

Masterplan fürs digitale Firmengedächtnis

#Digitalisierung, #Dokumentenprozesse,
#Informationsmanagement, #Prozessautomatisierung,
#Capture, #Rechtssicherheit, #Archivierung

Nadine Schuppisser ist Marketing & Kommunikation Managerin bei der **PDF Tools AG**, einem international erfolgreichen Softwareentwicklungshaus, welches professionelle PDF & PDF/A Komponenten und Lösungen rund um die Digitalisierung, den Dokumentenprozess und die gesetzlich konforme Langzeitarchivierung für Unternehmen anbietet. PDF Tools AG ist die Schweizer Vertretung im ISO Komitee für PDF/A und PDF, sowie Gründungsmitglied der PDF Association.

www.pdf-tools.com



Die Digitalisierung trippelt in manchen Bereichen noch eher etwas tapsig und unbeholfen voran, dafür andernorts mit Siebenmeilenstiefeln. Täglich entstehen unzählige neue Knotenpunkte und Verbindungen im digitalen Gedächtnis. Unternehmen sind davon speziell betroffen, da es darum geht, bei der digitalen Transformation Schritt zu halten – im Idealfall einen voraus zu sein. Das ist in vielen Branchen überlebenswichtig und nicht verhandelbar.

Werfen wir einen Blick in den Dokumentenfluss: Konkret versenden und erhalten Unternehmen Signale aus zahlreichen Quellen. Die Synapsen sind gefordert, diese zu erkennen, anzunehmen, einzuordnen, und nach Relevanz zu speichern oder zu verwerfen. Doch wie stellt ein Unternehmen sicher, dass die geschäftsrelevanten Informationen erkannt und richtig behandelt werden? Sprich, wie werden Integrität, Verfügbarkeit, Benutzbarkeit und Authentizität garantiert? Was muss beachtet werden, damit das digitale Gedächtnis nicht ins Stolpern gerät? ▶

POLICIES; Regeln und Vorschriften

Bereits in der analogen Welt gibt es zahlreiche Gesetze und Vorschriften für Unternehmen. Im Zuge der Digitalisierung sind Weitere dazu gekommen. Eine Analyse der Vorgaben, an die sich ein Unternehmen aufgrund seiner Rechtsform oder der Branchentätigkeit halten muss, ist unumgänglich. Die Einhaltung kann im Dokumentenprozess und im digitalen Langzeitarchiv durch entsprechende Maßnahmen unterstützt werden.

Das Ziel ist eine Übersicht über sämtliche Gesetze, Vorschriften und Regeln zu erhalten, welche vom Unternehmen eingehalten werden müssen. Eine sorgfältige Analyse ergibt einen Überblick, deckt Optimierungspotential auf und stellt schlussendlich die Rechtssicherheit im Streitfall sicher.

Vorgehen

Analysieren Sie:

- geltende Gesetze, von denen Sie betroffen sind
- branchenspezifische Vorschriften und Verfahren
- Unternehmensrichtlinien und Risiken
- Bindende Klauseln durch Verträge

Erstellen Sie aufgrund der Analyse:

- Inventur: Welche Regeln gelten für ihr Unternehmen und können im Dokumentenprozess unterstützt werden?
- Anweisungen: Wie soll mit den Dokumenten umgegangen werden? (Sorgfaltspflicht)
- Kontrollpläne: Wie wird die Einhaltung der Anweisungen überprüft? (Intervall und Zuständigkeit für Audits)

Beispiel

Der fiktive Softwarehersteller *PapierLos* erstellt einen Vertrag, der von OEM-Partnern für den Vertrieb der Software unterschrieben werden muss. Damit der Vertrag rechtskonform ist, muss er von beiden Parteien signiert sein. Gemäß Unternehmensrichtlinie von *PapierLos* darf der OEM-Vertrag nur von einem zeichnungsberechtigten Partnermanager gegengezeichnet werden. Zudem muss die Unterzeichnung mit einer digitalen Signatur erfolgen.

ORIGIN; Quellen & Formate und Kanäle

Geschäftsrelevante Informationen werden in den verschiedensten Umgebungen generiert, bearbeitet und verteilt. Wo kommen diese her und in welcher Form? Ein Unternehmen kann seine Dokumentenqualität und -prozesse steuern. Die von extern eingehenden Dokumente sind jedoch nicht unbedingt konform zu den Ansprüchen an die erwartete Qualität.

Das Ziel ist eine Übersicht und Kontrolle über die Herkunft, Form und Wege der Dokumente zu erhalten. Eine Bestandsaufnahme sämtlicher Quellen, Formate und Kanäle hilft diese zu konsolidieren und entsprechende Maßnahmen für die Bereinigung einzuleiten.

