

# **Records Management, Schriftgutverwaltung & Enterprise Search Aktuelle Entwicklungen**

Dr. Ulrich Kampffmeyer



Hamburg, 2012



## Records Management, Schriftgutverwaltung & Enterprise Search: Aktuelle Entwicklungen

Dr. Ulrich Kampffmeyer

PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH, Hamburg

[www.PROJECT-CONSULT.com](http://www.PROJECT-CONSULT.com)

*Schriftgutverwaltung ist die offizielle Übersetzung des englischsprachigen Begriffes Records Management. Der deutschsprachige Begriff klingt verstaubt nach Bürokratie und trifft auch nicht den Kern von Records Management. Der englischsprachige Begriff dagegen ist außerhalb der Pharma- und der Finanzdienstleistungsbranche in Deutschland kaum bekannt. Auch wenn diese Vorzeichen nicht sehr gut stehen, so ist es dennoch wert, sich mit dem Thema zu beschäftigen. Zahlreiche Entwicklungen auf nationaler Ebene wie auch international haben die Landschaft erheblich verändert.*

### **DOMEA & OkeVa**

In Deutschland wurde im vergangenen Jahr das DOMEA-Konzept offiziell abgeschafft. Über ein Jahrzehnt hatte DOMEA „Dokumentenmanagement und elektronische Archivierung“ den Markt für E-Government-Lösungen beeinflusst. Besonders die Zertifizierung führte dazu, dass eine ganze Reihe von Anbietern sich dem DOMEA- und dem DOMEA-2-Testverfahren unterzogen. Die Aufwände waren auf Seiten der Anbieter sehr hoch, da auch die Anforderungen von DOMEA sehr ausgefeilt waren und so manches Schmäckerl mit sich brachten: Vier-Augen-Prinzip, Aktenpläne usw. Positiv an DOMEA war immer der prozessuale Ansatz, der es von einer rein statischen Aktenverwaltung unterschied. Jedoch scheiterte DOMEA am selbst gesetzten Anspruch. Es war zu komplex geworden, um einfach im Felde eingesetzt zu werden. Zwar hatte man mit DOMEA 2.1 schon einen Anlauf unternommen, das Konzept zu modularisieren und verschiedene Wege der Einführung zu ermöglichen, der Anspruch, der seine Herkunft aus der Ministerialbürokratie nicht leugnen konnte, machte es aber schwierig in anderen Anwendungsbereichen, in Ländern, Kommunen und anderen Organisationen, DOMEA effektiv zu nutzen. So endete DOMEA häufig als Ankreuzfeld in der Ausschreibung. Kam es zur Umsetzung, wurde gern über DOMEA hinweggegangen und eine praktikablere Lösung implementiert. DOMEA wurde so lediglich zur Einstiegshürde für die Anbieter, da es den Behörden leicht gemacht wurde, sich auf die zertifizierten Anbieter und die vorgefertigten Konzepte zu verlassen. Zum Zeitpunkt der offiziellen Demission von DOMEA war das Konzept noch nicht vollständig, denn weitere Module sollten geschaffen werden. Eine Überarbeitung wäre in jedem Fall notwendig geworden, um sich auch den Veränderungen des Marktes anzupassen. Besonderen Druck übte auch Microsoft Sharepoint aus, dessen Funktionsumfang dem DOMEA-Konzept nicht angemessen ist. Nach den bisher getätigten Investitionen bei Anbietern und Anwendern wurde nicht groß gefragt.



Man entschloss sich jedoch zu einem kompletten Revirement und verwarf den Ansatz einer modularisierten Fortschreibung. Die wichtigste neue Nachricht beim Organisationskonzept war, dass das DOMEA-Zertifizierungsverfahren eingestellt wird.

