

Bericht von der 3. Records Management Konferenz

11. November 2009 | Volketswil

Nach einjährigem Unterbruch fand die beliebte Records Management Konferenz des KRM dank der unermüdlichen Initiative von Bruno Wildhaber und seinem Team zum dritten Mal statt. Das Hotel Wallberg in Volketswil bot dabei den geeigneten Konferenzrahmen für die gut 80 Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Das bewährte Konzept – am morgen Fachinput durch Referate und nachmittags Roundtables wurde beibehalten.

Das Eingangsreferat hielt Markus Trüeb, seit 2004 verantwortlich für das Records Management und die Archivierung bei der SUVA. Er machte rasch klar, dass der Weg vom Grundsatz bis zu einem funktionierenden Records Management in einem Unternehmen lang sein kann. Meilen- und Stolpersteine gehören dazu. Mit konkreten Praxis-Beispielen regte er die Anwesenden an, ihre eigenen Anforderungen und Erfahrungen mit der Situation bei der Suva zu vergleichen. Wichtig sei es auch die Relevanz der Einhaltung von Regeln mittels symbolischer Kommunikation immer wieder vor Augen zu führen (Fussball Analogie). Dieser Anspruch richtet sich an alle, die an der betrieblichen Einführung einer effizienten elektronischen Records Management Lösung (ERMS) ernsthaft interessiert sind. Es geht nicht ohne Kulturwandel inklusive entsprechendem Change Management, was durchgehend auch von der Records Management Praxis in den einschlägigen Fachzeitschriften bestätigt wird. Die Einhaltung von Ablageregeln (Klassifikation) ist dabei nur ein Aspekt, aber ein sehr wichtiger, der nicht von der IT allein gelöst werden kann (Automation). Speziell im strukturierten Bereich hängt der Retrievalerfolg immer noch von der konsistenten und zuverlässigen Interaktion des Users beim Capturing von Records in den Fachapplikationen ab. Wieso nicht auch im unstrukturierten Bereich? Trüeb hat in transparenter Weise aufgezeigt, welche Meilen- und Stolpersteine bei der Einführung eines elektronischen Records Management Systems zu durchlaufen sind und welche Baustellen noch zu bewältigen sind. Der Pilot für die Schadensdossiers zeigt auf, dass der Projekterfolg von einer konstruktiven Zusammenarbeit der Fachstelle Records Management/ Archiv mit der IT und dem Business abhängt. An Visionen mangelt es dabei auch bei der SUVA nicht.

Dr. Urs Müller (Konzernarchivar der UBS) fokussierte dann mehr auf die archivische Seite, wobei das Referat im Gegensatz zu seinem Titel kaum auf spezifische Konflikte, Anforderungen

und Möglichkeiten einer Web 2.0 Umgebung im Gegensatz zum Archiv einging. Müller fokussierte auf die Ziele und Aufgaben der Organisationseinheit „Group Long-Term Archives (GLTA)“ bei der UBS, die direkt beim Sekretariat der Geschäftsleitung aufgehängt ist. GLTA ist dabei nur im Begründungszusammenhang der Affäre um die nachrichtenlosen Vermögen der Schweizer Banken zu verstehen (1996-2000). Die „Lessons Learned“ aus diesen Aktivitäten haben es ermöglicht, dass die UBS nun über eine konsistente Policy und ein Legal Framework mit archivischem Bewertungsplan verfügt (Legal, Compliance, Governance & Ethics Dokument) womit alle kritischen und global langfristig relevanten Führungsinformationen effizient verwaltet und aufbewahrt werden können. Das Tool, das zur Umsetzung der Policy entwickelt worden ist heisst HIDARAS (HISTORICAL DATA RETRIEVAL AND ARCHIVAL SYSTEM) und wurde 2009 von Forte Advisors begutachtet. Es ist eine Art Langzeitgedächtnis des Konzerns zur Risikoprävention. Müller erläuterte die Architektur und die umfassenden Retrieval-Möglichkeiten (fuzzy search) von HIDARAS. Es ist zu hoffen, dass davon auch die wissenschaftliche Bankengeschichtsschreibung profitieren kann.

