

INFORMATIONSMANAGEMENT:

Mit allen Wassern gewaschen!

Dokumenten- und Informationsmanagement bei Danone Waters Deutschland GmbH spart Zeit und Kosten.

DIE DANONE Waters Deutschland GmbH hat durch eine konsequente Modernisierung des Dokumenten-Handlings enorme Kosteneinsparungen und Zeitersparnis erlangt. Die Basis dafür bildet die Notes-Anwendung „Foconis Mitarbeiter-Informationssystem“, kurz M.I.S. der Foconis AG. Der Clou bei Danone ist, dass die Benutzer die neue Systematik sehr schnell akzeptiert und umgesetzt haben. Dass dies ein sehr wichtiges Kriterium für die Einführung eines Systems ist, wird bei vielen Projekten oft unterschätzt.

Wie war es vorher?

Die Verwaltung von Dokumenten erfolgte früher in Form von herkömmlichen

hatten keinen Einfluss darauf. Das funktionierte recht gut, solange alle Mitarbeiter noch an einem Standort arbeiteten. Mit wachsenden Anforderungen einer standortübergreifenden Kommunikation wurde dies ungleich schwieriger. Denn jeder, der die Dokumente nutzen wollte, musste einen direkten Zugang zum Server haben, dies erforderte teure und aufwändige VPN-Verbindungen.

Hausinterne „Spam-Mails“:

Immer mehr wurde jedoch der Anspruch an verteilte Dokumentenerstellung und -ablage notwendig. Hier dachte man, mit e-Mail einen sinnvollen Transportweg gefunden zu haben. Doch schnell wurde klar, dass damit

„Spam-Mails“ an. Die Anwender fragen sich beim Anblick der Mail-Eingangsortner: „Was ist nun wichtig, was nicht?“

Um hier halbwegs noch den Durchblick zu behalten, legten sich die Anwender viele verschiedene Ordner in der eigenen Maildatenbank an. Fazit: Viele redundante Dateien, viele große Maildatenbanken, große Verwirrung.

Viele Versionen, aber keine ist die richtige!

Da nun jeder Mitarbeiter viele verschiedene Versionen der Dokumente in seiner Mailbox und auf dem Dateisystem hatte, wusste keiner mehr, welche nun die endgültige, richtige Version ist. Mit jeder Änderung und nachfolgender Antwort mit Dateianhang wuchsen nicht nur die Maildatenbanken aller Mitarbeiter, sondern auch die Vielzahl an ungültigen Versionen der Dokumente. Dazu kam noch das Problem, dass vormals vertrauliche Dokumente über den Weg der e-Mails unkontrollierbar im Unternehmen vervielfältigt wurden. Eine revisionssichere Zugriffskontrolle im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) war damit nicht mehr möglich.

Es musste etwas geschehen!

Thomas Wallat, IT-Leiter bei der Danone Waters Deutschland GmbH, und sein Kollege Markus Zimmermann stellten zunächst die bestehenden Probleme und die Anforderungen an ein neues Dokumenten- und Informationsmanagement zusammen.

Da bereits eine flächendeckende IBM/Lotus-Notes-Infrastruktur vorhanden war, bot es sich an, diese auch für die neuen Aufgaben zu nutzen. Was man nicht wollte, war ein weiteres DV-System mit eigener Benutzeradministration und zusätzlichen infrastrukturellen Anforderungen, beispielsweise Datenbankserver. So wurden verschiedene Hersteller von Notes-basierten Systemen eingeladen, um eine Anwendung zu finden, die den gewünschten Kriterien möglichst ohne individuelle Anpassungen entsprach.

Die Hauptkriterien waren:

- Dokumentenablage in zentraler Notesdatenbank



Thomas Wallat, IT-Leiter bei der Danone Waters Deutschland GmbH, und sein Kollege Markus Zimmermann:

„Wir haben mit der Einführung dieses Systems unser Ziel zur Verbesserung der hausinternen Dokumentenverwaltung schneller erreicht, als wir gedacht haben.“

chen Ordern und Verzeichnissen im Dateisystem. Die Benennung der Ordner und Dateien erforderte eine ausgefeilte Systematik, die nicht immer leicht zu erlernen war. Da man hier auf die Möglichkeiten des Fileservers beschränkt war, war man sehr an die starre Anordnung gebunden. Der Zugriff darauf konnte nur grob und sehr statisch eingestellt werden. Allerdings mussten die Zugriffe immer von Administratoren eingestellt werden, Anwender

erst die Probleme begannen: Die Flut der Dokumente wuchs von Tag zu Tag. Jeder Mitarbeiter sammelte die verschiedenen Versionen in seiner Mail-Datenbank. Wenn jemand ein Dokument veränderte, sendete er es anschließend an viele seiner Kollegen. Man stellte schnell fest, dass e-Mail lediglich eine Rationalisierung der Hauspost war, sonst nichts.

Im Gegenteil: Die vielen e-Mails wuchsen zu hausintern generierten

Foconis AG

Im Jahr 2000 gegründet, bietet die Foconis AG leistungsfähige Softwarelösungen auf Basis von IBM/Lotus Notes. Mit 25 Mitarbeitern an den Standorten Aidenbach und Köln werden rund 30 Anwendungen aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Informationsmanagement und Vertrieb zur optimalen Lösung der Aufgaben – die eine stetig wachsende Dokumentenflut an alle Unternehmen stellt – angeboten.

