



## 4. Kosten/Nutzen & Wirtschaftlichkeit

EIM  
Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer  
**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
[www.project-consult.com](http://www.project-consult.com)  
© PROJECT CONSULT 2010  
1



## Aktuelle Fragen

- ROI – das alleinige Ziel?
- Sind „günstige Lizenzen“ wirklich wirtschaftlich oder wird durch „Change Management“ das Geld hintenherum hereingeholt?
- Wie verhält sich „Open Source“ zu lizenzierter Software?
- Wie lassen sich Inhouse-Lösungen mit Outsourcing/SaaS vergleichen?

EIM  
Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer  
**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
[www.project-consult.com](http://www.project-consult.com)  
© PROJECT CONSULT 2010  
2



## Inhalt

- Definitionen
- ... wie die Wirtschaftlichkeit seriös berechnen?
- Argumentationshilfen Nutzen generieren – Effizienz erhöhen
- Methodik Erhebung, Analyse, Bewertung
- Einschätzungen der AIIM



## „Definitionen“



## Wirtschaftlichkeit

- allgemeines Maß für die Effizienz
- rationaler Umgang mit knappen Ressourcen
- Verhältnis zwischen erreichtem Erfolg und dem dafür benötigten Mitteleinsatz

Ziel:

- mit möglichst geringem Aufwand einen gegebenen Ertrag erreichen
- oder
- mit einem gegebenen Aufwand einen möglichst großen Ertrag erreichen



## Kosten

- negative Konsequenzen einer Aktion angesichts eines bestimmten Planes und Entscheidungsfeldes
- betriebswirtschaftlich gesehen der Verbrauch an Produktionsfaktoren in Geldeinheiten, welche zur Erstellung der betrieblichen Leistung in einer Abrechnungsperiode notwendig sind



## Nutzen

- Maß für die Fähigkeit eines Gutes oder einer Gütergruppe, die Bedürfnisse eines wirtschaftlichen Akteurs (z. B. eines Privathaushalts) zu befriedigen
- Vergrößerung des Wertevorrats oder eine Minderung des Werteverlustes
- Die Differenz zwischen Nutzen und Kosten wird auch als **Nettonutzen** bezeichnet



**... wie die Wirtschaftlichkeit  
seriös berechnen?**



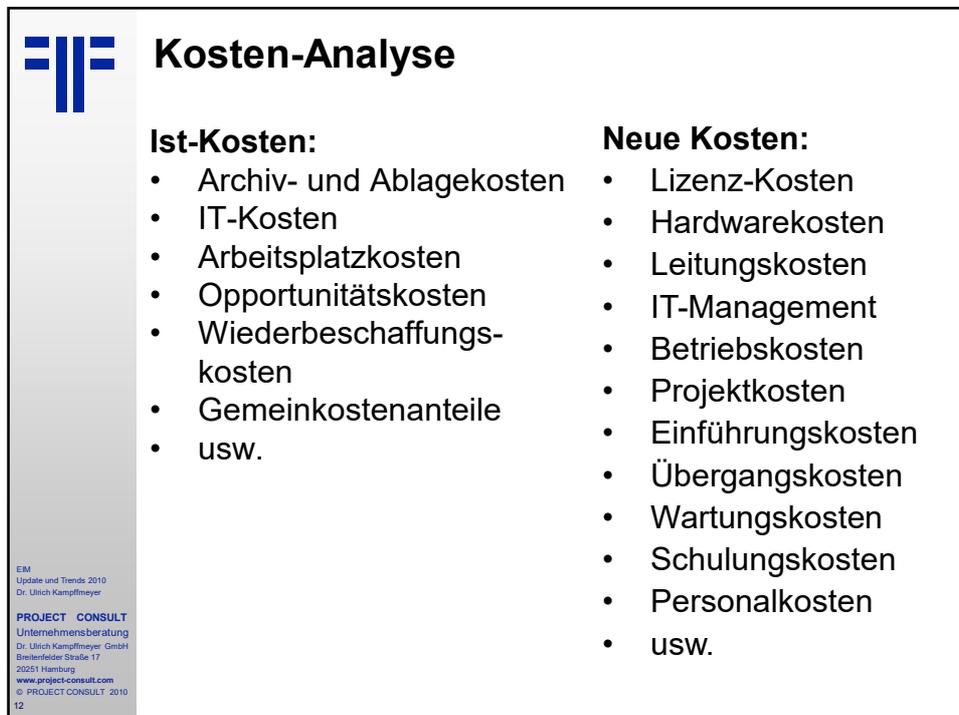
## **Verfälschung von Wirtschaftlichkeitsaussagen**