Vorgehen

Analysieren Sie sämtliche Dokumentenquellen:

- Quellen:
 - Digital und analog
 - Interne Dokumente
 - Dokumente aus externen Quellen (von Lieferanten, Kunden, Partnern etc.)
- Formate:
 - Dateiformat und analoge Dokumente
 - Struktur, Qualität, Lesbarkeit, Versionierung
- Kanäle:
 - Post, Fax
 - E-Mail, Cloud (z.B. Dropbox)

Erstellen Sie aufgrund der Analyse:

- Maßnahmen für eine Bereinigung der Dokumentenvielfalt
- Richtlinien für Quellen, Formate und Kanäle

Beispiel

Bei *PapierLos* gilt die Devise „What you use is what you pay“. Entsprechend werden Rechnungsbeträge und Rabatte aufgrund der Quartalsrapporte ihrer OEM-Partner festgelegt.

Die Anlieferung erfolgt direkt über das *PapierLos*-Partnerportal in einem durch *PapierLos* vorgegebenen Format. Die gesamte Rechnungsstellung geschieht automatisch. Die Zahlen werden aus den strukturierten Rapporten gelesen, daraus die Rechnungen inkl. Rabattierungen generiert, elektronisch versandt und im Archiv abgelegt.

CAPTURE; Inhaltserfassung und -Verarbeitung

Externe Dokumente liegen im „Eingang“ und interne in einer temporären Ablage. Um eine saubere Weitergabe der eingehenden Dokumente in den Dokumentenprozess zu gewährleisten, sollten diese im Vorfeld geprüft und freigegeben werden.

Mittels dem Festlegen eines Vorgehens zur Verarbeitung von eingehenden Dokumenten wird sichergestellt, dass diese validiert, klassifiziert und repariert werden. Durch Anreicherung von Metadaten und Texterkennung werden die Dokumente durchsuchbar und auffindbar.

Vorgehen

Festlegen von Regeln, wie die eingehenden Dokumente verarbeitet werden, u.A. bezüglich:

- Validierung/Qualitätskontrolle
- OCR (Texterkennung – Optical Character Recognition)
- Konvertierung in Standardformate

Dokumentenklassifizierung und -Kanalisierung

Beispiel

PapierLos erhält aus Japan einen handschriftlich unterzeichneten OEM-Vertrag via Fax. Als Erstes wird der Vertrag eingescannt. In dieser Form könnte er abgelegt werden, wäre aber schwer wieder auffindbar. Also wird er mittels OCR in eine durchsuchbare Form gebracht. Aufgrund der dadurch erhaltenen Dokumentenstruktur und dem erkannten Inhalt wird das Dokument als „Vertrag“ klassifiziert. Damit ist die Basis für die Auffindbarkeit und Weiterverarbeitung gelegt.

AUTOMATION; Workflow & Verantwortungsbereiche

Ist ein Dokument erkannt, gelesen und klassifiziert, kommt es in einen vordefinierten Prozess, welcher die Dokumente den verantwortlichen Bereichen zuweist.

Die Ziele eines durchgängigen Workflows sind klar definierte Zuständigkeiten, Nachvollziehbarkeit, Sicherheit und Datenschutz. Durch eine saubere Automatisierung werden die Dokumente effizient und ohne manuelles Einwirken weitergeleitet und gehen somit nicht verloren.

Vorgehen

Festlegen von:

- Workflow
- Zugriffs- und Bearbeitungsrechten
- Ordnungssystem und Dossierbildung

Beispiel

Der eben abgeschlossene Vertrag wird automatisch an den Partnermanager zur Kenntnisnahme weitergeleitet. Sobald dieser den Empfang im internen System bestätigt, wird in der Buchhaltung automatisiert eine Rechnung für die jährlichen Partnerbeiträge generiert und elektronisch versandt. Der unterzeichnete Vertrag und die Rechnung werden automatisch dem Dossier des Partners im Archiv hinzugefügt.

REVISION/REVIEW; Abstimmung, Monitoring und Revision

Um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten, sollte regelmäßig überprüft werden, ob der Dokumentenprozess eingehalten wird und den erwünschten Effekt erzielt. Dadurch können Sicherheitslücken, Lecks und Fehler erkannt werden. Eine Folge davon kann eine Reparatur oder sogar das Formulieren von neuen Anforderungen und Prozessen sein.

Vorgehen

Festlegen von:

- Fehlerprotokoll
- Fehlerbehandlung

Folgende Fragen sollten Sie sich stellen:

- Wo entstehen Fehler? Wie werden Fehler behandelt?
- Welche Informationen müssen zwingend vorhanden sein? Was passiert bei Unvollständigkeit? Wie viel darf fehlen, was ist unverzichtbar?
- Gibt es Ausnahmen? Wenn ja, wie werden diese behandelt?
- Müssen neue Anforderungen im System aufgenommen werden?
- Audits wie System- und Prozessaudits (Intervall, Zuständigkeit, Auditprozesse)

Beispiel

Bei *PapierLos* wurden in der Vergangenheit immer wieder OEM-Verträge von nicht zuständigen Personen unterschrieben. Um dies zu verhindern wurden digitale Signaturen eingeführt, die automatisch überprüft werden. Versucht nun jemand einen Vertrag ohne gültige Signatur im Archiv abzulegen, wird die Ablage verweigert und dem Partnermanager eine entsprechende Mitteilung gesendet.

