

## SÄMTLICHE INFORMATIONEN JEDERZEIT AKTUELL UND ADRESSIERT VERFÜGBAR - GELENKTE DOKUMENTE UND DOKUMENTENMANAGEMENT



Jedes Unternehmen hat mit zunehmender Größe auch mit einem anwachsenden Bestand an Dokumenten zu kämpfen. Das können einfache E-Mail Vorlagen für den Vertrieb, Arbeitsanweisungen für die Produktion, Unterweisungen für Maschinen oder auch die Urlaubsanträge für alle Mitarbeiter sein.

Nach einer Zertifizierung für DIN EN ISO 9001 oder andere Normen, für ein Umweltmanagement oder für den Nachweis der Arbeitssicherheit steigt die Anzahl der zu verwaltenden und aktuell zu haltenden Dokumente exponentiell an.

Diesen Verwaltungsakt in einem einzigen, zentralen System zu bündeln, liegt daher nahe. Doch ein gutes Dokumentenmanagement kann noch viel, viel mehr ...

## Was ist ein Dokument?

Das Wort Dokument leitet sich aus dem lateinischen documentum ab, was soviel wie ‚beweisende Urkunde‘ heißt. Vor Jahren war ein Dokument so gut wie immer ein physisches Blatt bedrucktes Papier. Mittlerweile wird die Definition auf jedes beliebige Medium ausgeweitet. Das eigentliche Dokument ist also nur der Träger und Vermittler von (archivierbaren) Informationen. Das Medium kann sogar veränderlich sein, man denke nur an ein ausdrucksbares PDF in einem E-Mail Anhang.



Die Zahl der verbindlichen Dokumente in einem Unternehmen ist meistens sehr hoch. Wieviele Dokumente gelten in Ihrem Betrieb? Wo genau befinden sie sich? Wer ist für sie verantwortlich? Sind alle Dokumente aktuell und wo werden sie archiviert?

Zudem ist ein Dokument änderbar und es können auch verschiedene (gültige und ungültige) Versionen existieren. Nicht mehr änderbare Informationsträger nennt man Aufzeichnungen, beispielsweise Protokolle, Auditberichte oder ausgefüllte Formulare und Anträge. Natürlich werden diese auch in einem Dokumentenlenkungssystem mit verwaltet.

Bei den meisten Dokumenten in einem Unternehmen dürfte es sich um Verfahrens- oder Arbeitsanweisungen (VA und AA) sowie Prozessbeschreibungen handeln.

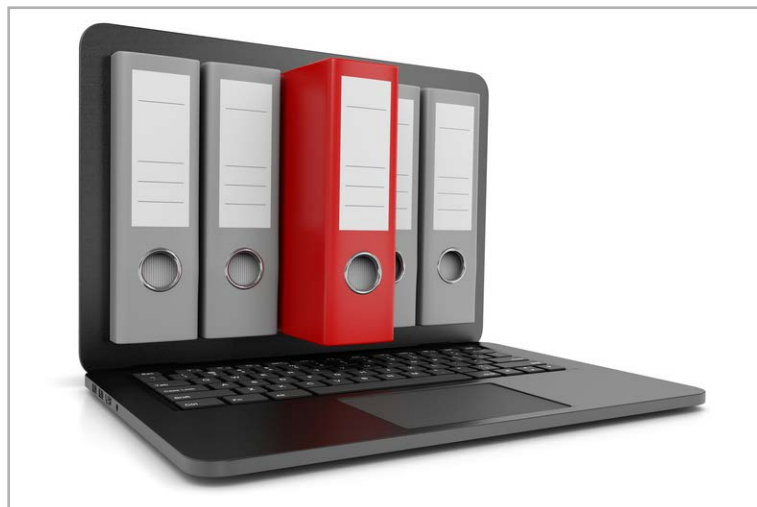
## Worum geht es beim Dokumentenmanagement?

