

Mehr als nur Kosten



Oliver Vaterlaus
Managing Partner
AWK Group

Die Regulierungsflut und die damit verbundenen Compliance-Pflichten verursachen bei Unternehmen stark wachsende Kosten. So baut z.B. die UBS ihre Einheit *Compliance & Operational Risk Control* um 30% auf neu 1500 Mitarbeiter aus (NZZ, 17.4.2015).

In diesem AWK FOKUS geben wir einen Überblick der typischen Compliance-Anforderungen für Schweizer Unternehmen und zeigen, wie sich mittels eines Enterprise Content Management-Systems die Compliance-Anforderungen optimal erfüllen lassen.

Unsere Erfahrung belegt, dass Unternehmen mit dem ECM-Ansatz zusätzliche Verbesserungspotenziale realisieren können:

- **Kostenreduktion** durch (Teil-)Automatisierung von bisher manuellen Workflows
- **Qualitätssteigerung** durch Standardisierung von Prozessen und Verfahren
- **Höhere Mitarbeiterzufriedenheit** dank Entlastung von Kontrollaufgaben

Herzlich, Ihr

Mit Enterprise Content Management die Compliance-Anforderungen meistern

Unternehmen und Organisationen werden mit einer zunehmenden Zahl von Compliance-Anforderungen in den verschiedensten Gebieten konfrontiert. Sie müssen die Einhaltung (Compliance) von immer weiteren Gesetzen, Normen und Vorschriften kontrollieren und nachweisbar dokumentieren. Der Regulierungsflut folgt die Dokumentenflut. Um diese möglichst effizient und zuverlässig zu bewältigen, sind Enterprise Content Management-Lösungen optimal.

Dr. Dimitri Tombros, Alexandra Freitag, Dr. Wolfgang Liedtke

Um die Einhaltung (Compliance) von Gesetzen, Normen und Vorschriften sicherzustellen, müssen Kontrollprozesse definiert, in internen Richtlinien und Kontrollsystemen (IKS) beschrieben und mit Kontrollaktivitäten umgesetzt werden. Die Verantwortung für die Richtigkeit und Ordnungsmässigkeit der Kontrollmassnahmen obliegt dabei gemäss dem Schweizerischen Obligationenrecht der Geschäftsleitung und dem Verwaltungsrat.

In der Praxis werden Kontrollen oft mit Hilfe von Checklisten und dem Vier-Augen-Prinzip mit Doppelunterschrift durchgeführt. Solche manuellen Kontrollaktivitäten sind fehleranfällig, beanspruchen viel Zeit und produzieren unzählige Dokumente, um den Geschäftsablauf zu dokumentieren und die Ordnungsmässigkeit nachzuweisen.

Enterprise Content Management-Systeme (ECM) können helfen, die Kontrollaktivitäten bis zu einem gewissen Grad zu automatisieren. Zusätzlich unterstützen sie dokumentenzentrische Prozesse und bringen somit Ordnung in die Dokumentenflut. Sie decken nicht nur Dokumentations- und Aufbewahrungspflichten ab, sondern gewährleisten auch Transparenz und Nachvollziehbarkeit.

Dadurch lassen sich Compliance-Anforderungen effizient und sicher umsetzen.

Gleichzeitig können alle Vorteile, die die papierlose Dokumentenverwaltung mit sich bringt, realisiert werden.



Eine Auswahl Compliance-relevanter Regelungen

Gesetze:

- **Schweizerisches Obligationenrecht (OR)** definiert Grundlagen über die Verpflichtungen und die Haftungen in privatrechtlichen Beziehungen
- **Schweizerisches Datenschutzgesetz (DSG)** bezweckt den Schutz der Persönlichkeit und der Grundrechte von natürlichen und juristischen Personen, deren Daten bearbeitet werden
- **Geschäftsbücherverordnung (GeBüV)** legt die Führung und Aufbewahrung der Geschäftsbücher fest
- **Produkthaftpflichtgesetz (PrHG)** definiert die Haftung der Hersteller für den Schaden, den ein fehlerhaftes Produkt verursacht

Richtlinien:

- **EuroSOX (2006/43/EG)** regelt gemäss Europäischer Kommission die Prüfung von Jahresabschlüssen

Normen:

- **ISO 9001** definiert Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem eines Unternehmens
- **ISO 14001** definiert Anforderungen an das Umweltmanagementsystem
- **ISO 27001** definiert Anforderungen an das Managementsystem für Informationssicherheit (ISMS)

Branchenspezifische Vorschriften:

- Pharmaunternehmen: **Good Manufacturing Practices (GMPs)** der Federal Drug Administration (FDA) sind Vorschriften zur Qualitätssicherung der Produktionsabläufe in der Herstellung von Arzneimitteln und Wirkstoffen
- Finanz- und Bankinstitute: **Finanzmarktaufsichtsgesetz (FINMAG)** reguliert Aufgaben der Finanzmarktaufsicht und definiert Strafen bei Verletzung des Gesetzes

Wie ECM hilft, Compliance sicherzustellen

Ein immer grösserer Teil der geschäftsrelevanten Korrespondenz läuft heute bereits elektronisch ab. Neben der herkömmlichen Briefpost existiert der Posteingang per E-Mail, dezentral bei einer grossen Zahl von Mitarbeitenden. Dies führt zu organisatorischen und technischen Herausforderungen bei der Erfüllung der Compliance-Anforderungen wie z.B. Nachweise über Geschäftsvorgänge, Verfahrensdokumentationen, Sicherheitsanweisungen und daraus entstehenden Aufbewahrungspflichten.

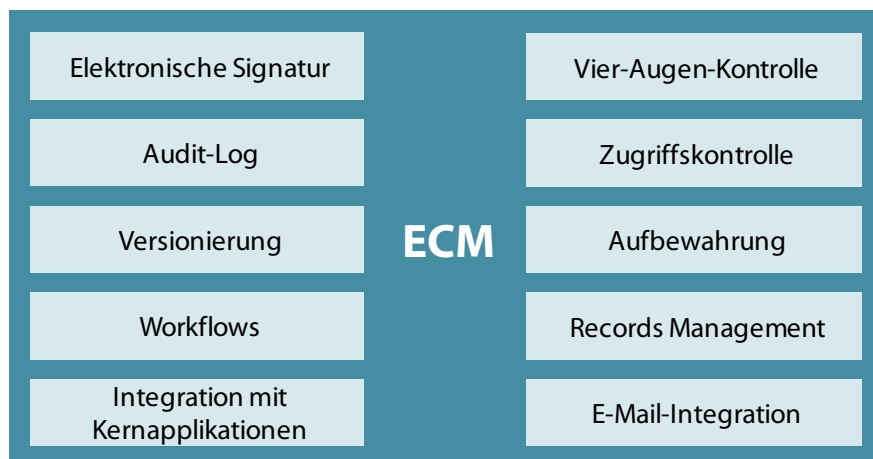
Während aus Sicht des Obligationenrechts und der Geschäftsbücherverordnung (GeBüV) die Aufbewahrung von möglichst vielen Dokumenten angeregt erscheint, ist es aus Sicht des Datenschutzes von Vorteil, nach dem Grundsatz der Datenvermeidung und -sparsamkeit wenige Dokumente zu speichern.

Die neuere Gesetzgebung bietet die Möglichkeit, Papierablagen abzuschaffen. Die GeBüV stellt elektronische Dokumente, die mit einer zertifizierten Signatur versehen sind, den unterzeichneten Papierdokumenten gleich und ermöglicht damit die ausschliesslich elektronische Aufbewahrung von Betriebsrechnung und Bilanz. Voraussetzung ist, dass ein unveränderter Zustand der elektronischen Dokumente nachgewiesen werden kann.

Ein ECM-System kann bei Geschäftsprozessen verschiedene Compliance-relevante Aufgaben sehr gut abdecken:

- Nachweis über Herkunft und ordnungsgemässe Herstellung von Halbfabrikaten sowie korrekte Verfahrensdokumentation (PrHG, GMPs)
- Ablage von E-Mails in den relevanten Dossiers (OR, GeBüV)
- Nachweis, an wen Daten weitergegeben wurden (Weitergabekontrolle nach DSG, ISO 27001)
- Revisions sichere Aufbewahrung und Kontrolle der Aufbewahrungsfristen von Dokumenten gemäss den gesetzlichen Vorgaben (OR)
- Kontrollierte Vernichtung von nicht mehr benötigten Dokumenten (DSG)

Zur Umsetzung Compliance relevanter Anforderungen können folgende Funktionalitäten von ECM-Systeme verwendet werden:



Compliance-relevante Funktionsbausteine eines ECM-Systems

Compliance in der Vertragsverwaltung – ein Fallbeispiel

Verträge bilden die Basis für die betriebswirtschaftlichen und rechtlichen Handlungen eines Unternehmens. Das Unternehmen in unserem Fallbeispiel ist ein mittelständisches, international tätiges Schweizer Unternehmen mit rund 200 Vollzeitmitarbeitenden und einem Jahresumsatz von ca. CHF 60 Mio.