- Ansatz kalkulatorischer Kosten- und Erlösgrößen anstatt Ausgaben- und Einnahmegrößen
- Vernachlässigung von Planungs-, Wartungs-, Beratungs-, Vorsorge- und Umstellungsaufwänden
- Überbetonung der Hardwarekosten und zu niedriger Ansatz der Software- und Dienstleistungs- und Schulungskosten
- Vernachlässigung der Leistungsseite
- Vernachlässigung langfristiger Folgewirkungen
- Vernachlässigung von Überwälzungseffekten durch zu engen Betrachtungswinkel



## **Zu erwartender Nutzen durch die neue Lösung**

Ein Problem der Einführung von Enterprise Content Management ist, dass viele Nutzeneffekte keine direkten Kosteneinsparungen, sondern zu bewertende qualitative Faktoren sind.





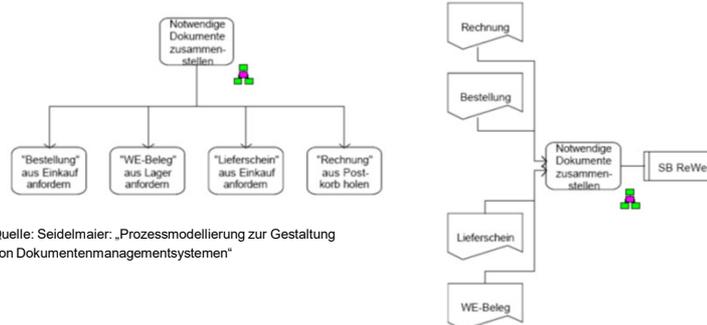
## Prozessanalysen Einsparungspotentiale in den Abläufen

### Faktoren

- Kürzere Transport- und Liegekosten
- geringere Personalkosten
- Effizientere Arbeitszeitverwendung
- Geringere Kommunikationskosten
- usw.



## Prozessanalysen Einsparungspotentiale in den Abläufen



Quelle: Seidelmaier: „Prozessmodellierung zur Gestaltung von Dokumentenmanagementsystemen“

Kein Prozessschritt kann ohne ein Dokument durchgeführt werden!



## Prozessanalysen - Konzentration auf dokumentenabhängige Prozesse

Beispiel: Tätigkeiten innerhalb der Rechnungsprüfung auf der Basis der Bestellung:

- Alle notwendigen Dokumente zur Rechnungsprüfung zusammenstellen
- Diese Dokumente inhaltlich abgleichen
- Bei Abweichungen (z.B. zwischen Liefermenge und Rechnungsmenge) beim Lieferanten reklamieren
- Rechnung zur Zahlung freigeben (wenn keine Differenzen vorhanden sind)
- Interne Klärung, falls Reklamation beim Lieferanten erfolglos

Kein Prozessschritt kann ohne ein Dokument durchgeführt werden. Ein Prozessschritt ist dann **dokumentenabhängig**, wenn ohne die Dokumenteninformation der Schritt nicht durchgeführt werden kann. Der relative Anteil der dokumentenabhängigen Prozessschritte an allen Prozessschritten wird als „**Grad der Dokumentenabhängigkeit des Prozesses**“ bezeichnet.

Je höher diese Kennzahl ist, desto sinnvoller ist der Einsatz eines ECM-Systems.

\*Definition nach Prof. Seidlmeier, Fachhochschule Rosenheim



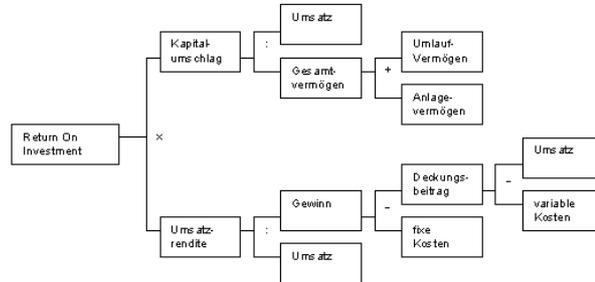
## ROI Return on Investment

Nur den ROI im Sinn?!

Es geht um die nachhaltige Verbesserung der Leistungen des Unternehmens und nicht um „Geld zurück“!