In erster Linie geht es hierbei natürlich um das zentrale Aufbewahren aller relevanten Informationen für das Unternehmen oder die Organisation. Hinzu kommen aber noch zwei wichtige Aspekte: Zum einen die Weitergabe der Information im Unternehmen an die richtigen Personen und zum anderen um einen gültigen und nachvollziehbaren Prozess bei Änderungen und Freigaben von Dokumenten.

Aber auch die lückenlose Archivierung aller Informationen inklusive sämtlicher Änderungshistorie gehören zu den Aufgaben.

## Die Aufgaben im Detail:

- Informationsbereitstellung - Vorhalten aller wichtigen und gültigen (aktuelle Version) Dokumente zentral und stets abrufbar
- Eindeutige Verantwortlichkeits- und Erlaubnis-Hierarchie für das Erstellen, Revisionieren und Aufrufen von Dokumenten
- Automatische Verteilung der Informationen an alle (berechtigten) Mitarbeiter und Abteilungen inklusive Empfangs- und Lesebestätigung
- Aufrechterhaltung des Informationsflusses innerhalb des Unternehmens
- Normgerechte und revisionssichere Dokumentation und Archivierung - Garantierte Nachvollziehbarkeit
- Unterstützung beim Qualitätsmanagement und beim kontinuierlichen Verbesserungsprozess



Ein DMS verwaltet alle Dokumente elektronisch und zentral. Dies ist die grundlegendste Funktion. Allerdings können moderne DMS noch ein ganzes Stück mehr ...

## Auditgerechte Dokumentenführung

Bei der Zertifizierung eines Unternehmens nach DIN EN ISO 9001 oder auch anderer Normen werden auch die geltenden Dokumente und deren Nachvollziehbarkeit unter die Lupe genommen. Die Archivierung aller erforderlichen Dokumente in der momentan gültigen Revision ist beispielsweise eine wichtige Forderung der Norm.

Aber dahinter steckt natürlich der Gedanke, die betrieblichen Abläufe einheitlich zu regeln und zu beschleunigen, indem alle maßgeblichen Informationen transparent jedem Mitarbeiter zugänglich sind..

Für die Mitarbeiter von Wichtigkeit ist:

- Jeder hat Zugriff auf die relevanten Dokumente.
- ... das zu jeder Zeit
- ... und in der aktuell gültigen Revision.

Für das Audit ist wichtig, dass jederzeit ersichtlich ist:

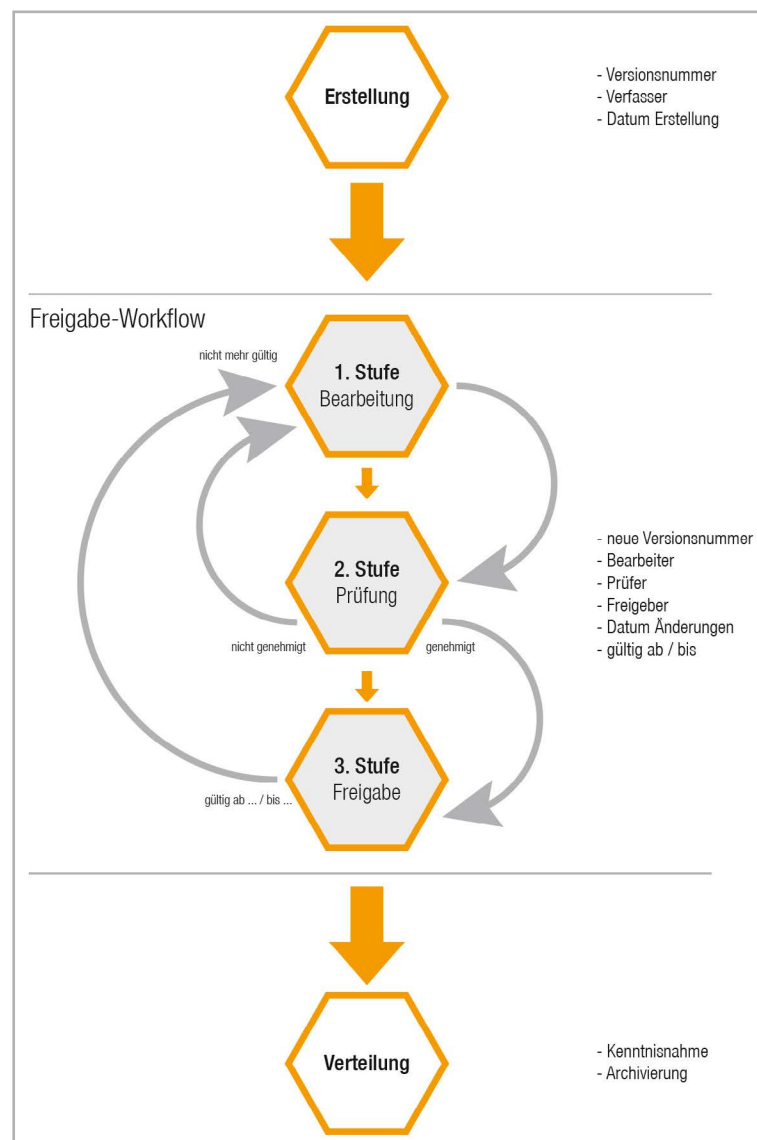
- Wer hat das Dokument wann erstellt?
- Wer hat es wann bearbeitet?
- Wer hat es wann geprüft?
- Wer hat es wann freigegeben?
- An wen wurde es wann verteilt?
- Wurde der Erhalt und die Kenntnisnahme bestätigt?