Der folgende Beitrag befasste sich dann mit dem schwierigen Thema Datenschutz. Michael Erner von der Firma Mission 100 (Hamburg), Jurist und akkreditierter Sachverständiger beim Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein, spannte einen eindrücklichen Bogen um sämtliche Probleme des betrieblichen Datenschutzes. Seine These, dass „die technischen Grenzen des datenschutzrechtlich Erlaubten schon weit überholt haben“ konnte er an mehreren Beispielen belegen (z.B. Cloud Computing, Globalisierung der IT). Die Frage lautet tatsächlich: Ist Datenschutz noch zeitgemäß? Kann eine Firma mit 15'000 Mitarbeitern, die bloss einen Datenschutzbeauftragten beschäftigt eine realistische Umsetzung aller Anforderungen sicherstellen? So was kann wohl kaum funktionieren und dürfte auch nicht im Interesse des staatlichen Datenschützers liegen. Es geht denn auch im Wesentlichen nicht um „Datenschutz“, sondern um Datenverarbeitungsrechte, weshalb das Datenschutzgesetz korrekterweise „Datenverarbeitungsberechtigungsgesetz“ heissen müsste. Dabei ginge es um eine Angemessenheit der technisch-organisatorischen Massnahmen bei der Umsetzung, die sowieso wieder von den „Dummen“ ausgebadet werden muss (Administratoren, Records Manager, Archivare etc.). Erner gelang es vorzüglich die Zusammenhänge zwischen Konzerndatenschutz und Records Management im globalen Geschäftsumfeld aufzuzeigen. Outsourcing, Verfügbarkeit, Datenträgerkontrolle und Zweckbindung sind die zentralen Begriffe, die die beiden Disziplinen miteinander verbindet und deren Probleme es zu lösen gilt.

Das folgende Referat über ein Compliance-Modell für Banken von Wilhelm Niehoff, Geschäftsführer der Bank-Verlag GmbH in Köln, machte zunächst deutlich, dass die Banken unter einem besonders strengen Regulierungs- und Compliance-Druck stehen. Im Zentrum steht dabei die Bekämpfung von Geldwäscherei, Insiderhandel und Betrug. Die Herausforderung besteht darin, die Compliance nachhaltig und effektiv zu erreichen. Compliance-Umsetzungen

können ressourcenintensiv sein, wenn nicht frühzeitig auf Basis einer voll dokumentierten Umsetzung damit angefangen werden kann. Niehoff schilderte zuerst die Ausgangslage wie die rechtlichen Anforderungen im Regelprozess der Bank verortet werden müssen, um danach in einem Change Management Prozess implementiert zu werden (von der Anforderungs- und Betroffenheitsanalyse bis zur Massnahmenplanung, Implementierung und Betrieb). Das entsprechende Lösungsframework (change & run) stand sodann im Zentrum seiner Ausführungen. Interessant ist der Ansatz, dass das Referenzbankmodell generisch verwendbar ist und individuellen Bankmodellen die Möglichkeit gibt, die Anforderungswelt mit der Bankenwelt über eine praxiserprobte Standard-Software Plattform zusammenzuführen. Niehoff konnte klar darlegen, dass sich Komplexität beherrschen lässt, dass Individualisierung und Auswertung applikatorisch möglich sind und dass daraus glaubwürdige und gut begründete Nutzenaspekte abgeleitet werden können, die sich für die Banken lohnen. Das Modell ist zudem ausbau- und standardisierungsfähig, um den internationalen Bedürfnissen gerecht zu werden.

Zum Abschluss des morgendlichen Inputs referierte Michael Rumpf (Leiter der Fachstelle Schriftgutverwaltung/Archiv, PostFinance) zur Problematik der Strukturierung von unstrukturierten Dokumenten im Office- und Mailbereich (Die Beherrschung von Individualdokumenten. Technik und Organisation in der Balance – Lösungsansätze für die Verwaltung benutzergenerierter Dokumente – so der Titel). Interessant ist dabei die Tatsache, dass der Wunsch für eine bessere Strukturierung solcher meist schlecht verwalteten Dokumente von den Nutzern selbst gekommen ist (mangelnde Transparenz, Redundanz und offenbar schlechte „Findability“ als Driver). Die Fachstelle Records Management setzte also ein Pilotprojekt auf, dessen Ergebnisse durchaus prüfenswert sind. Die zentrale Frage dabei ist, „was man den Bearbeitern von Individualdokumenten zumuten kann und wie man das Verhältnis von Automatisierung zu manuellen Eingriffen optimal gestalten kann?“ Rumpf machte klar, dass es im Pilot nur um die internen Dokumente geht (Office & Mail, d.h. den strukturierten Bereich, ca. 7TB) und nicht um den strukturierten Bereich der Kundendaten (ca. 150 TB) wodurch auch mal ein empirische Beispiel über das Verhältnis strukturiert – unstrukturiert vorliegt. Dieses Verhältnis ist in vielen Firmen und Institutionen unklar. Postfinance steht wie viele andere Firmen vor der folgenden Problemstellung:

- dass auf den Shared Drives keine Archivierung möglich ist für Dokumente wo ein Regulierungsbedarf oder eine Aufbewahrungspflicht besteht (ohne Integritätsschutz),
- dass es kein Life-Cycle Management gibt (Trennung zwischen aktiven und inaktiven Dokumenten, keine kontrollierte Disposition) und
- dass die Dossierbildung mangelhaft bzw. unmöglich ist.

