

Enterprise Content Management bei der Flugsicherung skyguide: Konzeptionierung des Rollouts für ein Archivierungsmodul im OpenText ECM – Theoretische Einordnung und Anforderungen aus der Praxis

Daniel Kälin

danykaelin_30@hotmail.com

Eine GeBüV-konforme Archivierung von geschäftsrelevanten Dokumenten ist für ein privates Unternehmen wie die Flugsicherung skyguide wichtig. Die Aufbewahrungsgründe sind nicht dieselben wie für ein öffentliches Archiv und eine Langzeitarchivierung von Kulturgut oder Behördendokumenten. Ein privates Unternehmen erfüllt Vorgaben und Good Practices aus dem Records-Management-Bereich insbesondere aus Gründen der Compliance und aus Risikoabwägungen. Effizienzsteigerungen und Prozessoptimierungen können jedoch Aspekte darstellen, die einer Firma über die Compliance hinaus einen Mehrwert bringen.

Die schweizerische Flugsicherung skyguide ist als bundesnaher Betrieb in einem stark regulatorisch geprägten Umfeld tätig. Aus den nationalen und internationalen Regulationen können auch für das Records Management Anforderungen erwachsen. skyguide verbessert sein Document Lifecycle Management mit der Einführung von systematischer Archivierung von geschäftsrelevanten Dokumenten. In dieser Arbeit wird das regulatorische Umfeld kurz skizziert und die Implementierung einer Archivierungslösung im Enterprise Content Management System konzeptioniert. Um eine systematische Aufbewahrung von geschäftsrelevanten Dokumenten garantieren zu können, wird es Veränderungen in den Arbeitsverfahren mit Dokumenten geben. Mitarbeiter müssen sich an neue Ablagestrukturen und veränderte Dokumentenverwaltung gewöhnen. Mit der Fallstudie einer operationellen Abteilung werden Herausforderungen aus der Praxis identifiziert. Sowohl das Rolloutkonzept als auch die Ergebnisse der Fallstudie werden theoretisch eingeordnet und reflektiert. Die Konzeptionierung und die Ergebnisse aus der Fallstudie haben ergeben, dass in der Implementierung einer systematischen Aufbewahrungslösung vor allem bezüglich Change Management einige Herausforderungen bestehen. Trotz bereits bestehender detaillierter Strukturen und Verfahren bestehen bei Mitarbeitern Vorbehalte gegenüber den vorhandenen ECM-Systemen. Die Mitarbeiter der Flugsicherung sind sich den Umgang mit strikten Arbeitsverfahren und regulatorischen Vorgaben gewohnt, wünschen sich aber effizientere und weniger aufwändigere Verfahren in dokumentenzentrierten Aufgaben ausserhalb ihres Kernaufgabengebietes. Diese Bedürfnisse muss die ECM-Archivierungslösung bei skyguide in der Implementierung berücksichtigen. Die zu implementierende Archivierungslösung soll mithelfen, die Prozesse im Alltag bezüglich Dokumentenverwaltung und –ablage zu verschlanken und Informationsbedürfnisse (Suche) zu vereinfachen.