

# White Paper

## Frequently Asked Questions “Records Management”

Immer wieder trifft man in europäischen und amerikanischen Publikationen auf den Begriff „Records Management“. Da sich dieser Begriff zunehmend in mittelständischen Unternehmerkreisen verbreitet, die u. U. noch keine detaillierten Kenntnisse über dieses Thema besitzen, soll dieses FAQ-Dokument Erläuterungen hierzu geben. Darüber hinaus werden Aspekte, die sehr eng mit dem Bereich „Records Management“ verbunden sind, erörtert.

### Was wird unter „Records“ verstanden?

Unter dem Begriff „Records“ werden alle Geschäftsunterlagen, respektive Akten, subsumiert. Geschäftsunterlagen sind für Unternehmen u. a. für die Prozessabbildung und den Geschäftsbetrieb von entscheidender Bedeutung.

### Was ist das Ziel des „Records Management“?

Eine allgemein gültige Zielsetzung des „Records Management“ existiert nicht. Es haben sich verschiedene Richtlinien etabliert, welche die Ziele und Wege zur Abbildung des „Records Management“ mehr oder weniger stark differenzieren.

Eine internationale, allgemein gültige Definition liefert die ISO 15489.

„The standardization of records management policies and procedures ensures that appropriate attention and protection is given to all records, and that the evidence and information they contain can be retrieved more efficiently and effectively, using standard practices and procedures.“<sup>1</sup>

Aus dieser Definition geht hervor, dass das „Records Management“ - allgemein ausgedrückt - die Informationsverwaltung und Speicherung von Geschäftsunterlagen in effizienter und effektiver Weise sicherstellen soll.

---

<sup>1</sup> ISO 15489-1; ISO 2001, Seite VI



## **In welchen Anwendungsgebieten empfiehlt sich der Einsatz eines „Records Managementsystem“?**

Das „Records Management“ bietet Vorteile für alle Unternehmensbereiche. In den heutigen Unternehmensumgebungen werden viele Informationen im Rahmen von „Records“ – Geschäftsunterlagen – erfasst. Bisher werden diese Unterlagen sehr häufig unkoordiniert und in wenig effizienter Form verwaltet. Dies führt dazu, dass Informationen verloren gehen, die Suche nach den entsprechenden Unterlagen unnötig aufwendig ist, und zusätzliche Kosten aufgrund fehlender oder falscher Information entstehen können.

Ein unternehmensweites System des „Records Management“ bietet entsprechende Möglichkeiten, um auf die vorliegenden Inhalte optimiert und effizient zugreifen zu können.

Aufgrund der Anforderungen bieten sich bestimmte Einsatzumgebungen für eine möglichst schnelle Umsetzung eines Records Managementsystems an.

- **Product Life Cycle Management**

Die zunehmenden Anforderungen an Unternehmen bezüglich der Produkthaftung erfordern eine umfassende Inhaltsverwaltung. Dies beginnt im Rahmen der Produktdefinitionsphase, über die Produktion bis hin zur Vermarktung und After-Sales-Aktivitäten. Je detaillierter und umfassender die aufbewahrten Inhalte, desto genauer kann beispielsweise im Falle einer Schadensersatzforderung auf die gestellten Ansprüche reagiert werden.

- **Forschung & Entwicklung**

Im Bereich F & E werden unzählige Dokumente wie Zeichnungen, oder Konzepte erstellt, die sowohl die spätere Produktionstechnologie beeinflussen, als auch für andere Entwicklungsprojekte wichtige Informationen enthalten können. Je umfassender das zentrale Management der Inhalte ist, desto effizienter ist die Entwicklung, da Doppelentwicklungen vermieden und der Zugriff auf notwendige Wissensbestände optimiert werden.



- **Rechtlicher Bereich/Corporate Governance**

Rechtliche Regelungen, wie der Sarbanes-Oxley-Act aus dem Jahre 2002, messen dem „Records Management“ eine hohe Bedeutung bei. Hintergrund bilden Finanzskandale bekannter Unternehmen in den letzten Jahren. Der Sarbanes-Oxley-Act soll das Vertrauen der Anleger durch seine strikten Regelungen, insbesondere im Bereich des „Records Management“, wieder herstellen. Deutsche Unternehmen sind, soweit sie an einer amerikanischen Börse notiert sind, ebenfalls dem Sarbanes-Oxley-Act unterworfen.

Der Druck auf Unternehmen in Europa, Entscheidungen im Unternehmen nachvollziehbar zu gestalten, wird damit indirekt stärker. Ein weiterer wichtiger Einflussfaktor ist dabei die geplante neue Eigenkapitalrichtlinie für das Bankwesen (Stichwort „Basel II“). Bei der Kreditzinsvereinbarung wird das Rating eines Unternehmens zunehmend wichtiger. Im Rahmen dieses Ratings wird die Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen, die Bewertung von unternehmenseigenem „Wissen“ und eine möglichst umfassende Risikoeinschätzung an Bedeutung gewinnen. Je genauer diese Bereiche dokumentiert werden können, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass das Rating positiv und somit der Kreditzins niedriger ausfällt.