Was tun? Rumpf zeigte interessante Lösungskomponenten mit zwei Varianten:

Variante 1: Erstellung einer kollaborativen Plattform mit einem integritätsgeschützten Speicher für alle geschäftsrelevanten Dokumente (Kriterienliste vorgegeben)

Variante 2: Erstellung einer kollaborativen Plattform mit einem integritätsgeschützten Speicher nur für die archivpflichtigen Dokumente (definiert). Beide Varianten basieren auf einer Sharepoint Plattform.

Interessant ist der Automatisierungsgrad. Die archivierungspflichtigen Dokumente werden mittels Vorlage bereits bei der Erstellung (creation) identifiziert und zu ca. 80% automatisiert dem Archiv übergeben (capturing). Allerdings ist die Automatisierung offiziell nicht das Kernthema der Lösung, sondern man will soweit als möglich den Benutzergewohnheiten gerecht werden. Der Approach hat denn auch noch ein paar Fragezeichen. Wie hoch wird die Benutzerlast (Erstellung von Dokumenten über vordefinierte Vorlagen)? Kann die Dynamik der organisationsspezifischen Metadaten bewältigt werden. Ist der Interpretationspielraum für die Klassifizierung von Dokumenten in „geschäftsrelevant“ bzw. „archivpflichtig“ zu anspruchsvoll bzw. zu schwammig? Ist es sinnvoll überhaupt so viele Metadaten für „temporäre Dokumente“ zu generieren? Die Gewohnheiten der Mitarbeiter sind zuweilen zu unterschiedlich („pilers“ and „filers“), um alle Anforderungen unter ein Dach zu kriegen. Wie schon oben bei der SUVA geht es um die „richtige“ oder der Organisation angemessenen Kultur des Umgangs mit Information und Dokumenten. Zwangsrezepte kommen selten gut an. Allerdings sollte auch die Betriebssicht nicht vergessen gehen, sie ist meistens kosteneffizienter.

Am Nachmittag wurde in den beiden Roundtable Runden intensiv diskutiert. Leider glänzten die Pharma Firmen durch Abwesenheit (ausser den beiden Riesen und einer kleinen Biotech Firma war niemand dabei), wodurch der Pharma Roundtable leider nicht zustande kam. Es ist zu hoffen, dass dies bei der nächsten Konferenz besser wird.

Abschliessend referierte Hanns Köhler-Krüner (ehemals Ausbildungsbeauftragter von AIIM Europe und jetzt selbständig) zu den Herausforderungen in der Schulung im Bereich Content- und Records Management. An dieser Stelle hat der Autor noch angemerkt, dass die AG Records Management des Vereins Schweiz. Archivarinnen und Archivare (VSA) auch 2010 wieder gedenkt den mehrtägigen AIIM-Kurs über „Electronic Records Management“ in der Schweiz anzubieten. Die erste Auflage im Sept. 2009 war ein Erfolg. Das KRM wird diesbezüglich in seinem Netzwerk eine Umfrage machen, um den Bedarf zu eruieren.

Ganz zum Schluss gab Jacques Beglinger seinen obligaten und aufschlussreichen Update betreffend relevanten Gesetzen und Verordnungen in der Schweiz. Es ist beim Gesetzgeber eine Tendenz festzustellen, Normen aus verschiedenen Fachgebieten in eine umfassende Norm zu giessen. So etwa das neue aargauische Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (IDAG)¹. Beat Lehmann wies in dem Roundtable Datenschutz

¹ <http://www.ag.ch/idag/de/pub/angebote.php>

ebenfalls auf diesen wichtigen Umstand hin, dass der Gesetzgeber in Zukunft unbedingt voneinander abhängige Fachdomänen integrieren und in einem Gesetz zusammenführen muss.

Fazit: Der Erfolg dieser Tagung verlangt nach einer Fortsetzung. Es wird sich weisen, ob ein Jahresrhythmus den Aufwand rechtfertigt. Die Nachfrage nach einem regen Austausch unter allen Interessierten scheint jedenfalls vorhanden zu sein. Eventuell müsste das Programmformat noch etwas mehr in Richtung interaktivem Workshop gehen. Denkbar wäre auch eine Ausweitung der Themenfelder in den Kontext des Trends zur umfassenden „Information Governance“ bzw. „Governance, Risk Management and Compliance (GRC)“. Dann wäre das Etikett jedoch nicht mehr „Records Management“ sondern allgemein „Information Management Compliance“. Ob dies im Sinne der Urheber ist bleibt fraglich.

Jürg Hagmann

15.11.09