Diese Anforderungen, um den Werdegang eines Dokumentes von der Erstellung bis zur Verteilung (und ggf. auch Zurückziehung) nachzuvollziehen, nennt man auch Dokumentenlenkung.

## GEZIELT UND NACHVOLLZIEHBAR - DOKUMENTENLENKUNG

Im Qualitätsmanagement hat die Dokumentenlenkung (oder nach DIN EN ISO 9001:2015 die „Lenkung dokumentierter Information“) einen zentralen Stellenwert. Von der Erstellung, über die Revisionierung bis zur Archivierung müssen sämtliche Schritte und Änderungen eindeutig nachvollziehbar gekennzeichnet sein.

In der Praxis wird unter Dokumentenlenkung das Erstellen, Bearbeiten, Prüfen, Freigeben und automatische Verteilen an alle Verantwortlichen und Interessenten sowie das revisionssichere Archivieren von Informationen aller Art mit Hilfe einer Software, einem Dokumentenmanagementsystem (DMS), verstanden.



Ein neues Dokument muss erst von einem Verantwortlichen kontrolliert und freigegeben werden, um zu einem geltenden Dokument zu werden. Die korrekte Abfolge von Erstellung, Prüfung, Änderung, erneuter Prüfung und endlich Freigabe nennt sich Lenkungslauf.

Die auditgerechte Lenkung der Dokumente, der Freigabe-Workflow, ist ein zentraler Bestandteil des modernen Dokumentenmanagements.

## **Der Freigabe- und Lenkungsprozess (Workflow)**

Um ein Dokument als gelenkt zu bezeichnen, muss es zwangsläufig verschiedene Prüf- und Freigabeschritte durchlaufen, bevor es als gültig markiert an die entsprechenden Mitarbeiter verteilt wird. Man spricht dabei von Stufen.

Diese Stufen sind:

