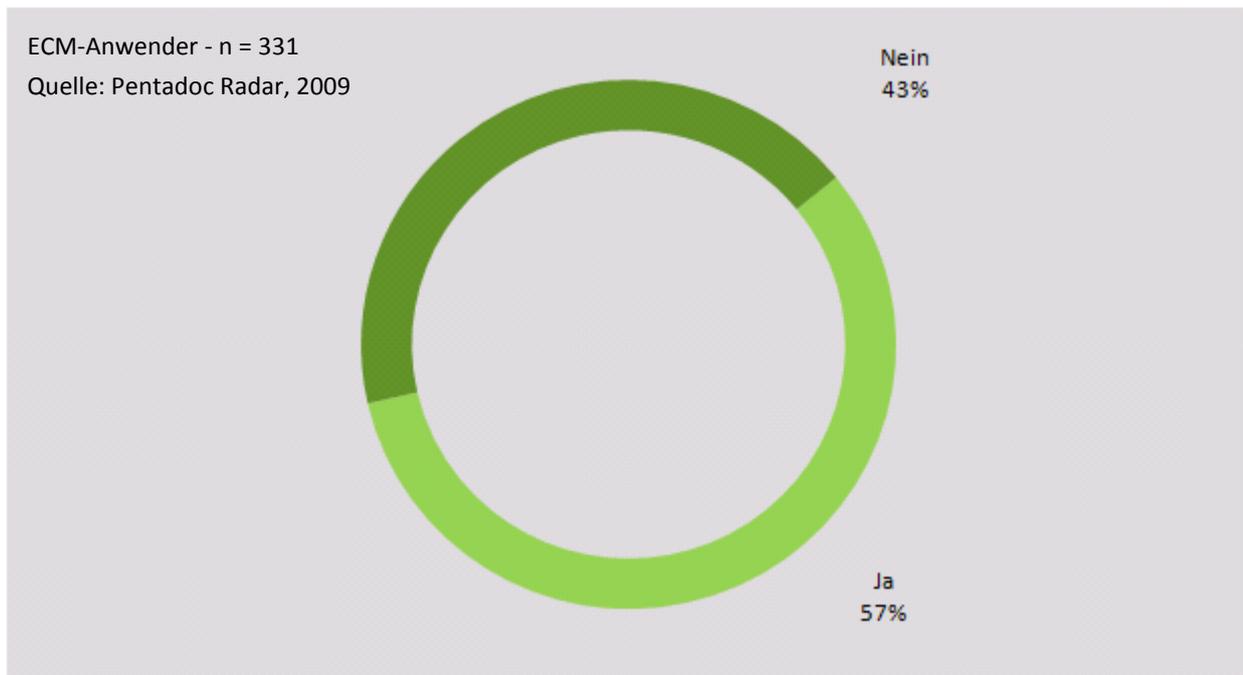
***Bekannte Formen der elektronischen Akte sind zum Beispiel:***

- ***Elektronische Kundenakte***
- ***Elektronische Vertragsakte***
- ***Elektronische Personalakte***
- ***u.v.m.“***

### Befragungsergebnisse

#### Ergebnisse zum aktuellen Einsatz von elektronischen Akten

Im ersten Kapitel galt es heraus zu finden ob und wenn ja, wie elektronische Akten konkret in Unternehmen eingesetzt werden.



**Abbildung 1: Setzen Sie in Ihrem Unternehmen bereits elektronische Akten ein?**

Der Anteil der bereits im Einsatz befindlichen Aktensysteme ist mit 57 % als überdurchschnittlich hoch anzusehen, berücksichtigt man, dass bundesweit erst knapp über 60 % der Unternehmen überhaupt DMS bzw. ECM einsetzen. Begründet ist der hohe Anteil durch die hier bestehende Branchenverteilung der Befragten. Vor allem Unternehmen aus der Versicherungsbranche, dem Dienstleistungsgewerbe, sowie aus dem Bereich der Krankenversicherungen waren recht stark vertreten und zählen zu sehr frühen Anwendern von elektronischen Aktensystemen. Resultierend aus anderen Studienergebnissen und Marktbeobachtungen schätzen wir branchenübergreifend den Anteil von Unternehmen, die bereits elektronische Akten einsetzen, auf knapp 30 %.

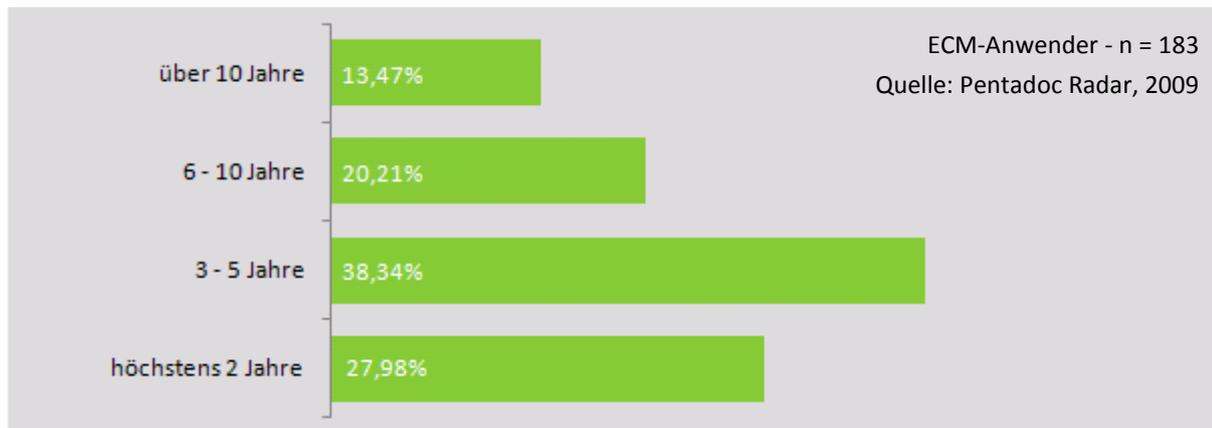


Abbildung 2: Wie lange setzen Sie bereits elektronische Akten im Unternehmen ein?

