

Qualitätsmanagement im Bereich physisches Records Management bei UBS

Jutta Schmucki

j.schmucki@gmx.ch

In der heutigen Zeit der Informationsflut und den damit verbundenen unzähligen Dokumenten, welche archiviert werden müssen, ist ein gut geführtes Records Management unabdingbar. In dieser Arbeit wurde deshalb das Qualitätsmanagement im Bereich des physischen Records Management bei UBS mit Hilfe von ISO-Standards untersucht und bewertet. Die ISO 9000er-Gruppe, welche das Qualitätsmanagement betrifft, bezieht mit ihrem Qualitätsmanagementsystem das gesamte Unternehmen mit ein. In einer eingeschränkten Betrachtungsweise kann man diese ISO-Standards jedoch auch auf einen einzelnen Bereich des Unternehmens anwenden.

Das physische Records Management von UBS muss bestimmten Qualitätskriterien (welche grössten Teils durch das Gesetz vorgegeben sind) genügen. Diese Qualitätskriterien werden mittels Kontrollen überprüft.

In dieser Arbeit wurden folgende Fragestellungen diskutiert:

- Inwieweit deckt sich das heutige Qualitätsmanagementsystem im Bereich physisches Records Management bei UBS mit den Anforderungen der ISO-Standards?
- Wo bestehen bezüglich des Qualitätsmanagementsystems im Bereich physisches Records Management bei UBS Verbesserungsmöglichkeiten?
- Sind die ISO-Standards nützlich, um die Qualität eines Records Managementsystems zu prüfen, und kann man daraus Verbesserungen ableiten?

Das heutige Qualitätsmanagement des physischen Records Managements bei UBS erfüllt bereits viele Anforderungen der ISO-Norm 9001. Es bestehen gewisse Schwächen, die teilweise bedingt sind durch die Tatsache, dass das physische Records Management bei UBS (resp. erst die eigentliche Archivierung) als losgelöste Einheit betrachtet wurde und nicht – wie normalerweise bei Qualitätsmanagementsystemen üblich – die ganze Organisation einbezogen wurde. Die Verbesserungsmöglichkeiten befinden sich vor allem im Bereich der Kundenorientierung. Auch wenn es sich beim Records Management von UBS um bankinterne Kunden handelt – diese sollten genau gleich wie externe Kunden behandelt werden. Vor allem wenn man bedenkt, dass es sich beim überprüften Produkt um eine Dienstleistung handelt, müssen hier Verbesserungs-massnahmen ergriffen werden.

Es konnte abschliessend festgestellt werden, dass die Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems im Bereich physisches Records Management bei UBS viel zur Positionierung der heutigen Situation und der Erkennung von Verbesserungspotential beigetragen hat. In diesem Sinne ist ein Vergleich mit den ISO-Standards – auch wenn keine Zertifizierung angestrebt wird – wohl für jedes Unternehmen sinnvoll, welches ein qualitativ hochstehendes Records Management für sich beanspruchen möchte.