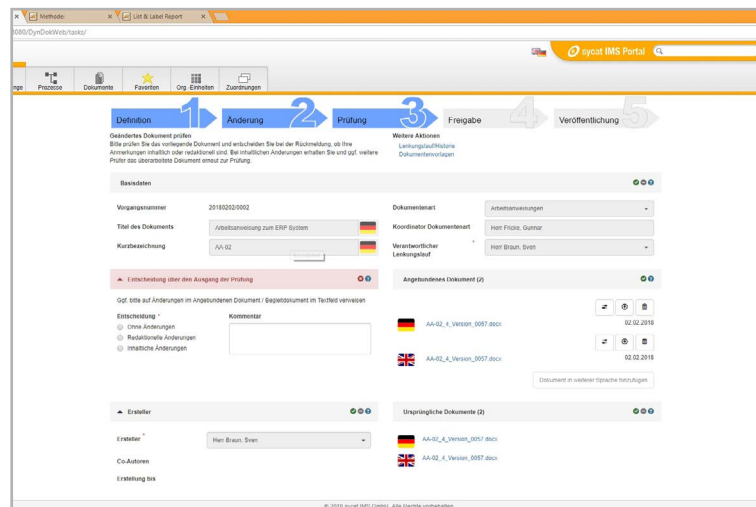
1. Stufe – Bearbeitung
2. Stufe – Prüfung
3. Stufe – Freigabe

Es gibt allerdings mehrere Varianten dieser Bearbeitungsstufen. Dabei erfolgen meist mehrere Schritte in einer Stufe oder es werden noch weitere Schritte eingeschoben:

- Ungelenktes Dokument
- 1-stufiges Dokument (nur Bearbeitung)
- 2-stufiges Dokument (Bearbeitung, Prüfung und Freigabe)
- 3-stufiges Dokument (Bearbeitung, Prüfung, Freigabe)
- 4-stufiges Dokument (Bearbeitung, Prüfung inhaltlich, Prüfung formal, Freigabe)

## ZENTRAL, ADRESSIERT UND VERBINDLICH - DOKUMENTENMANAGEMENTSYSTEME

Mit einem Dokumentenmanagementsystem (DMS) ist die Unterstützung des Dokumentenmanagements mit einer einheitlichen Software gemeint. Diese Software sorgt für Verbindlichkeit von der Erstellung, über den Freigabe- und Lenkungsprozess, bis hin zur Verteilung. Gleichzeitig sorgt sie für eine automatische und revisions sichere Archivierung.



In einem modernen DMS läuft der Workflow nach der Einrichtung automatisiert. Sämtliche Beteiligte des Lenkungslaufes werden über ihre zu erledigenden Aufgaben per E-Mail und Dashboard-Eintrag informiert. Die Versionierung geschieht ebenfalls automatisch.

Sie muss unternehmensweit verfügbar und auf unterschiedlichen Endgeräten aufrufbar sein, daher wahrscheinlich eine Webanwendung. Sie bietet unterschiedliche Benutzerrollen, um nur die relevanten Dokumente für die entsprechenden Mitarbeiter verfügbar zu halten.

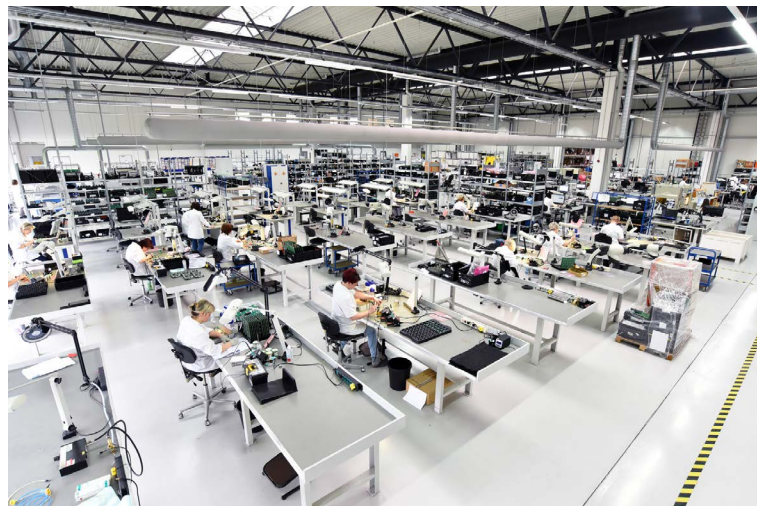
- Erstellung eines Dokumentes
  - Direktes erstellen und/oder bearbeiten in verschiedenen Formaten (.docx, .xlsx, .pdf, .odt, .ods, .txt, .rtf usw.) aus der Anwendung heraus
  - Automatische Vergabe von Versionsnummern, Gültig-bis, Gültig-ab, Vorgangsnummer usw.
  - Automatisches Erfassen des Verfassers und des Datums
- Änderungen
  - Durch autorisierte Mitarbeiter (Benutzerrollen)
  - Protokollierung der Daten (Wer hat wann geändert?)
  - Vergleich der vorgenommenen Änderungen
- Prüfung
  - Automatische Vorlage an Prüfer
  - Zurück zu Verantwortlichen bei Korrekturbedarf
  - Protokollierung der Daten (Wer hat wann geprüft?)
- Freigabe
  - Vergabe neue Versionsnummer, Kennzeichnung des gültigen und der ungültigen Dokumente
  - Erfassung der Daten (Wer hat wann freigegeben?)
- Veröffentlichung
  - Automatische Verteilung an Interessenten (Abteilungen, Teams, Posten und konkrete Mitarbeiter)
  - Aktive Lesebestätigung einfordern (Kenntnisnahme); protokollieren
  - Eventuell Schulungsnachweis fordern; protokollieren
  - Versionsvergleich ermöglichen
  - Automatisches Zurückziehen nicht mehr geltender Dokumente und Benachrichtigung
- Auditgerechte Archivierung
  - Sämtliche Dokumentenhistorie ist mitgespeichert