## Welche Kennzahlen sind sinnvoll? Warum hilft ROI nicht weiter?

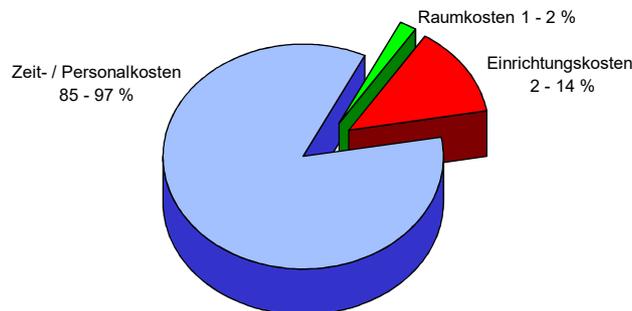


- ROI – Return On Investment benötigt Umsatz und Gewinn, eignet sich also nur für Unternehmensteile, für die auch Gewinn ermittelt werden kann
- Kurzfristige Orientierung, Langfristpotentiale werden vernachlässigt



## Welche Kennzahlen sind sinnvoll? Beispiel Kosten für Ablage und Recherche

- Rund 90 % der Kosten für Ablage und Recherche sind Personalkosten



- Konzentration auf Personal- und Prozesskosten
- Generell sollte die Analyse sich auf die wichtigsten Kennzahlen beschränken



## Sinnvolle / wichtige Kennzahlen

- Kosten für Suche und Recherche
- Durchlaufzeiten
- Bewertung frei werdender Arbeitspotentiale
- Kommunikationskosten
- Bewertung von Faktoren wie
  - Qualitätsverbesserungen
  - Effizienteres Kundenmanagement
  - Höhere Auskunftsfähigkeit
  - Erfüllung von Compliance Vorgaben
- u.ä.

EIM  
Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer

**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
[www.project-consult.com](http://www.project-consult.com)  
© PROJECT CONSULT 2010  
19



## Weitere mögliche Nutzenfaktoren

- Direkter und effizienter Informationszugang
- Sichere Aufbewahrung und Sicherung von Daten, Informationen und Dokumenten
- Geschäftsprozesskonformität und -durchgängigkeit
- Einsparungen durch Wegfall aufwendig zu programmierender Schnittstellen
- Reduzierung von Betriebskosten durch Konsolidierung
- Konsolidierung des Datenmanagements
- Konsolidierung betrieblicher Anwendungen

EIM  
Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer

**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
[www.project-consult.com](http://www.project-consult.com)  
© PROJECT CONSULT 2010  
20

(Quelle: [http://www.ser.ch/ww/de/pub/ser\\_solutions/doxis/welchen\\_nutzen\\_bietet\\_ecm.cfm](http://www.ser.ch/ww/de/pub/ser_solutions/doxis/welchen_nutzen_bietet_ecm.cfm))

## Ganzheitlicher Ansatz

Nutzenpotentiale

Bewerteter Nutzen	Produktivitätssteigerung	Gestärkte Wettbewerbsposition
Raumkosten	verbesserte Prozesse	Kundenzufriedenheit
Personalkosten	Informationsverfügbarkeit	Mitarbeitermotivation
techn. Ausstattung z.B.: Papierlogistik Mikroverfilmung	Informationsschutz	neue Services/Produkte
administrativer Aufwand	Qualität der Arbeitsergebnisse	verbesserte Organisationsstruktur

EM Update und Trends 2010  
 Dr. Ulrich Kampffmeyer

**PROJECT CONSULT**  
 Unternehmensberatung  
 Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
 Breitenfelder Straße 17  
 20251 Hamburg  
 www.project-consult.com  
 © PROJECT CONSULT 2010

## Ganzheitliche Nutzenermittlung, Basis für die Wirtschaftlichkeit

	Kostenabbau - Infrastruktur - Extern - Raum etc.	bessere Effizienz - Bearb.-Zeit - Transportzeit - Zugriff	höhere Qualität - Transparenz - Verfügbarkeit - Sicherheit	mehr Ertrag
<b>Tiefere Kosten</b>	●	●●	●	Σ
<b>Kürzere Durchlaufzeiten</b>		●●	●	?
<b>Bessere Servicequalität</b>		●	●●	?
<b>Kürzere Produktentwicklung</b>		●●	●●	?
<b>Neue Marktleistung</b>		●	●●	?
<b>Erhaltung / Verbesserung Wettbewerbsfähigkeit</b>				

EM Update und Trends 2010  
 Dr. Ulrich Kampffmeyer

**PROJECT CONSULT**  
 Unternehmensberatung  
 Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
 Breitenfelder Straße 17  
 20251 Hamburg  
 www.project-consult.com  
 © PROJECT CONSULT 2010



## **Argumentationshilfen** **Nutzen generieren – Effizienz erhöhen**

EIM  
Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer  
**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
[www.project-consult.com](http://www.project-consult.com)  
© PROJECT CONSULT 2010  
23



## **Sucess Stories**

Zahlreiche Success-Stories der Anbieter belegen die Wirtschaftlichkeit von ECM:

- 25% Zeitersparnis im Case Management
- 250.000 € jährlich durch die Ablösung des Papierarchives gespart
- ROI bei Electronic Invoice Capturing in nur 3 Monaten
- Workflow beschleunigt Customer Response von 2 Tagen auf 1 Stunde
- usw.