Immerhin knapp 34 % der Befragten setzen bereits seit mindesten 6 Jahren, teilweise sogar seit über 10 Jahren elektronische Akten im Unternehmen ein. Mag diese lange Einsatzdauer im ersten Moment sehr hoch wirken, so zeigt eine kurze Recherche, dass beispielsweise im Rahmen des DOMEA-Anforderungskonzeptes bereits Mitte 1999 schon die Einführung elektronischer Akten geplant wurde. Doch ist das Kernthema der elektronischen Aktenverwaltung, besonders durch technologische Weiterentwicklungen, keineswegs „in die Jahre gekommen“. Gut ein Drittel der Befragten beschäftigt sich erst seit maximal 2 Jahren mit dem Thema und unseren Einschätzungen und Marktbeobachtungen zufolge ist aktuell sogar eine steigende Marktnachfrage zu verzeichnen.

Etwas geprägt sind die hier vorliegenden Ergebnisse lediglich durch den bereits angesprochenen Branchenschlüssel. So ist der Einsatz bei Versicherungsunternehmen, zum Beispiel in der Form der elektronischen Schadensakte, bereits seit vielen Jahren zwingend notwendig um steigenden Forderungen nach besserem Kundenservice nachkommen zu können.

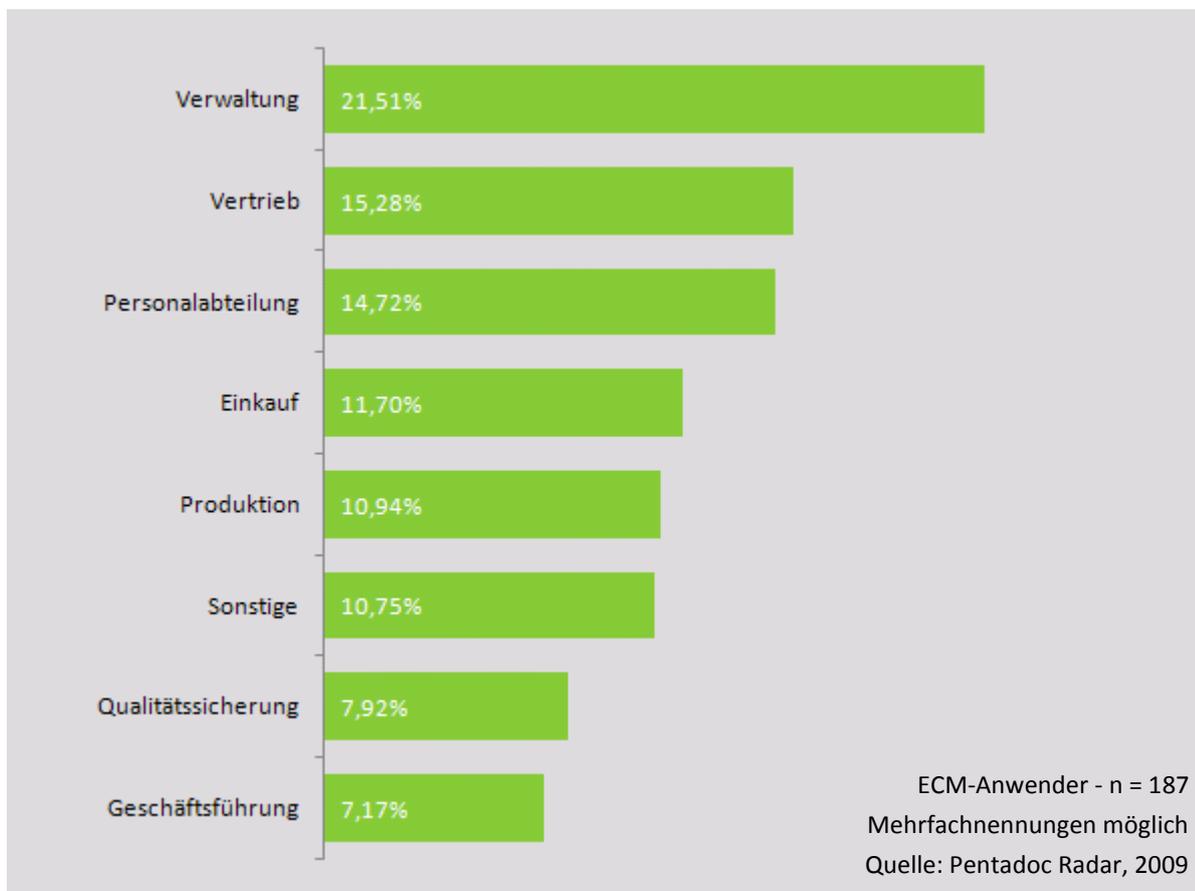


Abbildung 3: In welcher Abteilung setzen Sie elektronische Akten ein?

Die Frage nach den Einsatzbereichen wurde gestützt gestellt, das heißt, die Liste der möglichen Abteilungen wurde den Befragten zunächst in einer Auswahlliste vorgegeben.

Besonders die Verwaltung, die übrigens auch grundsätzlich von Unternehmen mit den größten Potentialen für DMS bzw. ECM in Verbindung gebracht wird, erfreut sich dem höchsten Einsatz von elektronischen Akten. Letztlich steht hier vor allem die Vernetzung unternehmensweiter Informationen im Vordergrund, da viele Kernbereiche, etwa das Rechnungswesen oder das Controlling, deutlich von informationellen Verbindungen profitieren können. Aber auch im Einkauf, Vertrieb und der Personalabteilung ist der Einsatz von elektronischen Akten sehr verbreitet. Häufige Unternehmensziele wie etwa die Steigerung der Kundenzufriedenheit durch besseren Service stehen in unmittelbarem Zusammenhang mit einer elektronischen Kundenakte.

Unter sonstigen Angaben wurden vor allem die elektronische Projektakte sowie die Kundenserviceakte genannt.