Die ersten Module des neuen „Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit“ (OkeVa) liegen seit Mai 2012 vor ( offener Download <http://bit.ly/LsQa5j> ). Es setzt auf zwei Hauptstrategien:

- 1) Die elektronischen Schriftgutverwaltung (E-Akte) einschließlich der elektronischen Langzeitspeicherung und Aussonderung. Dieser Bereich ist neu und füllt die Lücke im bisherigen DOMEA-Konzept. In diesem Teil finden sich auch Elemente des Records Management wieder.
- 2) Die elektronische Prozessunterstützung durch elektronische Vorgangsbearbeitung, elektronische Zusammenarbeit und Fachverfahren. Die elektronische Vorgangsbearbeitung greift Konzepte aus DOMEA auf. Die elektronische Collaboration Ansätze, wie sie aus dem Sharepoint-Umfeld bekannt sind.

Ergänzt werden diese Ansätze durch Leitfäden für Verantwortliche und einen Projektleitfaden. Als übergreifender Rahmen ist der Baustein zur Bedarfsanalyse zu sehen.

### **BAUSTEINE Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit:**

#### **Verfügbar**

Leitfaden für verantwortliche Führungskräfte

Grundlagen und Bedarfsanalyse

E-Akte

E-Vorgangsbearbeitung

E-Zusammenarbeit

Projektleitfaden

#### **Im Entwurf / in Arbeit**

E-Langzeitspeicherung

E-Poststelle und Signatur

Scan-Prozess

#### **In Planung**

Datenschutz, Personaldaten und VS

E-Fachverfahren

Während einer Übergangsphase können auch die Komponenten des DOMEA-Organisationskonzepts 2.1, die Erweiterungsmodule, der Anforderungskatalog und weitere Dokumente benutzt werden. Nicht nur dieser Hinweis zeigt Reminiszenzen zum Vorgänger-Konzept sondern auch die ganz neu verfassten Module wie E-Akte und E-Zusammenarbeit bringen einiges an Altlasten mit. Dies zeigt sich beispielsweise bei der strikten Form von Aktenplänen und beim Thema



Nachsignieren von qualifizierten elektronischen Signaturen. So wird im letzteren Fall auf die TR 03125 des BSI verwiesen, die eigentlich nur Gültigkeit für Bundesbehörden haben sollte. Nun sind die Regelungen Bestandteil des E-Akte-Konzeptes. Der Autor wie auch andere Marktbeobachter sind der Meinung, dass hier viele Chancen zu einer Optimierung der Verwaltungsarbeit ohne alte Zöpfe vertan werden. Dennoch sind die Anbieter von Lösungen der Überzeugung, dass es für das neue Konzept einfacher werde, vorkonfigurierte Produkte zu erstellen.

### International

Auch mit dem Baustein E-Akte hat sich das deutsche Konzept nur etwas den internationalen Entwicklungen im Records Management angenähert. Hier hat sich in den letzten zwei Jahren sehr viel getan.

Die grundlegende ISO Norm 15489 Records Management wurde durch zahlreiche andere ISO Standards ergänzt. Während in Deutschland im Beuth-Verlag eine Erläuterung erschien, wie denn die ISO 15489 Schriftgutverwaltung zu nutzen sei, hat sich international ein neues Rahmenwerk entwickelt: Die ISO Normengruppe 3030x. Hier sind die ersten Dokumente verfügbar, die die definitorischen Grundlagen liefern (30300) und einen Rahmen für eine Zertifizierung von Lösungen abstecken (30301). Diese Dokumente firmieren nicht mehr unter Records Management sondern fokussieren auf den eher technischen Ansatz von Records Systems. Parallel zu dieser Entwicklung wurde die ISO Norm 16175 publiziert, die einen einfacheren Zugang zum Records Management erlauben soll. Diese Norm basiert auf den Records Management Konzepten des ICA International Council on Archives. Die ISO 16175 wurde z.B. in Brasilien als nationale Vorgabe umgesetzt. Neben den bereits auf ISO-Ebene zu zahlreichen parallelen Entwicklungen von Schriftgutverwaltungsstandards, gibt es noch weitere internationale Standards, wie z.B. der Records Management Standard der OMG, europäische Standards wie z.B. MoReq, und nationale Standards. Es ist eine Zersplitterung und ein Wildwuchs zu beobachten, der der weiteren Entwicklung von Records Management und standardisierten Produkten für das Records Management zunehmend Hürden aufstellt. So wurde z.B. MoReq2 bevor es überhaupt im Markt ankommen konnte durch eine Neuentwicklung MoReq2010 abgelöst. Auch dieses Konzept ist noch nicht vollständig und wird um weitere Module ergänzt. Anders als generische Standards wie ISO 15489 ist es sehr technologisch orientiert und kann nicht als Leitlinie für die organisatorische Umsetzung genutzt werden. Die Module von MoReq2010 zielen auf ähnliche Anwendungsfelder wie OkeVa: elektronische Akte, Collaboration und Prozessunterstützung ab.