- Verteilte Dokumentenerstellung und Verwaltung über Notes
- Flexible Zugriffssteuerung
- Versionierung von beliebigen Dokumenten, jedoch nur, wenn notwendig
- Redaktionelle Freigabe-Workflows ohne Vervielfältigung der Dokumente
- Revisionssichere Benachrichtigung ohne Dokumentenversand
- Flexible Ablagemöglichkeiten/Projektdokumentation
- vor allem eine einfache Bedienung

Intuitive Benutzerführung

Nachdem sich Wallat und Zimmermann einige Systeme angeschaut hatten, fiel ihre Wahl auf die Lösung Foconis M.I.S. (Mitarbeiter-Informationssystem) der Foconis AG. Der Hauptgrund dafür war die intuitive Benutzerführung und Flexibilität. Denn M.I.S. erfüllte nicht nur die komplette Anforderungsliste, sondern wurde von den Benutzern des ersten Feldtests auch sehr schnell angenommen. Die Vorteile der neuen Möglichkeiten wurden von den Benutzern selbst sofort erkannt und genutzt. Zur Schulung der Anwender genügte der eintägige Workshop „M.I.S. Erstellertag“ von Foconis. Hier wurde den künftigen Autoren und Multiplikatoren anhand von Praxisanforderungen der Danone Waters Deutschland GmbH die Funktionsweise der Foconis M.I.S. anschaulich erklärt.

Holschuld versus Bringschuld

Zunächst wurde den Anwendern erklärt, dass die Verwendung von e-

Mails zur Verteilung von Dokumenten nur bedingt geeignet ist. Jeder der Zuhörer bestätigte, dass die Bewältigung des morgendlichen e-Mail-Posteingangs zu einer wahren Herausforderung geworden war. Alle Kollegen, die eine Information erstellen, möchten dies natürlich den anderen Kollegen mitteilen, also wurden die Informationen als reine Bringschuld gesehen und somit zu den Kollegen gesendet.

Wenn man nun ein paar Tage später diese Informationen benötigte, begann eine aufwändige Suche in den Tiefen der eigenen Mail-Datenbank.

Wenn man in Zukunft eine zentrale Dokumentendatenbank mit einer sinnvollen und vor allem flexiblen Struktur zur Verfügung haben wird, holt man sich die Information dann, wenn man sie auch benötigt. Foconis M.I.S. bietet eben diese Flexibilität.

Allerdings gibt es durchaus auch Dokumente, bei denen eine Bringschuld notwendig ist, beispielsweise Rundschreiben, Warnmeldungen oder wichtige Arbeitsanweisungen. Hier bietet Foconis M.I.S. die Möglichkeit, lediglich Links auf diese Dokumente zu versenden. Es wird dann auf Wunsch automatisch protokolliert, wer das Dokument bekommen und wer den Inhalt zur Kenntnis genommen hat. Die e-Mail-Empfangsbestätigung ist damit Schnee von gestern. Mit einem ausgewogenen Verhältnis aus Hol- und Bringschuld reduziert die Danone Waters Deutschland GmbH erheblich den internen e-Mailverkehr.

Viele zusätzliche Möglichkeiten

Im Rahmen der ersten Nutzung erkannten die Anwender, dass das System noch mit vielen Möglichkeiten aufwartet, die gar nicht auf der Anforderungsliste aufgeführt waren, jedoch sehr schnell nicht mehr wegzudenken waren. Denn mit der Anwendung erwarb die Danone Waters Deutschland GmbH nicht nur eine Anwendung, sondern auch das darin enthaltene Know-how vieler Foconis-M.I.S.-Anwender. Der Vorteil der Anwendung besteht darin, dass man die vielen Funktionen nutzen kann, aber nicht unbedingt bei jedem Dokument nutzen muss.

So kann man beispielweise ein Kapitel „schwarzes Brett“ erstellen, in dem alle Dokumente innerhalb einer bestimmten Zeit automatisch gelöscht werden, oder man erstellt ein Kapitel „Sitzungsprotokoll“, bei dem die Dokumente verschlüsselt, versioniert und archiviert werden.

Unter anderem werden nun folgende Funktionen von den Kollegen von Wallat und Zimmermann gerne genutzt:

- Beschränkter Dokumentenzugriff (lesen ja, drucken nein)
- Abonnement-Funktion, M.I.S. informiert mich über Änderungen
- Feste Verteiler, nicht bei jedem Dokument überlegen müssen, wer informiert werden sollte
- Mail-In-Funktion

Mit der Mail-In-Funktion kann man ganz einfach Dokumente per e-Mail an die Foconis M.I.S. senden beziehungsweise von externen Partnern senden lassen und das System erkennt anhand von Absender oder Betreffzeile, wo das Dokument hingehört. Über diese Funktion lassen sich viele lästige Prozeduren automatisieren.

Verlässliche Informationen sind verfügbar

Die Anwender erkennen nun auf den ersten Blick, welche Qualität die Information hat, die sie vorfinden. Man erkennt, wer es geändert hat, von wann bis wann es gültig ist usw. „Wir haben mit der Einführung dieses Systems unser Ziel zur Verbesserung der hausinternen Dokumentenverwaltung schneller erreicht, als wir gedacht haben. Die Anzahl der e-Mail-Nachrichten konnte drastisch reduziert werden. Diese Investition hat sich auf jeden Fall gelohnt“, resümiert Thomas Wallat.

Online-Kennziffer: DBM13356

Die Danone Waters Deutschland GmbH

gehört zu 100 Prozent zur französischen Danone Gruppe und vermarktet die Marken Volvic und Evian in Deutschland.