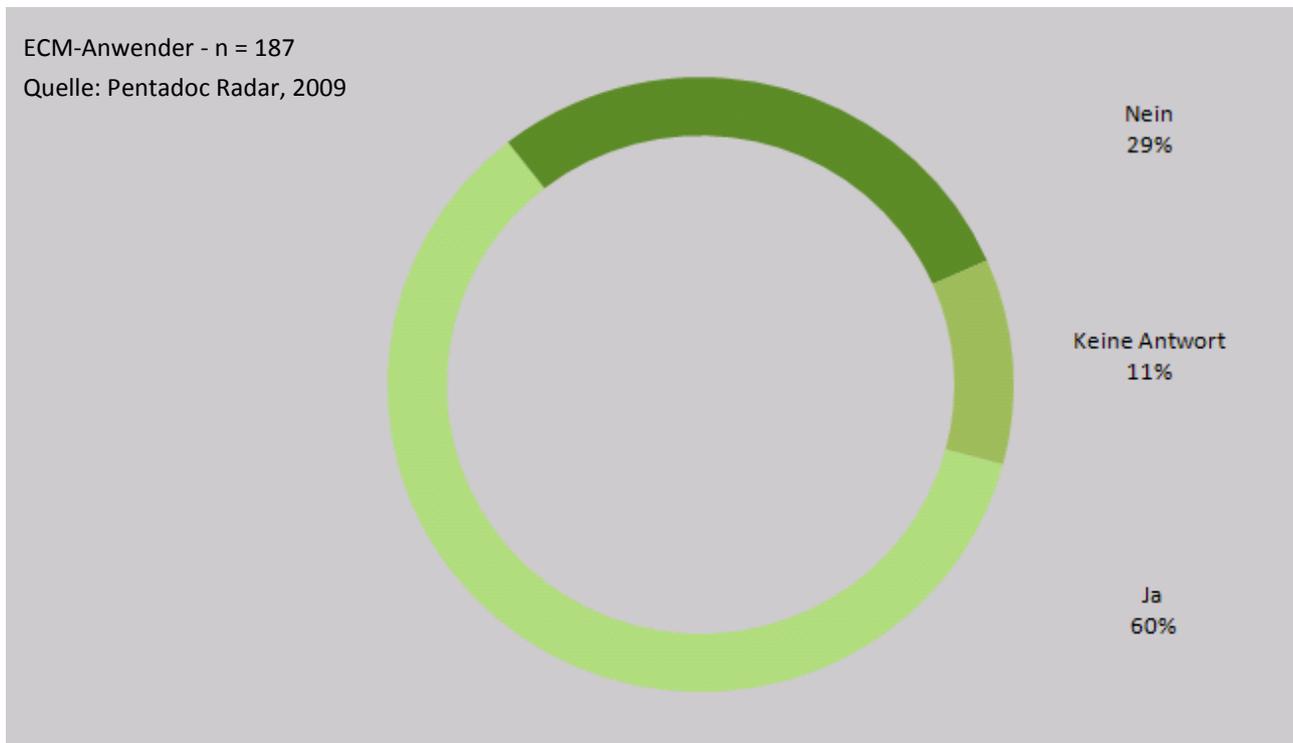


Abbildung 4: Sind die elektronischen Akten in einen Workflow integriert?

Immerhin 60 % der Befragten nutzen die elektronischen Akten in Verbindung mit einem Workflow. Diese Verbindung ist sehr empfehlenswert, da sich somit anhand einer elektronischen Akte nicht nur Prozesse elektronisch abbilden, sondern auch steuern und überwachen lassen. Zusätzliche Mehrwerte für das Unternehmen werden so sichergestellt.

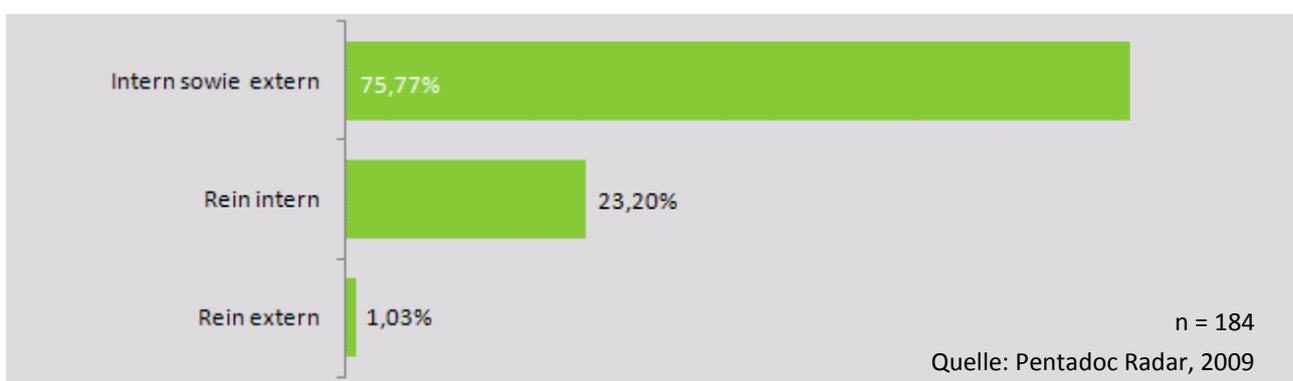


Abbildung 5: Wie erfolgt der Zugriff auf die Akten?

Bei dem Großteil der Befragten erfolgt der Zugriff auf die Akten intern. Dies ist in der Regel von der Art der Akte und der Unternehmensstruktur abhängig. Bei der Neueinführung eines Aktensystems ist ein Aktensystem mit dezentralen Zugriffsmöglichkeiten von Vorteil.