Bei fast allen Konzepten der Schriftgutverwaltung ist zu beobachten, dass das Thema Archivierung im Sinne von Langzeitarchivierung meistens außen vor bleibt. Es geht fast immer nur um die Aufbewahrung der Informationen während der Bearbeitung und während der Aufbewahrungsfristen. Es ist aber festzustellen, dass die elektronische Archivierung zunehmend Bestandteil der Konzepte wird. Hier ist das neue deutsche



Konzept – wenn es denn einmal vollständig ist – sogar vielleicht als Vorreiter zu sehen. Auch der Ansatz, die Eigenschaften “vertrauenswürdiger“ Systeme – wie z.B. bei nestor – zu definieren, findet jetzt im Umfeld von Records Management Anwendung. So wurde in den USA jüngst eine ISO-Norm auf den Weg gebracht, die die Vertrauenswürdigkeit von ECM-Lösungen beschreibt („Assessing Trusted ECM Solutions“ nimmt Bezug auf die für das Records Management relevanten Normen ISO 15801, ISO 15489 und ISO 17068). Auch zahlreiche nationale Normen und Standards wurden den sich dramatisch verändernden technologischen und funktionalen Bedingungen des Information Managements angepasst. Dennoch ist festzuhalten, dass das Thema Records Management der Entwicklung im Markt hinterherhinkt. Es wird vielfach akademisch überfrachtet, tradiert alte papiergebundene Arbeitsweisen und elektrifiziert häufig nur die vorhandene Ineffizienz der Verwaltungstätigkeit. Die Zersplitterung mit einer Vielfalt von internationalen, nationalen und branchenspezifischen Records Management Standards führt dazu, dass es keine standardisierten, günstigen Lösungen von den großen Softwareanbietern gibt.

Betrachtet man unter diesem Gesichtspunkt die Relevanz von Records Management Standards, so haben zur Zeit nur die allgemein gehaltene ISO 15489 und der US-Standard DoD 5012.2 des amerikanischen Verteidigungsministeriums nachhaltigen Einfluss auf Records Management Produkte gewonnen.

| Records Management Standards<br><b>Relevance</b> |      | Geographic |          |          | Scope   |        |               |          |                | Certification |           |
|--|------|------------|----------|----------|---------|--------|---------------|----------|----------------|---------------|-----------|
|  |      | World      | Regional | National | General | Policy | Functionality | Metadata | Non functional | Existing      | Relevance |
| ISO 15489  | Int. | ■          | ■        | ■        | ■       | ■      | ○             |          | ○              | N             |           |
| ISO 30300/1                                      | Int. | ○          | ○        |          | ○       | ○      | ○             |          | ○              | Y             | ○         |
| ICA-Req ISO 16175                                | Int. | ○          |          |          | ○       | ○      | ○             | ○        | ○              | N             |           |
| OMG  | Int. | ○          |          |          |         | ○      | ○             |          |                | N             |           |
| MoReq2   | EU   |            | ●        |          | ●       | ○      | ■             | ■        | ●              | Y             | ○         |
| MoReq2010  | EU   |            | ○        |          | ■       | ○      | ■             | ●        | ●              | Y             | ○         |
| Dod 5015   | USA  | ●          | ●        | ■        | ○       | ○      | ●             | ○        | ●              | Y             | ●         |
| DOMEA  | GER  |            |          | ●        | ●       | ○      | ●             | ●        | ●              | Y             | ○         |
| GEVER  | CH   |            |          | ●        |         |        | ●             |          | ●              | N             |           |
| ELAK   | AU   |            |          | ■        |         |        | ●             | ○        | ○              | Y             | ●         |
| VERS   | AUS  | ○          | ●        | ■        | ●       | ○      | ●             | ●        | ●              | Y             | ●         |