EIM  
Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer  
**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
[www.project-consult.com](http://www.project-consult.com)  
© PROJECT CONSULT 2010  
24



## Das Problem hinter den Success Stories

- Die wenigsten Anwender kennen die realen Kosten  
*(oder wollen sie auch gar nicht wissen!)*
- Ist-Analysen werden häufig nur oberflächlich durchgeführt  
*(Berater werden gern nach „Vergleichsdaten“ gefragt ...)*
- Der Wert von Information und die Abhängigkeit von Richtigkeit und Verfügbarkeit von Information sind in nahezu keinem Unternehmen definiert



## Nutzung von Success Stories für die eigene Entscheidung

- Zusammen mit einem Referenzbesuch können Success Stories wichtige Hinweise für die eigene Entscheidung geben.
- Hinter einer Success Story steckt fast immer ein erfolgreiches Projekt,
- aber:
  - Hinterfragen Sie die Basis der Story und überprüfen Sie das Ergebnis bei einem Referenzbesuch.
  - Fragen Sie ohne Beisein des Anbieters nach.



## Milchmädchenrechnung ...

- Ihr Versicherungsunternehmen hat 1000 Mitarbeiter und arbeitet mit Papier, Fachanwendung und E-Mail
- 1000 Mitarbeiter arbeiten 8 Stunden an 240 Tagen im Jahr, macht 1.920.000 Stunden
- 1000 Mitarbeiter kosten bei Vollkostenrechnung, sagen wir 50.000 € im Mittel, macht 50.000.000 € (50 Millionen) im Jahr
- Nehmen wir an, jeder Mitarbeiter spart nur 20 Minuten am Tag (1/24 der Arbeitszeit) durch die elektronische Akte und das elektronische Archiv, macht im Jahr 72.000 Arbeitsstunden oder 2.083.333 € (2 Millionen) sowie durch Abschaffung des Papierarchivs 200.000 Ersparnis.
- Das ECM kostet mit Lizenzen, Hardware und Einführung, sagen wir einmal 3.000.000 € (3 Millionen), bringt also den ROI nach 1,4 Jahren



## Die Milchmädchenrechnung:

Die Kostenersparnis beträgt nur 4%.

4% der Kosten sparen Sie nur dann,

- wenn Sie 4% der Mitarbeiter abbauen und
- die Kosten für den Betrieb nicht höher als die übrigen Einsparungen (Papier, Raum,...) sind.



## Markttreiber für ECM

Entscheidungsfaktoren, die sich überschneiden.  
 Die Schnittmenge der treibenden Faktoren führt zum Nutzen für das Unternehmen. Dies sollte der eigentliche treibende Faktor sein.

EIM Update und Trends 2010  
 Dr. Ulrich Kampffmeyer

**PROJECT CONSULT**  
 Unternehmensberatung  
 Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
 Breitenfelder Straße 17  
 20251 Hamburg  
 www.project-consult.com  
 © PROJECT CONSULT 2010

## Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkte Quantitativ und qualitativ

Bei einer Wirtschaftlichkeits- oder Kosten-/ Nutzenbetrachtung ist besonders für den Einsatz von ECM zwischen quantitativen und qualitativen Faktoren zu unterscheiden.

- **Quantifizierbare Faktoren:**  
Größen, die messbar sind und konkret in Zahlen gefasst werden können
- **Qualitative Faktoren:**  
Größen, die nicht direkt messbar sind, sondern sich durch die Bewertung von Verbesserungspotenzialen oder Eröffnung neuer Möglichkeiten für effizienteres Arbeiten ergeben

EIM Update und Trends 2010  
 Dr. Ulrich Kampffmeyer

**PROJECT CONSULT**  
 Unternehmensberatung  
 Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
 Breitenfelder Straße 17  
 20251 Hamburg  
 www.project-consult.com  
 © PROJECT CONSULT 2010