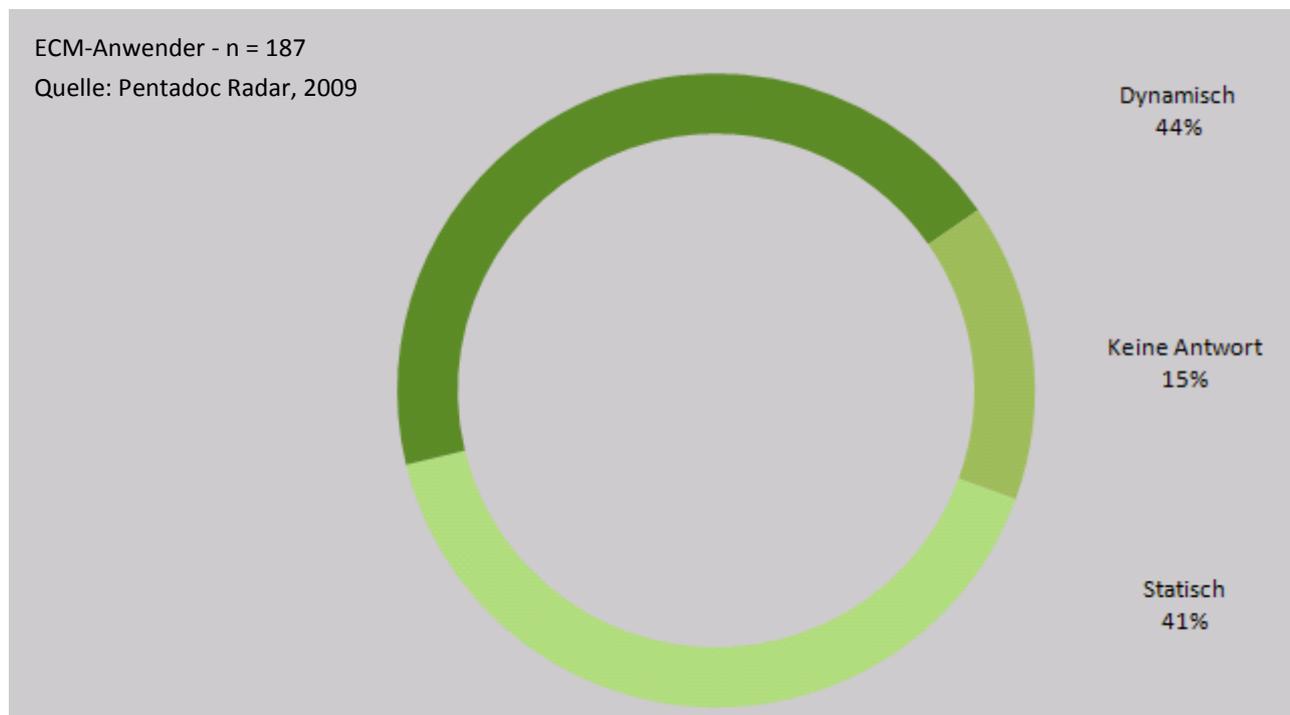


Abbildung 6: Handelt es sich um statische oder dynamische Akten?

Der Einsatz von statischen und dynamischen Akten ist relativ ausgeglichen. Während einer statischen Akte Informationen manuell zugeführt werden müssen, werden einer dynamischen Akte nach vordefinierten Regularien automatisiert Inhalte zugeführt.

Die Mehrwerte liegen natürlich auch ganz eindeutig bei der dynamischen Akte. Sollen jedoch alle vorgangsbezogenen Informationen, die das Unternehmen erreichen, dynamisch der entsprechenden Akte zugeordnet werden, erfordert es auch die Einbindung weiterer Technologiebereiche, wie etwa die elektronische Posteingangsbearbeitung zur Erkennung papiergebundener Schriftstücke und späteren Zuordnung zur entsprechenden Vorgangssakte.

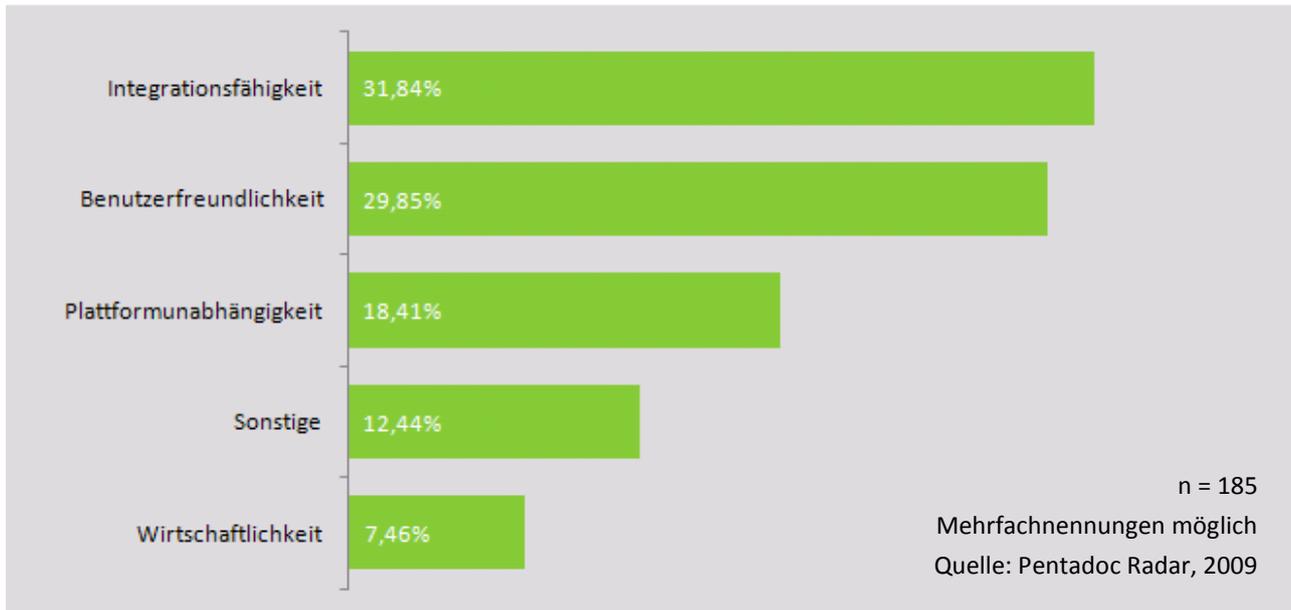


Abbildung 7: Welche Funktionen bzw. Eigenschaften vermissen oder bemängeln Sie?

Mit den Nennungen Benutzerfreundlichkeit und Integrationsfähigkeit wurden Funktionseigenschaften benannt, die auch in den zurückliegenden Umfragen im ECM-Bereich stets am meisten bemängelt werden. Besonders die Integrationsfähigkeit ist hier als problematisch einzustufen, da die Potentiale einer elektronischen Akte erst durch eine möglichst tiefgehende Integration in die unternehmensweite IT-Struktur genutzt werden können.