### Ordnung vs. Chaos – Records Management vs. Enterprise Search

Aber es ist nicht die Zersplitterung allein. Records Management sieht sich einer grundsätzlichen Herausforderung gegenüber: Ordnung schaffen versus im Chaos Finden.

Auch elektronische Information leidet unter Unordnung. Durch ihre Menge und Virtualität, die fehlende haptische Anfassbarkeit, leidet sie besonders unter Ordnungslosigkeit. Es ist ein Unterschied eine Schraube in ein Kästchen zu packen oder eine Schraubenbeschreibung in einen elektronischen Ordner zu ziehen und vielleicht sogar noch mit Dutzenden von Attributen zu beschreiben. Der traditionelle Ansatz für das Ordnunghalten bei Informationen und Dokumenten ist Records Management. Dabei gilt es zugleich Nachvollziehbarkeit, Authentizität, Integrität, Vollständigkeit und andere Eigenschaften sicherzustellen, die durch Governance- und Compliance Vorgaben auch noch eine rechtliche Stütze haben. Und dies unabhängig vom ursprünglichen Erzeuger der Information und konsistent über lange Zeiträume. Ordnung schaffen durch Klassifikation und Identifikation mittels Meta-Daten ist das Grundprinzip von Records Management. Records Management braucht Zeit, Disziplin und Wissen über die Ordnung. Records Management ist aufwändig, besonders bei Erfassung und Erschließung von Inhalten in Informationsobjekten.

Nun gibt es aber seit einigen Jahren verstärkt den Ansatz mittels Enterprise Search einfach alle Repositories, sprich Speicherorte, automatisiert zu durchsuchen, um die Informationsstrukturen, die Informationen und die Informationsobjekte automatisch zu indizieren und zu klassifizieren. Der Anwender hat sich an die Mechanismen von Google gewöhnt. Ein Feld für die Suche, eine Ergebnisliste mit den 10 besten Treffern auf der ersten Seite. So sieht der Anwender inzwischen die Welt. Man spricht inzwischen von Google-esque. Facettiertes Suchen mit zahlreichen Feldern tritt in den Hintergrund, zumal es die Möglichkeit gibt, hinter nur einem universellen Suchfeld die anderen Attributfelder zu verstecken und automatisch mit zu durchsuchen. Beim manuellen Erfassen und Indizieren ist das Stöhnen umso lauter je mehr Informationen erfasst oder - sofern automatisch ermittelt - bestätigt werden müssen. Die Qualität der manuellen Erfassung ist vom Komfort der Software, dem Knowhow und Interesse des Anwenders sowie der Tagesform abhängig. Automatische Klassifikation bei der Erfassung und/oder bei der Suche ist inzwischen besser und konsistenter in der Qualität als eine manuelle Erfassung von Attributen für Records Management oder Archivierung.

Genau hier setzt der große Konflikt an - Records Management versus Enterprise Search.

Enterprise Search verspricht alles ohne Aufwand zu finden. Die Problematiken mit den Speicherorten, der Relevanz, der Aktualität, den Berechtigungen etc. lassen wir einmal außen vor. Auch die "alten Argumente" dass man sich auf die Richtigkeit und



Vollständigkeit der Ergebnisse nicht verlassen könne, dass man in jedem Fall Ordnung halten müsse, vergessen wir für den Moment - und für die Zukunft. Enterprise Search wird immer besser. Es werden auch hier Beziehungen ermittelt und aus den Informationen, bzw. ihrem Kontext virtuelle Ordnungsstrukturen geschaffen. Die automatische Klassifikation kann nicht nur bei der Erfassung sinnvoll eingesetzt werden - im Vorwege Ordnung schaffen - sondern auch bei der Suche - beim Finden - Ordnung schaffen. Hierbei kann man die automatisierten Verfahren durchaus gegen Taxonomien, Klassifikationsschema, kontrollierte Nomenklaturen etc. laufen lassen und die Automatismen verbessern. Denn letztlich entscheiden nur Qualität und Compliance über die Akzeptanz.