## Nutzenkategorien von ECM-Lösungen

Rechenbarer Nutzen	Leistungs- und Qualitätsverbesserungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reduktion Personalkosten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ablegen</li> <li>- Suchzeiten</li> <li>- Ausgeben</li> <li>- Kopieren</li> <li>- Transportzeiten</li> <li>- Archivunterhalt</li> <li>- keine Mehrfachablagen</li> <li>- Telefonate / Fax</li> <li>- Bearbeitungszeiten</li> <li>- Rückstellzeiten</li> </ul> </li> <li>• <b>Reduktion Infrastrukturkosten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivsysteme</li> <li>- Bürohilfsmittel</li> </ul> </li> <li>• <b>Reduktion externe Kosten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mikroverfilmung</li> <li>- Kopierkosten</li> <li>- Porti / Transport</li> </ul> </li> <li>• <b>Reduktion Raumkosten</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kürzere Reaktions- und Durchlaufzeiten</li> <li>• direkter Informationszugriff mit unterschiedlichen und kombinierbaren Zugriffskriterien</li> <li>• mehrfache, ortsunabhängige Informationsnutzung</li> <li>• breitere Informationsbasis</li> <li>• höhere Produktivität durch schnellere Rückgriffe</li> <li>• hohe Verfügbarkeit, gleichzeitig für mehrere Benutzer</li> <li>• höhere Sicherheit</li> <li>• mehr Transparenz, bessere Steuerung</li> <li>• keine Fehlalagen</li> <li>• erhöhter Datenschutz durch kontrollierte Zugriffsberechtigung</li> <li>• Qualität des Outputs (entspricht weitestgehend dem Original) auch bei Langzeitspeicherung</li> </ul>

EIM  
 Update und Trends 2010  
 Dr. Ulrich Kampffmeyer  
 PROJECT CONSULT  
 Unternehmensberatung  
 Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
 Breitenfelder Straße 17  
 20251 Hamburg  
 www.project-consult.com  
 © PROJECT CONSULT 2010  
 31



## Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkte Nutzenkategorien von ECM-Lösungen

Rechenbarer Nutzen	Leistungs- und Qualitätsverbesserungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reduktion Personalkosten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ablegen</li> <li>- Suchzeiten</li> <li>- Ausgeben</li> </ul> </li> <li>• <b>Reduktion Infrastrukturkosten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivsysteme</li> <li>- Bürohilfsmittel</li> </ul> </li> <li>• <b>Reduktion externe Kosten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mikroverfilmung</li> <li>- Kopierkosten</li> <li>- Porti / Transport</li> </ul> </li> <li>• <b>Reduktion Raumkosten</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kürzere Reaktions- und Durchlaufzeiten</li> <li>• direkter Informationszugriff mit unterschiedlichen und kombinierbaren Zugriffskriterien</li> <li>• mehrfache, ortsunabhängige Informationsnutzung</li> <li>• breitere Informationsbasis</li> <li>• höhere Produktivität durch schnellere Rückgriffe</li> <li>• hohe Verfügbarkeit, gleichzeitig für mehrere Benutzer</li> <li>• höhere Sicherheit</li> <li>• mehr Transparenz, bessere Steuerung</li> <li>• keine Fehlalagen</li> <li>• erhöhter Datenschutz durch kontrollierte Zugriffsberechtigung</li> <li>• Qualität des Outputs (entspricht weitestgehend dem Original) auch bei Langzeitspeicherung</li> </ul>

Eher gering

EIM  
 Update und Trends 2010  
 Dr. Ulrich Kampffmeyer  
 PROJECT CONSULT  
 Unternehmensberatung  
 Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
 Breitenfelder Straße 17  
 20251 Hamburg  
 www.project-consult.com  
 © PROJECT CONSULT 2010  
 32

## Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkte Nutzenkategorien von ECM-Lösungen

Rechenbarer Nutzen	Leistungs- und Qualitätsverbesserungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reduktion Personalkosten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ablegen</li> <li>- Suchzeiten</li> <li>- Ausgeben</li> </ul> </li> <li>• <b>Reduktion interner Kosten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivsysteme</li> <li>- Bürohilfsmittel</li> </ul> </li> <li>• <b>Reduktion externe Kosten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mikroverfilmung</li> <li>- Kopierkosten</li> <li>- Porti / Transport</li> </ul> </li> <li>• <b>Reduktion Raumkosten</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>kürzere Reaktions- und Durchlaufzeiten</b></li> <li>• <b>höhere Qualität</b></li> <li>• <b>Quantität des Outputs (entspricht weitestgehend dem Original) auch bei Langzeitspeicherung</b></li> </ul>