- **Allgemein Verwaltung/Qualitätsmanagement**

Grundsätzlich ermöglicht das „Records Management“ für den gesamten Verwaltungsbereich eines Unternehmens (z. B. Marketing, Einkauf, etc.), Vorteile durch die damit verbundene Vereinheitlichung der Dokumente und Inhalte sowie die Nachvollziehbarkeit der Entscheidungen und Geschäftsprozesse. Bestehende Qualitätsmanagementsysteme können durch die Anwendung eines elektronischen Records Managementsystems leichter die gestellten Anforderungen erfüllen und so zu einer Optimierung der Arbeitsabläufe beitragen. Ein „Records Management“ unterstützt die Anforderungen von Qualitätsmanagementsystemen u. a. dadurch, dass alle qualitätsrelevanten Dokumente und Inhalte einheitlich und einfach verwaltet werden können. Des Weiteren bieten elektronische Systeme weitreichende Möglichkeiten zur Prozessoptimierung mit gleichzeitiger Dokumentverwaltung. Beispielsweise können einer eingehenden Bestellung per E-Mail weitere interne Dokumente zur Bearbeitung mitgegeben werden. Der gesamte Vorgang kann in einer Kundenakte zentral verwaltet werden.

## Welchen Nutzen erzielt man durch den Einsatz von „Records Management“?

Folgender Nutzen ergibt sich aus dem Einsatz eines umfassenden „Records Management“:

- Einhaltung gesetzlicher Anforderungen bzw. Unterstützung bei der Erfüllung der Anforderungen.  
Beispielsweise ist nach der geänderten Abgabenordnung ein elektronisches Archiv zwar keine Pflicht, aber der Einsatz führt zu weitreichenden Vorteilen gegenüber der einfachen Ablage auf Datenträgern. Dies kann die Basis für ein komplettes Dokumentenmanagementsystem und für den gesamten Verwaltungsbereich darstellen.
- Verbesserte Ausgangssituation in Bezug auf die Produkthaftung.  
Durch die weitreichende Verwaltung aller mit Produkten und Dienstleitungen zusammenhängenden Aspekte, können mögliche Schadensersatzforderungen oder Rechtsstreitigkeiten schneller geklärt oder sogar vollkommen vermieden werden, da die entsprechenden Unterlagen stets sofort zugreifbar und in vollem Maße nachvollziehbar sind.
- Verringerung der Prozessdurchlaufzeiten und Senkung der Prozesskosten.  
Durch die zentrale Verwaltung aller Dokumente und Inhalte innerhalb eines Geschäftsprozesses sind diese Unterlagen für alle beteiligten und berechtigten Personen jederzeit verfügbar. Hierdurch erhöht sich die Auskunftsfähigkeit gegenüber Kunden, was zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit beiträgt. Da die entsprechenden Vorgänge und Unterlagen sofort auf Knopfdruck zur Verfügung stehen, werden darüber hinaus die Prozesskosten reduziert. Umfangreiche Recherchemöglichkeiten erlauben einen zielgenauen Zugriff ohne langwierige und oft vergebliche Suche in klassischen Papierbeständen.
- Sinkende IT-Kosten durch Konsolidierung der verteilten Dokument- und Inhaltsbestände in einem zentralen System.  
Durch die Zusammenführung von verteilten Dokumentbeständen im Unternehmen entstehen hohe Kosten bei der Systembetreuung, Wartung und Weiterentwicklung. Der Aufbau einer einheitlichen „Records Management“ bietet hier Chancen zur Optimierung der IT-Strukturen und der damit einhergehenden Kosten, da verschiedene Dokumentquellen konsolidiert werden können.
- Optimierung und Aufbau eines internen Risikomanagements.  
Die Bedeutung der Beurteilung von Risiken von anstehenden Projekten, Produkten oder neuen Geschäftsbereichen wird sowohl aufgrund der zunehmenden Wettbewerbsintensität in nahezu allen Branchen, als auch aufgrund anstehender neuer Regelungen (z. B. durch die Anforderungen der neuen Eigenkapitalrichtlinie Basel II) zunehmen. Für eine umfassende interne und externe Risikobewertung



von Unternehmen selbst, ist es von großer Bedeutung die benötigten Informationen komplett, nachvollziehbar, sicher schnell und zielgenau verfügbar zu machen. Diese Anforderungen werden mit einem Records Managementsystem durch die zentrale Sammlung, Verwaltung und Bereitstellung der Informationen sowie individuelle Auswertungsmöglichkeit unterstützt.

- Verknüpfung und einheitliche Verwaltung von Geschäftsunterlagen („Records“) in Verbindung mit dem entsprechenden Geschäftsumfeld („Business Content“). Bei einer umfassenden Records Managementlösung besteht die Möglichkeit, Dokumente mit dem entsprechenden Arbeitsumfeld (Prozessumgebung) zu verbinden. So ermöglicht ein Records Managementsystem eingehende Bestellungen zusammen mit ergänzenden Unterlagen im Unternehmen (z. B. technische Beurteilungen, interne Mitteilungen, etc.) im Rahmen einer elektronischen Kundenakte zusammen zu fassen. Hierdurch kann nicht nur der einzelne Bestellvorgang, sondern auch das entsprechende „Umfeld“ der Bestellung, wie vorhergehende Besprechungsprotokolle, E-Mails oder ausgetauschte Ausschreibungsunterlagen mitverwaltet werden. Eine detaillierte Nachvollziehbarkeit und zielgerichtete Einordnung in den entsprechenden Business Content ist so stets gegeben.