Qualität definiert sich über Orts-, Zeit- und Anwendungsunabhängigkeit, Schnelligkeit und Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit und Einfachheit und Intuitivität des Zugriffs. Ziel ist, überhaupt nicht zu suchen, sondern die Information bedarfsgerecht automatisch in der jeweils aktuellen Situation angezeigt zu bekommen. Dies bedeutet, die Anwendung muss die Suche automatisieren, sodass der Anwender gar nicht merkt, dass gesucht worden ist. Compliance definiert sich über gesetzliche und regulative Vorgaben zu Richtigkeit, Vollständigkeit, Integrität, Authentizität, Unverändertheit, Nachvollziehbarkeit, Reproduzierbarkeit, Kontextwahrung, Prozesszugehörigkeit und - Ordnung. Es heißt nicht umsonst "ordnungsmäßig" und ordnungsgemäß ist nur, was geordnet ist. Ordnung ist das Gegenteil von Unordnung.

Fragen: Wie wird Ordnung geschaffen, die sich in Aktenplänen, Metadaten, Aufbewahrungsfristen, Zerstörungsvorgaben, Audit-Trails usw. niederschlägt? Sind die Methoden des Records Managements überholt? Oder können sie von intelligenter, selbstlernender Software automatisch selbst generiert werden? Bleibt dies eine Domäne menschlicher Arbeit oder schlägt auch hier die automatische Klassifikation zusammen mit übergreifender Suche, Enterprise Search, zu?

Die Antwort lautet: alles nur noch einer Frage der Zeit.

Die Entwicklung neuer Technologien - besonders im Consumer-, Mobile- und App-Bereich - wird in alle Anwendungsfelder in den Unternehmen und Verwaltungen eindringen. Die Vereinfachung der Informationsnutzung, Informationsbereitstellung und Kommunikation wird nicht vor den verstaubten Anwendungsfeldern "Langzeitarchivierung", "Dokumentation", "Schriftgutverwaltung", "Registratur", "revisionssichere Archivierung" - und damit auch Records Management - haltmachen. So gesehen wird Records Management eine Benutzeroberfläche für wenige Mitarbeiter im Unternehmen werden, die sich den ganzen Tag hauptsächlich mit dem Thema "Ordnung schaffen und Ordnung überprüfen" beschäftigen - Archivare, Rechtsanwälte, Revisoren, Prüfer. Für den Anwender wird es einen Schlitz geben zum Alles-Finden.

# Records Management, Schriftgutverwaltung & Enterprise Search

Aktuelle Entwicklungen



## Über den Autor

Dr. Ulrich Kampffmeyer ist Gründer und Geschäftsführer der PROJECT CONSULT Unternehmensberatung GmbH.

Er berät Kunden aller Branchen im In- und Ausland bei Strategie, Konzeption, Einführung, Ausbau, Migration und Dokumentation von Informationsmanagement-Lösungen (wie Records Management, Enterprise Content Management, Information Lifecycle Management, Wissensmanagement, Dokumentenmanagement, Archivierung etc.)

Von Fachzeitschriften wurde er zu den 100 wichtigsten IT-Machern Deutschlands gezählt. Er gilt als der Mentor der Dokumentenmanagement- und ECM-Branche in Europa.

Er beteiligt sich an der internationalen Standardisierung wie MoReq2 und ist als Kongressleiter, Referent, Moderator und Autor („Codes of Best Practice zur elektronischen Archivierung“, Bücher:

„Dokumentenmanagement – Grundlagen und Zukunft“; „Dokumenten-Technologien: Wohin geht die Reise?“ und „ECM Enterprise Content Management“) über die Grenzen Europas hinaus bekannt.