ARCHIVE; Aufbewahrung, Archiv

Konformität, Rechtssicherheit, Durchsuchbarkeit und Lesbarkeit spielen bei Dokumenten eine große Rolle. Speziell, wenn sämtliche geschäftsrelevanten Dokumente in einem digitalen Langzeitarchiv abgelegt werden. So ist im Streitfall die Beweis-kraft sichergestellt.

Vorgehen

Festlegen von:

- Validierung/Prüfung der ins Archiv eingehenden Dokumente
- Aktenverwaltung (Struktur / Zugriffsberechtigungen)
- Archivrichtlinien (Aufbewahrungsplanung/-fristen und endgültige Disposition)
- Archivaudit (Überprüfung, ob die Archivrichtlinien eingehalten werden)

Beispiel

In der Buchhaltung bei *PapierLos* herrscht Aufruhr – einer aufmerksamen Mitarbeiterin ist aufgefallen, dass ein OEM-Partner die neuesten Geschäftsbedingungen nicht einhält, obwohl er diese unterzeichnet hat. Mit wenigen Klicks hat sie den Vertrag im Archiv gefunden und ihren Verdacht verifiziert. Sie schickt dem Partner eine Abmahnung, deren Erhalt dieser bestätigen muss. Nach Erhalt der signierten Abmahnung legt sie diese im Archiv ab. Im Archiv ist für Abmahnungen eine Aufbewahrungsfrist von zwei Jahren festgelegt, d.h. danach wird diese automatisch gelöscht.

COMMUNICATION; Benutzererfahrung, Akzeptanz

Die Akzeptanz neuer Technologien und Prozesse entscheidet darüber, wie schnell diese im Unternehmensalltag integriert werden. Die Anwender müssen erkennen, dass das neue System ihnen die Arbeit erleichtert. Dafür sind die Benutzerführung und -erfahrung wie auch transparente Prozesse wichtig.

Die Abläufe können nur erfolgreich eingeführt werden, wenn diese einfach umsetzbar sind.

Vorgehen

Maßnahmen werden getroffen in Bezug auf:

- Bereitstellung von Hilfsmitteln/Tools (Portale, Devices)
- Bedienung, Dokumentation (Handbuch, Richtlinien)
- Kommunikation intern/extern
- Helpdesk/Support, Schulung

Beispiel

Damit der OEM-Partner das neue Partner-Portal nutzt, wird dieser im Vorfeld über die neuen Funktionen und deren Mehrwert informiert. Zusätzlich stellt *PapierLos* eine Kurzanleitung ins Portal, damit der Partner in der Lage ist die neue Rapportierung einwandfrei auszufüllen.

Fazit

Um erfolgreich Ordnung in das digitale Firmengedächtnis zu bringen, ist es wichtig vor dem Aufbruch in dieses Abenteuer den IST- und SOLL-Zustand zu bestimmen. Das Vorgehen nach dem oben beschriebenen POCARAC-Plan ermöglicht eine Fokussierung auf die einzelnen Schritte, ohne das große Ganze aus dem Blick zu verlieren. Wo nötig können individuelle Anforderungen hinzugefügt werden.

Abkürzungen sind nicht zu empfehlen – eine sorgfältige Vorbereitung ist das A und O eines erfolgreichen Projektes. Fehler helfen aufzuzeigen, was nicht funktioniert – können aber kostspielig sein. Daher ist vor allem in Bezug auf rechtliche Aspekte die Unterstützung eines entsprechenden Experten wertvoll. Das Risiko sollte im Vorfeld analysiert werden. Wie weit ist eine Absicherung sinnvoll? Wo ist der mögliche Schaden geringer als die Kosten für eine Implementierung?

Wenn die Fakten gesammelt sind und ein Vorgehen definiert wurde, folgt die Wahl der Unterstützung im technischen Bereich. Was lässt sich in die bestehende Struktur integrieren? Wie skalierbar und zuverlässig ist das System? Deckt es nicht nur die Anforderungen von heute, sondern auch mögliche zukünftige Bedürfnisse?

Ausgefeilte Prozesse und Systeme allein reichen nicht. Der Erfolg hängt maßgebend vom Faktor Mensch ab. Die proaktive Kommunikation und der Wissensaustausch sind wichtig, damit das Projekt von allen Beteiligten mitgetragen wird und eine innovative Feedbackkultur dazu entsteht. Das Aktivieren der Synapsen von Mitarbeitern und externen Partnern ermöglicht die Akzeptanz zu fördern. Damit wird der Erfolg des digitalen Firmengedächtnisses einen Schritt näher ans Ziel gebracht. ■

Ursina De Nando ist Produkt Managerin bei der PDF Tools AG.

www.pdf-tools.com