Die hier klar erkennbaren Ausschläge sollten jedoch keineswegs eine Zurückhaltung fördern. Es ist klar erkennbar, dass viele Hersteller die Problematiken erkannt haben und bereits in aktuellen Versionen ein deutlicher Fortschritt hinsichtlich der Integrationsfähigkeit und der Benutzerergonomie erkennbar ist.

Unter sonstigen Angaben wurden vor allem die Administrations- und Recherchemöglichkeiten als weitere bemängelte Punkte genannt.

### Ergebnisse zum geplanten Einsatz von elektronischen Akten

In den nachfolgenden Fragen galt es heraus zu finden, welche konkreten Planungen und Beweggründe bei Nicht-Anwendern zur Einführung von elektronischen Akten vorliegen. Es wurden hierbei 74,6 % der Nicht-Anwender berücksichtigt, die nach eigenen Angaben zukünftig den Einsatz von elektronischen Akten planen.

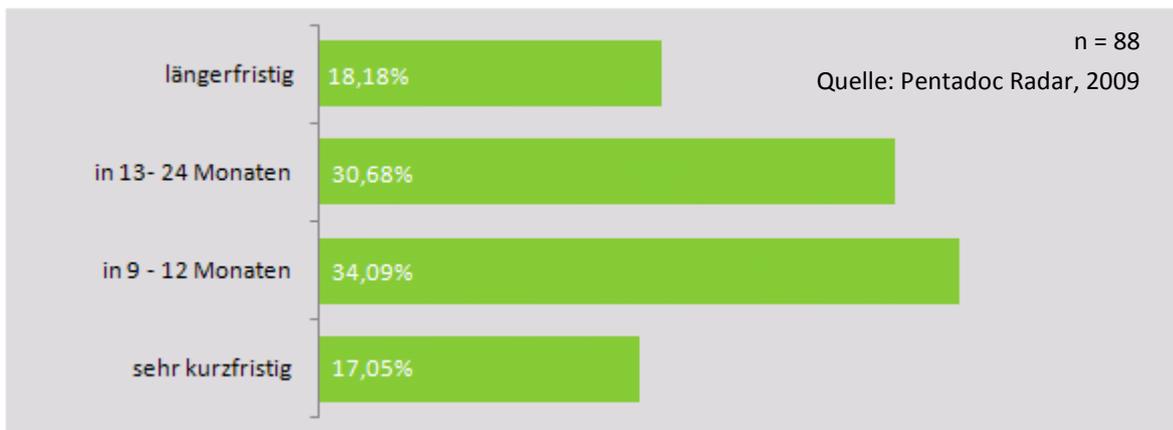


Abbildung 8: Wann planen Sie die Einführung von elektronischen Akten im Unternehmen?

Fast 52 % der befragten Unternehmen planen bereits innerhalb der nächsten 12 Monate die Einführung von elektronischen Akten im Unternehmen. Die bestätigt auch die Ergebnisse weiterer Umfragen von Pentadoc Radar, bei denen eine hohe Nachfrage nach Aktenlösung ermittelt wurde.

Besonders in der aktuellen Zeit und den Bemühungen vieler Unternehmen zur Prozessoptimierung, gilt die elektronische Akte als potentialreiche Technologie.

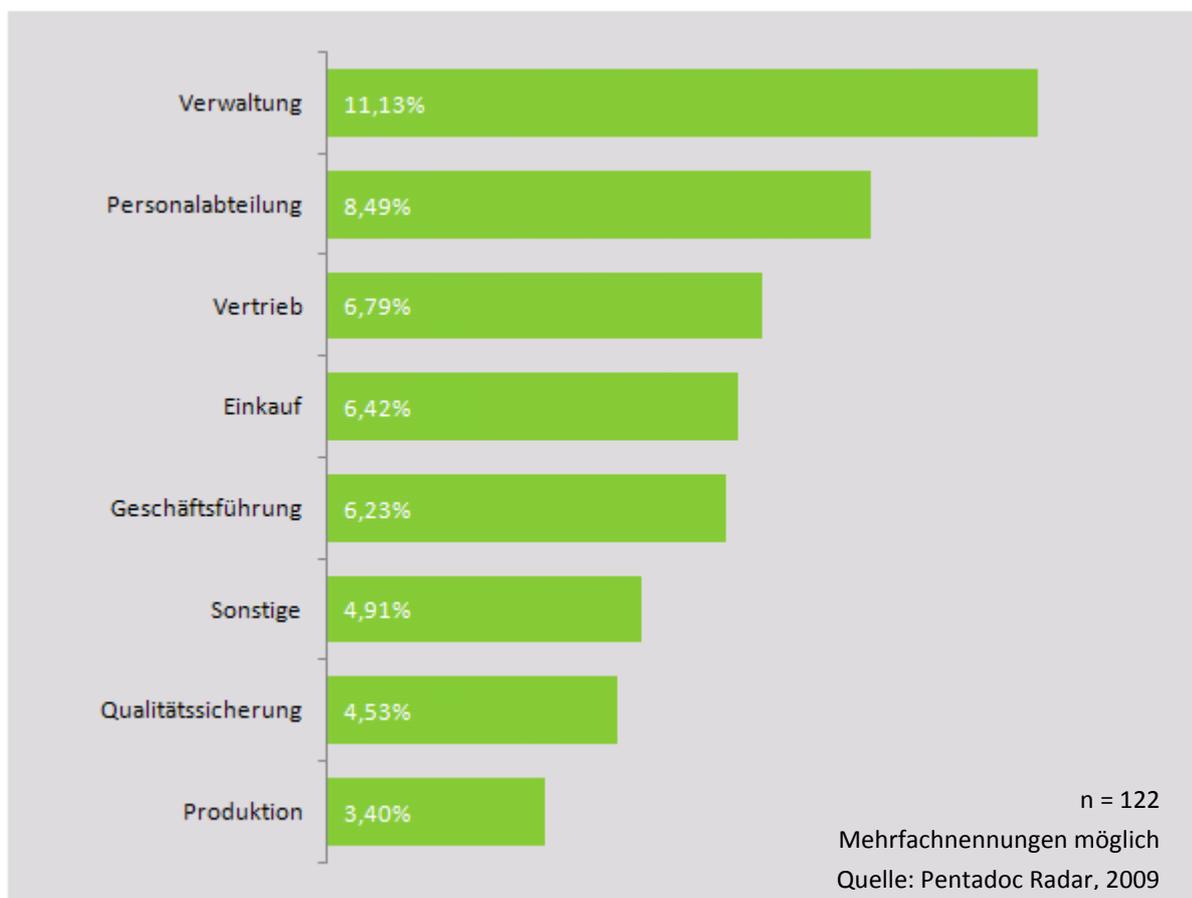


Abbildung 9: Für welche Abteilung planen Sie den Einsatz von elektronischen Akten?