## Weitere Vorteile eines DMS

Damit ein Unternehmen den maximalen Nutzen aus einem DMS herausziehen kann, muss das System mit seinen Aufgaben wachsen können. Warum nicht auch noch alle Geschäftsprozesse mitverwalten und diese mit den entsprechenden Dokumenten verknüpfen? Oder sämtliche Normkapitel mitliefern, natürlich auch verknüpft.

Um unternehmensweit und auch standortübergreifend diese Anforderungen erfüllen zu können, muss das DMS von verschiedenen Endgeräten (Desktop-PCs, Notebooks, Tablets, Smartphones) aus durch viele Mitarbeiter bedienbar sein. Zumeist basiert es daher auf einer Standardbrowser-kompatiblen Web-Software. Die Speicherung hingegen erfolgt in einer zentralen Datenbank. Datenschutz- und Sicherheitsaspekte, wie Verschlüsselung und Datensicherheit, kommen zu dem Aufgabenprofil noch dazu.



In einem modernen DMS läuft der Workflow nach der Einrichtung automatisiert. Sämtliche Beteiligte des Lenkungslaufes werden über ihre zu erledigenden Aufgaben per E-Mail und Dashboard-Eintrag informiert. Die Versionierung geschieht ebenfalls automatisch.

Jeder Mitarbeiter erhält seinen persönlichen Zugang zum DMS und zu allen für die Arbeit wichtigen Dokumenten. Änderungen und neue Dokumente werden ihm automatisch priorisiert angezeigt. Mit einer Lesebestätigung gibt er dann wiederum den Verantwortlichen eine nachweisbare Bestätigung seiner Pflicht.

Also lässt sich ein gutes DMS noch weiter in diese Richtung entwickeln und ausbauen. So könnten als unterweisungspflichtig gekennzeichnete Dokumente doch auch aus dem DMS heraus den Mitarbeitern zugestellt werden und deren Unterweisung aus dem System her organisiert und nachgewiesen werden. Die Integration eines Maßnahmen- und Aufgabenmanagement ist beispielsweise auch denkbar, da die persönlichen Dashboards sich dafür sehr gut eignen .

So baut man Schritt für Schritt sein DMS in Richtung eines integrierten Managementsystems aus und sorgt so für die Etablierung einer verbindlichen Informationskultur im gesamten Unternehmen oder Konzern.

## **Bildnachweis**

78143945 - © artbalance -Fotolia.de

38291375 - © wildworx -Fotolia.de

139114957 - © MR -Fotolia.de

Screenshots - sycat IMS GmbH

141992654 - © industrieblick -Fotolia.de