Neben diesen geschäftsorientierten Aspekten ergeben sich weitere Vorteile durch die zentrale elektronische Archivierung aller „Records“, wie die Möglichkeit der automatisierten Suche und langfristige, schnelle Verfügbarkeit der Daten. Die Kosten für die Verwaltung großer Papierbestände sowie zeitaufwändige Zugriffszeiten auf die entsprechende Inhalte entfallen.

## Welche Branchen können vom Einsatz eines Records Managementsystems profitieren?

Vor allem Branchen, die aufgrund rechtlicher oder vertraglicher Anforderungen auf klare und nachvollziehbare „Records“ angewiesen sind, können von einem derartigen System profitieren. Zu diesen Branchen zählen:

- Pharma (z. B. Anforderungen der FDA)
- Nahrung & Genussmittel (z. B. Anforderungen der FDA)
- Öffentliche Verwaltung (z. B. DOMEA-Konzept)
- Industrie (z. B. DIN EN ISO 9001:2000)
- Logistik
- Versicherungen und Banken
- Versorgungsunternehmen
- Marktforschungsinstitute
- Werbeagenturen
- Unternehmensberatungen
- Forschungsinstitute
- Gesundheitswesen
- Serviceunternehmen

Letztendlich profitieren natürlich alle Branchen vom Einsatz eines Records Managementsystems.

## **Welche Normen/Richtlinien sind im Rahmen des „Records Management“ zu beachten?**

Ein Records Management ermöglicht es, die Anforderungen verschiedener Normen einfacher zu erfüllen. In der öffentlichen Verwaltung ist für Deutschland u. a. die sogenannte DOMEA-Zertifizierung ein wichtiger Aspekt. In den USA hingegen gilt für den Bereich der öffentlichen Verwaltung die Norm DoD 5015.2 des US-Verteidigungsministeriums.

Auf allgemeiner internationaler Ebene bildet die ISO 15489 eine wichtige Basis der Records Managementsysteme, für die es in bestimmten Ländern wie Großbritannien und Australien wiederum länderspezifische Versionen gibt.


In Deutschland sind darüber hinaus spezielle Anforderungen im Sinne des Handelsgesetzbuches (HGB), der Abgabenordnung (AO) und anderer Vorschriften zu nennen.

### **Anmerkung**

Für einen Überblick über die sich ergebenden Auswirkungen und Anforderungen auf elektronische Records Managementsysteme existiert ein weiteres White Paper der COI GmbH.

Produkte der COI GmbH und Produkte die auf COI-BusinessFlow basieren, erfüllen folgende Anforderungen:

- Erfüllung der Anforderungen der ISO 15489 bezogen auf die systemtechnischen Aspekte (eine eigene Zertifizierung ist nicht möglich)
- Erfüllung der wesentlichen Anforderungen des 21 CFR Part 11 der FDA (eine eigene Zertifizierung ist nicht möglich)
- Erfüllung der Anforderungen aus BGB, HGB, AO, GoS, GDPdU, SigG, BDSG, ZPO, StPO, StGB, ProdHaftG, BetrVG und UrhG (eine explizite Zertifizierung hierfür ist entgegen anderslautenden Aussagen von anderen Herstellern nicht möglich)
- DOMEA-Zertifizierung (zertifiziertes Produkt auf Basis von COI-BusinessFlow ist FAVORIT OfficeFlow)



**Werden die gesetzlich oder vertraglich gestellten Anforderungen bereits durch den Einsatz eines elektronischen Systems auf Basis des Records Management erfüllt?**

Nein. Ein elektronisches System kann die Erfüllung der Anforderungen deutlich vereinfachen, es wird aber zusätzlich eine Verfahrensdokumentation mit weiteren organisatorischen Regelungen benötigt

Ein elektronisches System kann u. a. sicherstellen, dass nur berechtigten Personen der Zugriff auf entsprechende Dokumente und Unterlagen ermöglicht wird. Zusätzlich bieten elektronische Systeme die Möglichkeit der umfassenden Historienverwaltung mit der Erfassung von Änderungen und Änderungszeitpunkten. In einem Records Managementsystem ohne Einsatz einer elektronischen Software, ist die Erfüllung dieser Anforderungen deutlich schwieriger, zeit- und kostenintensiver.

COI®, COI-BusinessFlow®, BusinessFlow® und das COI-Logo sind eingetragene Marken der Consulting für Office und Information Management GmbH. Andere Produktnamen und Logos werden nur zur Identifikation der Produkte und Hersteller verwendet und können eingetragene Marken der entsprechenden Hersteller sein.