Vergleichbar mit den Einsatzgebieten der Anwender, priorisieren auch die Nicht-Anwender die Bereiche Verwaltung, Personalabteilung und Vertrieb für den Einsatz von elektronischen Akten.

Unter sonstige Angaben wurde vor allem die Projektakte gesondert genannt.

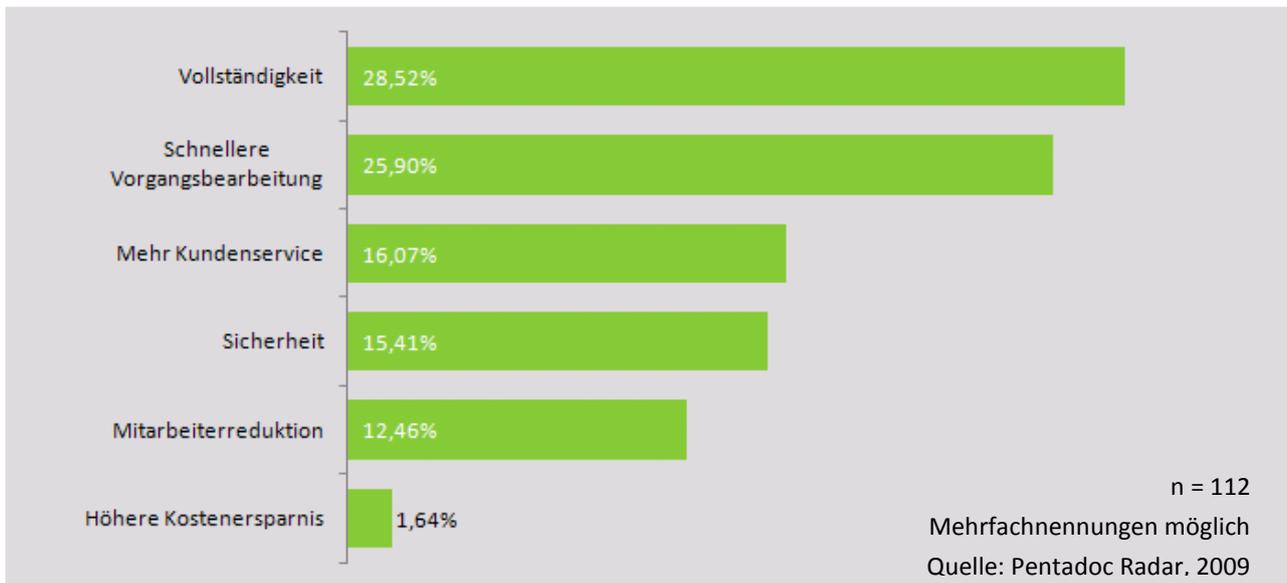


Abbildung 10: Was erhoffen Sie sich durch den Einsatz von elektronischen Akten?

Als Hauptbeweggrund für die Einführung elektronischer Akten gilt die schnellere Vorgangsbearbeitung, knapp gefolgt von den Anforderungen an die Vollständigkeit von Informationsbeständen.

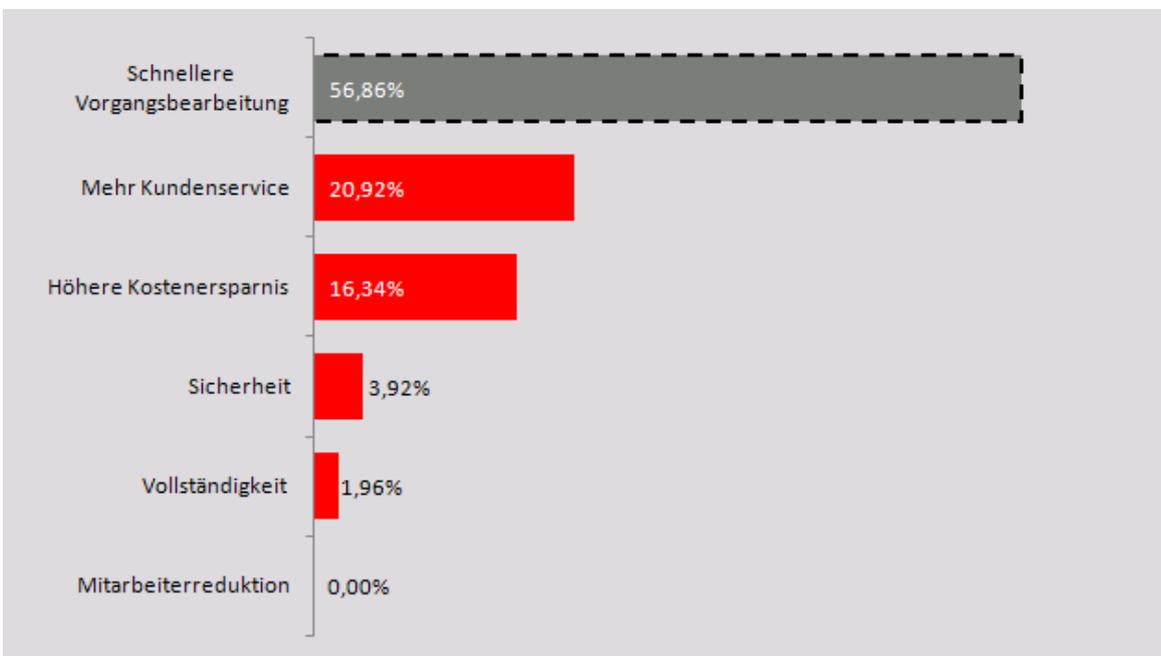


Abbildung 11: Ergänzungsabbildung

In der Ergänzungsabbildung wird dargestellt, welche Punkte von Befragten, die eine schnellere Vorgangsbearbeitung beabsichtigen, ebenfalls noch genannt wurden. Somit ist erkennbar, dass die schnellere Vorgangsbearbeitung vor allem zu einem besseren Kundenservice und einer höheren Kostenersparnis führen soll. Effekte, die bei vielen Unternehmen als durchaus realistisch einzuschätzen sind.