Eher gering

das weitaus  
höhere  
Potenzial

EIM Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer

**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
www.project-consult.com  
© PROJECT CONSULT 2010

## Argumentationshilfen Wissensmanagement

- Wissensverlust und mangelndes Wissen sind ein erheblicher Wirtschafts- und Risiko-Faktor. Dies gilt besonders für das Unternehmen verlassende Mitarbeiter (Knowhow-Sicherung) ebenso wie Stellenwechsel und neu hinzukommende Mitarbeiter (schneller Knowhow-Aufbau und einfacher Zugang zu allen notwendigen Informationen).
- Geordnete, systematisch aufbereitete und inhaltlich erschlossene Informationsbasen sichern das Wissen des Unternehmens und verringern Einarbeitungs- und Schulungsmaßnahmen.
- Vergleichsdaten sind z.B. der Fluktuationsfaktor von 1,6% bei VW (2006), der in anderen Branchen ähnlich ist. Hieraus errechnet sich ein Potenzial von **15 bis 20 Millionen €** jährlicher Ersparnis bei Schulung, Einarbeitung und Know-How-Transfer im Verwaltungsbereich. Hinzu kommen die Vermeidung von Verlusten und Risiken, die durch Löschen oder Hinterlassen ungeordneter, unvollständiger und nicht nutzbarer Informationsbestände beim Ausscheiden von Mitarbeitern entstehen.
- ECM-Lösungen können als Basis für Collaboration und Wissensmanagement eingesetzt werden. Zusammen mit elektronischen Archiven bewahren sie das Wissen des Unternehmens. Die Amortisation liegt bei komplexeren Projekten im Rahmen von 2 bis 5 Jahren.

EIM Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer

**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
www.project-consult.com  
© PROJECT CONSULT 2010



## Argumentationshilfen Eingangsrechnungserkennung

- Automatisiertes Erkennen und Klassifizieren von Eingangsrechnungen ist heute ausgereift und entsprechend verbreitet. Effizient wird der Prozess, wenn automatisiert ein Datensatz für die Buchhaltung erzeugt wird und ein Workflow für die Rechnungsprüfung und die Genehmigung angestoßen wird.
- Die Wirtschaftlichkeit lässt sich fast immer sehr einfach nachweisen.
- Die Umsetzung sollte immer mit und unter der Kontrolle der Kaufmännischen Leitung erfolgen



## Zwischenfazit zum Thema Wirtschaftlichkeit

- Der Einsatz von ECM Enterprise Content Management ist nachgewiesen wirtschaftlich, spart Kosten und eröffnet unerschlossene Effizienzpotentiale.
- Gerade in Zeiten wirtschaftlicher Veränderungen ist eine optimale Unterstützung von Prozessen und Informationsnutzung entscheidend:
  - Die aktuelle Wirtschaftskrise sollte daher genutzt werden, das Unternehmen besser in Bezug auf Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit aufzustellen.
  - ECM Enterprise Content Management ist hierfür eine wichtige, strategische Komponente.



## **Methodik Erhebung, Analyse, Bewertung**

EIM  
Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer  
  
PROJECT CONSULT  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
www.project-consult.com  
© PROJECT CONSULT 2010  
37



## **Ist-Analyse**

Um eine realistische Kosten-/Nutzung-Betrachtung durchführen zu können, ist eine umfangreiche Ist-Analyse und Ermittlung der derzeitigen Kosten notwendig:

- Archiv- und Ablagekosten
- IT-Kosten
- Arbeitsplatzkosten
- Transport- und Liegekosten
- Personalkosten
- Arbeitszeitverwendung
- Prozesskosten
- Kommunikationskosten
- Opportunitätskosten
- Wiederbeschaffungskosten
- Gemeinkostenanteile
- usw.

EIM  
Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer  
  
PROJECT CONSULT  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
www.project-consult.com  
© PROJECT CONSULT 2010  
38



## **Zu erwartende Kosten durch die neue Lösung**

Um eine realistische Kosten-/Nutzung-Betrachtung durchführen zu können, sind die Kosten des zukünftigen Systems (nach Erstellung Fachkonzept und auf Basis einer Evaluierung oder Ausschreibung) zu ermitteln:

- Lizenz-Kosten
- Hardwarekosten
- Leitungskosten
- IT-Management
- Betriebskosten
- Projektkosten
- Einführungskosten
- Übergangskosten
- Wartungskosten
- Schulungskosten
- Personalkosten
- usw.



## **Verfälschung von Wirtschaftlichkeitsaussagen**

- Ansatz kalkulatorischer Kosten- und Erlösgrößen anstatt Ausgaben- und Einnahmengrößen
- Vernachlässigung von Planungs-, Wartungs-, Beratungs-, Vorsorge- und Umstellungsaufwänden
- Überbetonung der Hardwarekosten und zu niedriger Ansatz der Software- und Dienstleistungskosten
- Vernachlässigung der Leistungsseite
- Vernachlässigung langfristiger Folgewirkungen
- Vernachlässigung von Überwälzungseffekten durch zu engen Betrachtungswinkel



## **Zu erwartender Nutzen durch die neue Lösung**

Ein Problem der Einführung von Enterprise Content Management ist, dass viele Nutzeneffekte keine direkten Kosteneinsparungen, sondern zu bewertende qualitative Faktoren sind.



## **Organisatorischer, wirtschaftlicher und technischer Nutzen von ECM aus Sicht der ECM Anbieter**

- Direkter und effizienter Informationszugang
- Aufbewahrung und Sicherung von Daten, Informationen und Dokumenten
- Einsparung durch Prozessoptimierung und -automatisierung
- Geschäftsprozesskonformität und -durchgängigkeit
- Einsparungen durch Wegfall aufwendig zu programmierender Schnittstellen
- Reduzierung von Betriebskosten durch Konsolidierung
- Konsolidierung des Datenmanagements
- Konsolidierung betrieblicher Anwendungen



## Beispiele für Nutzenpotentiale

- Durch den Einsatz von **E-Mail-Management** (Bereitstellung der E-Mails in elektronischen Akten und in Prozessen sowie E-Mail-Archivierung) werden in erheblichem Maße **Speicher-, Recherche- und Prozesskosten** gespart.
- Gleichzeitig werden die Nachvollziehbarkeit und die Erfüllung von Compliance-Vorschriften nachhaltig verbessert.
- IDC (2008) hat hierzu errechnet, dass durch Mehrfachspeicherung allein der Speicherplatz um das **50fache** anwachsen kann. Hinzu kommt, dass kaum ermittelbar ist, wer eigentlich das elektronische Original vorliegen und gespeichert hat.
- ECM-Lösungen bieten integriertes E-Mail-Management und vermeiden neue Kosten durch E-Mail-Archiv-Insellösungen. Ein E-Mail-Management amortisiert sich in der Regel innerhalb eines Jahres.



## Beispiele für Nutzenpotentiale

- Die geordnete Ablage von Dokumenten in herkömmlichen Dateisystemen ist aufwändig und nicht eindeutig. Durch ein geordnetes Records Management mit vorgegebenen Ablagestrukturen lässt sich das Zuordnen und Wiederfinden erheblich erleichtern.
- In einer Studie der Firma XEROX (2007), die durch Untersuchungen in der öffentlichen Verwaltung (DOMEA, 2006) gestützt werden, wurde das Zeitersparnispotenzial allein durch eine **geordnete Ablagestruktur** mit ca. 15 Minuten pro Arbeitstag und Mitarbeiter ermittelt.
- Im Rahmen einer Betrachtung eines großen Chemie- und Pharmakonzerns wurde auf Basis dieser Daten ein jährliches Einsparungspotenzial von über **80 Millionen €** jährlich errechnet.
- ECM-Lösungen bieten sowohl geordnete Ablagestrukturen als auch Volltextsuche. Die Strukturierung von Ablagen gehört zu den Standardfunktionen von ECM & Records Management und bereitet keine Mehrkosten bei der Beschaffung.



## Beispiele für Nutzenpotentiale

- Im Rahmen der Anforderungen für Governance, Risk Management und Compliance können die Risiken durch eine geordnete und vorschriftskonforme Speicherung, Verwaltung und Erschließung von Informationen abgeschätzt werden.
- Solche Risiken müssen hinsichtlich ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit und bezüglich ihrer Auswirkungen betrachtet werden.
- Aus bekannten Fällen der regulierten Pharma-Branche sind Schäden durch nicht vollständige oder sachgerechte Dokumentation in Höhe von **4,85 Milliarden Dollar** (VIOXX-Vergleich von Merck Pharma allein in den USA, Süddeutsche Zeitung vom 09.11.2007) bekanntgeworden.
- ECM-Lösungen bieten die notwendige Nachvollziehbarkeit und Sicherheit und stehen allen Anwendungen als Infrastruktur zur Verfügung. Sie unterstützen nicht nur Compliance-Anforderungen sondern machen das Unternehmen agiler und transparenter.



## Beispiele für Nutzenpotentiale

- Die Einführung von Posteingangslösungen mit anschließendem Workflow einschließlich der Integration von Daten aus anderen Anwendungen birgt ein erhebliches Effizienzpotential.
- Der VOI Verband Organisations- und Informationssysteme seiner Studie (2008) errechnet, dass hierdurch bis zu **50%** der Prozesskosten gespart werden können.
- Untersuchungen in Krankenkassen (2007) haben ergeben, dass allein durch das Suchen von Informationen in verschiedenen elektronischen Eingängen (Fax, E-Mail, operative Systeme) und den Papiereingängen (Post, Wiedervorlagen, Ablagen, Archivsanforderungen) bei Sachbearbeitern bis zu 50 Minuten Arbeitszeit täglich aufgewendet werden und dabei zum Teil keine eindeutigen Ergebnisse erzielt werden.
- ECM-Lösungen bieten automatisierte Posteingangslösungen mit Klassifikation, Postkorbsysteme, virtuelle Akten und Workflow. Sie verbinden dabei strukturierte und unstrukturierte Informationen und überwinden die Medienbrüche. Mit der elektronischen Sachbearbeitung kann außerdem die Betreuung der Kunden erheblich beschleunigt werden. Komplexere Systeme amortisieren sich nach 3 bis 5 Jahren.