### Statistische Daten zu den Befragten

Knapp 37 % der Antwortgeber kommen aus Unternehmen mit mehr als 1000 Mitarbeitern. Über 54 % der Befragten haben direkte Entscheidungsbefugnis. Für eine Online-Befragung sind das relativ hohe Werte.

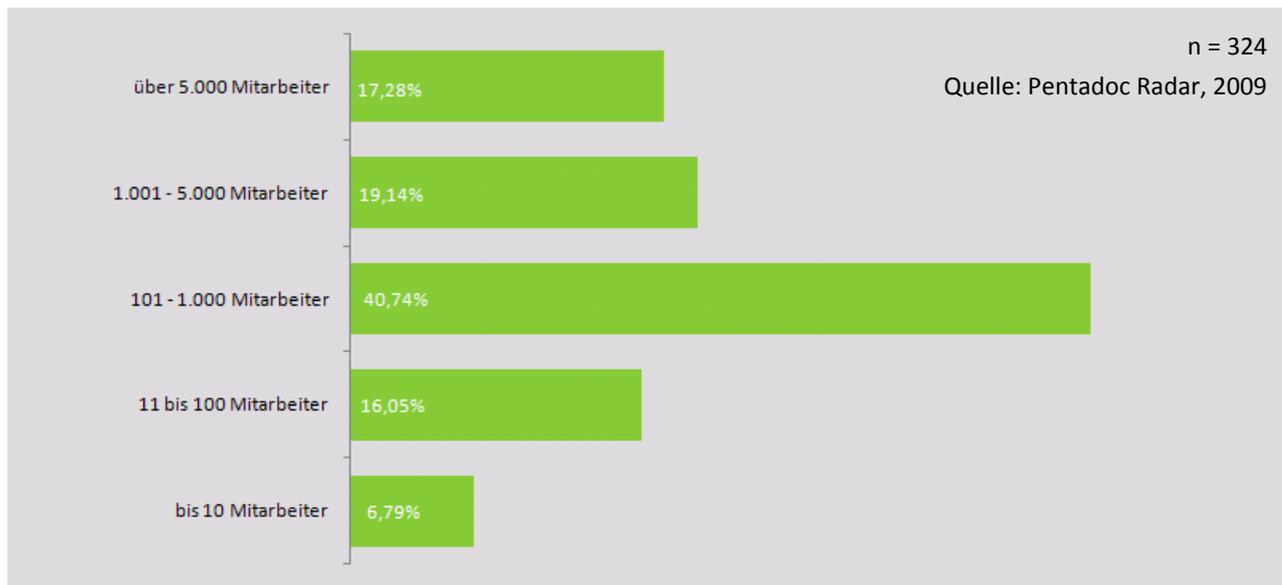


Abbildung 12: Wie viele Mitarbeiter hat Ihr Unternehmen?

Bei der Online-Umfrage zur Studie konnte kein Einfluss darauf genommen werden, aus welcher Unternehmensgröße die Teilnehmer kommen. Da aber über 77 % aller Antworten von Unternehmen mit mehr als 100 Mitarbeitern eingegangen sind, kann die Umfrage für Rückschlüsse auf den ECM-Markt als zuverlässig angesehen werden.

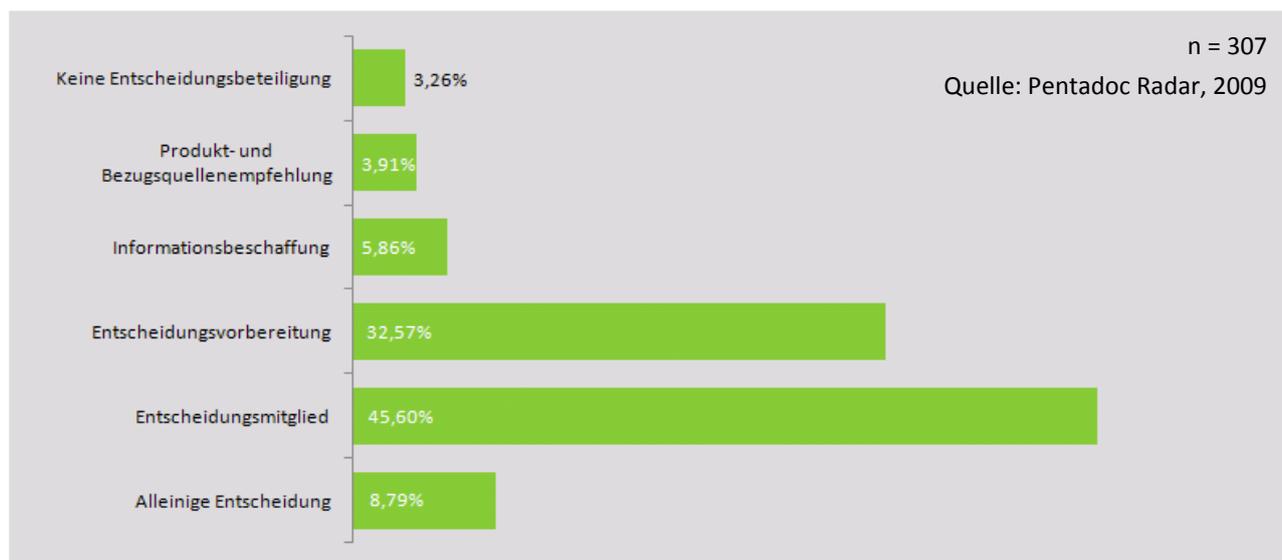


Abbildung 13: Welche Funktion bzgl. DMS/ECM üben Sie aus?