## Einschätzungen der AIIM

EIM  
Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer  
**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
[www.project-consult.com](http://www.project-consult.com)  
© PROJECT CONSULT 2010  
47



## 10 Fakten über die Effizienz von ECM

1. Unternehmen wenden 20 Dollar auf, ein Dokument abzulegen, 120 Dollar ein falsch abgelegtes Dokument wieder zu finden und 220 Dollar ein Dokument wiederherzustellen.
2. 7,5 Prozent aller Dokumente gehen verloren, drei Prozent werden falsch abgelegt.
3. Fünf bis 15 Prozent der Arbeitszeit wird mit dem Lesen von Informationen verbracht, aber bis zu 50 Prozent für die Suche nach Informationen.
4. Dokumente werden durchschnittlich 19 Mal fotokopiert.
5. Allein in den USA sind in den Unternehmen über 4 Billionen Papierdokumente und ihre Zahl wächst jährlich um 22 Prozent (PricewaterhouseCoopers).

EIM  
Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer  
**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Breitenfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
[www.project-consult.com](http://www.project-consult.com)  
© PROJECT CONSULT 2010  
48



## 10 Fakten über die Effizienz von ECM

6. Unternehmen erhielten 2007 durchschnittlich 18 Megabyte an E-Mails pro Tag. Bis 2011 werden es geschätzte 28 Megabyte am Tag sein.
7. Anwender schicken und empfangen durchschnittlich 133 E-Mails am Tag (Radicati Group).
8. Ein Faxgerät kostet 6.200 Dollar im Jahr (Captaris). Für den manuellen Versand eines Fax werden durchschnittlich 8 Minuten aufgewendet.
9. Die durchschnittlichen Kosten für den Versand eines Päckchens liegen zwischen acht und 15 Dollar.
10. Die Kosten für Büroraum sind durchschnittlich um 19 Prozent gestiegen (Office Space Across the World 2008).

Quelle: John Mancini, Vorsitzender der internationalen Hersteller und Anwendervereinigung Association for Information and Image Management (AIIM), [http://www.aiim.typepad.com/aiim\\_blog/2008/10/10-fast-facts.html](http://www.aiim.typepad.com/aiim_blog/2008/10/10-fast-facts.html)



## Aktuelle Fragen

- ROI – das alleinige Ziel?  
**Nachhaltigkeit ist wichtiger, ROI lässt sich nur schwer seriös berechnen**
- Sind „günstige Lizenzen“ wirklich wirtschaftlich oder wird durch „Change Management“ das Geld hintenherum hereingeholt?  
**Projekt- und Folgekosten sind der bedeutend größere Anteil**
- Wie verhält sich „Open Source“ zu lizenzierter Software?  
**Open Source ist nicht gleich Freeware. Open Source Projekte können genauso teuer und sogar im Betrieb teurer werden als Projekte mit Lizenzsoftware**
- Wie lassen sich Inhouse-Lösungen mit Outsourcing/SaaS vergleichen?  
**Kaum. Es fehlen noch „echte“ ECM SaaS Angebote. Bisher werden nur Teilbereiche abgedeckt.**



**EIM Update und Trends 2010**  
**Dr. Ulrich Kampffmeyer**  
**Update Seminar S206**  
**Hamburg, München, Düsseldorf, Stuttgart, Frankfurt und Berlin**



## Agenda

- 13:30 – 14:00 Anmeldung, Begrüßungskaffee, Ausgabe der Unterlagen
- 14:00 – 14:20 Begrüßung und Einführung: Von EIM zu ECM
- 14:20 – 15:05 Prozessanalyse und Prozessumsetzung, Stolpersteine
- 15:05 – 15:50 Aktuelle Rechtsfragen und Standards: Anforderungen und neue Urteile für das geordnete Informationsmanagement
- 15:50 – 16:10 Kaffeepause**
- 16:10 – 16:50 Kosten / Nutzen und Wirtschaftlichkeit
- 16:50 – 17:40 **ECM Trends 2010: Aktuelle Entwicklungen aus dem EIM-Umfeld**
- 17:40 – 18:00 Individuelle Fragen im Kreis unserer Berater

EIM  
Update und Trends 2010  
Dr. Ulrich Kampffmeyer

**PROJECT CONSULT**  
Unternehmensberatung  
Dr. Ulrich Kampffmeyer GmbH  
Brienerfelder Straße 17  
20251 Hamburg  
[www.project-consult.com](http://www.project-consult.com)  
© PROJECT CONSULT 2010  
51