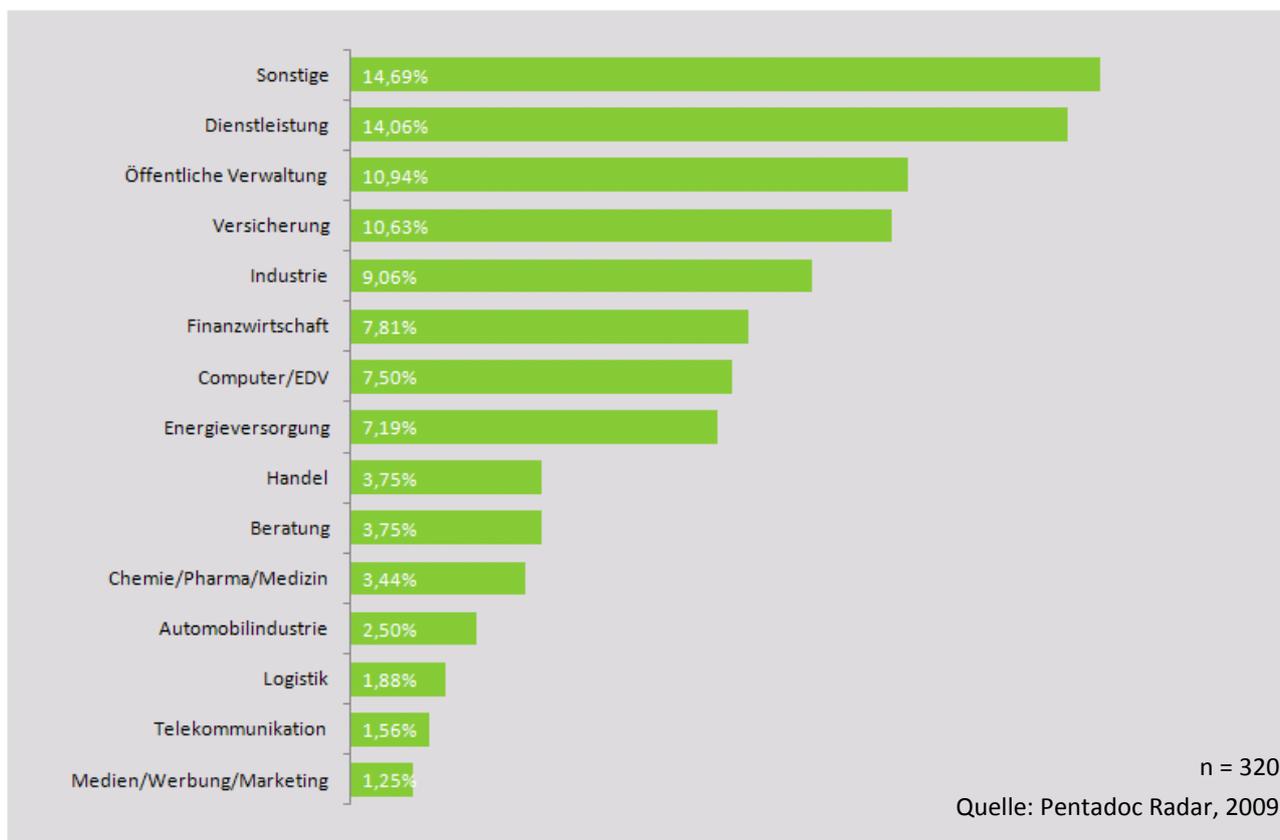


Abbildung 14: In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig?

Bei der Branchenverteilung der Teilnehmer konnte keine einheitliche Verteilung erzielt werden. Die Aufteilung wurde jedoch in der Bewertung der Antworten berücksichtigt.

### Fazit

Elektronische Akten sind aktuell eines der meistnachgefragtesten Themen auf dem DMS- bzw. ECM-Markt. Dies bestätigt auch die große Teilnahme und das Interesse an der durchgeführten Umfrage.

Spricht man von „altem Wein in neuen Schläuchen“ wenn man sich das schon sehr lang bestehende Thema

der elektronischen Akten ansieht? Gewiss nicht! – Denn besonders im Bereich der unternehmensweiten Vernetzung und der Funktionsvielfalt haben heutige Lösungen bereits sehr viel zu bieten. Hierbei ist auch erfreulich, dass dank Flash und anderer multimedialer Entwicklungen teilweise schon sehr ergonomische und komfortable Lösungen am Markt verfügbar sind.

Vor diesem Hintergrund wird sich unseres Erachtens in den nächsten Jahren ein rasanter Übergang zur elektronischen Akte vollziehen. Gerade wegen der hohen Anforderungen an die Akte wird dieser Übergang gerade in der wirtschaftlich schwierigen Zeit für die Konkurrenzfähigkeit eines Unternehmens enorm wichtig sein. Die parallele Existenz papierbasierter und elektronisch bearbeiteter Geschäftsvorgänge und damit Akten kann sich heute kein Unternehmen mehr leisten.

Doch muss vor allem berücksichtigt werden, dass der Nutzen von elektronischen Akten nur dann erzielt werden kann, wenn im Vorfeld vor allem die organisatorischen und IT-strukturellen Parameter geprüft und berücksichtigt wurden.

Die elektronische Akte ist mehr als nur ein Dokumentensammler. Denn was ist beispielsweise eine elektronische Kundenakte ohne Anbindung an das eigene CRM-System?

Es ist darauf zu achten, dass die informationell relevanten Fachanwendungen auch an die elektronische Akte angeschlossen ist und ein Informationsaustausch unter den Systemen ermöglicht wird.

Wir bedanken und bei allen Firmenvertretern für die große Auskunftsbereitschaft und das Interesse am Thema.

Ohne Ihre freundliche Unterstützung wäre die Erstellung dieser Studie nicht möglich gewesen.

Im Namen des gesamten Projektteams  
Christoph Tylla, Projektleiter