Im Lauf der Jahre wurden unzählige Verträge erstellt, bearbeitet und wiederverwendet, darunter z.B. Kunden-, Lieferanten-, Dienstleistungs-, Miet-, Leasing-, Lizenz- und Wartungsverträge. Die organisationsübergreifende Ablage, Verwaltung und Bewirtschaftung der Verträge stellen eine grosse Herausforderung dar. Nachfolgende Regulierungen machen gewisse Vorgaben bzw. stellen Compliance-Anforderungen bezüglich Vertragsmanagement:

- Obligationenrecht
- Datenschutzgesetz
- GeBüv
- EuroSOX
- ISO 27001

Das Unternehmen hat ein Internes Kontrollsystem (IKS) im Einsatz und bereits zahlreiche Kontrollen für das Vertragsmanagement implementiert. Durch die interne Revision wurde die Wirksamkeit der Kontrollen speziell für Lieferantenverträge geprüft. Folgende Prozess- und Compliance-Mängel wurden dabei festgestellt:

- Unvollständige Vertragsakten und somit fehlende Nachvollziehbarkeit
- Nachvollziehbarkeit der Geschäftsabläufe durch mehrere Kopien und Ablagen kaum möglich
- Aktualität der geforderten Lieferantenprüfung nicht nachweisbar
- Unterzeichnete Verträge nur in Papierform abgelegt und somit eingeschränkt verfügbar

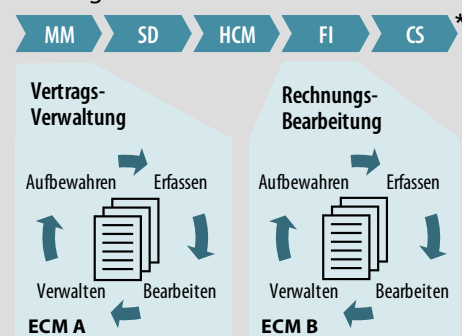
Auf Empfehlung der internen Revision hat sich das Unternehmen entschieden, für das Vertragsmanagement eine ECM-Lösung mit folgenden Funktionen einzuführen:

- Vertragserstellung mit Review- und Freigabe-Workflow
- Vorlagenverwaltung (Vertrags-texte, AGBs)
- Automatische Terminkontrolle mit Erinnerung
- Elektronische Checklisten mit Terminfunktion
- Integration mit dem ERP-System (Übernahme der Lieferantenstammdaten aus ERP sowie Verlinkung der Belegflüsse mit jeweiligem Vertrag; vgl. Darstellung rechts unten)
- Elektronische, reversionssichere Dokumentenaufbewahrung

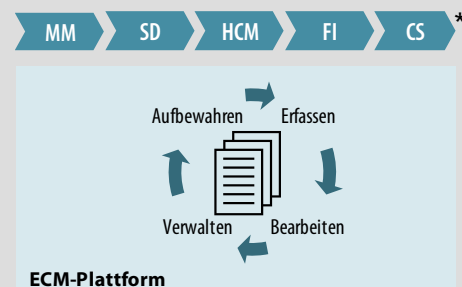
Mit der Einführung der ECM-Lösung wurden alle Mängel in der Vertragsverwaltung behoben und alle Compliance-Anforderungen werden seitdem eingehalten.

Architekturen für ECM-Lösungen

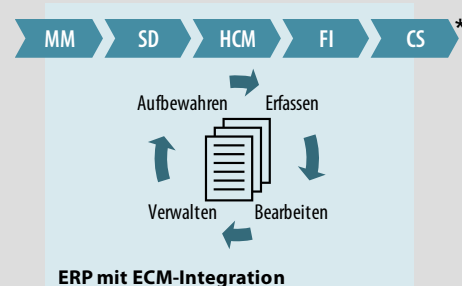
Dediziertes ECM-System ("Silo") für ein spezifisches Einsatzszenario wie Vertragsverwaltung oder Rechnungsbearbeitung:



Ein unternehmensweites ECM-System für mehrere Einsatzszenarien wie zum Beispiel Auftragsgestaltung und Vertragserstellung unter Nutzung gemeinsamer Metadaten und Dokumente:



Integration mit Fachapplikation für Transparenz und Durchgängigkeit des gesamten Prozesses durch Metadatenabgleich und Dokumentenverknüpfung wie z.B. SAP ERP:



* *Legende zu den Unternehmensprozessen:*

MM: *Materialwirtschaft (Materials Management)*

SD: *Vertrieb (Sales and Distribution)*

HCM: *Personalwirtschaft (Human Capital Mgmt.)*

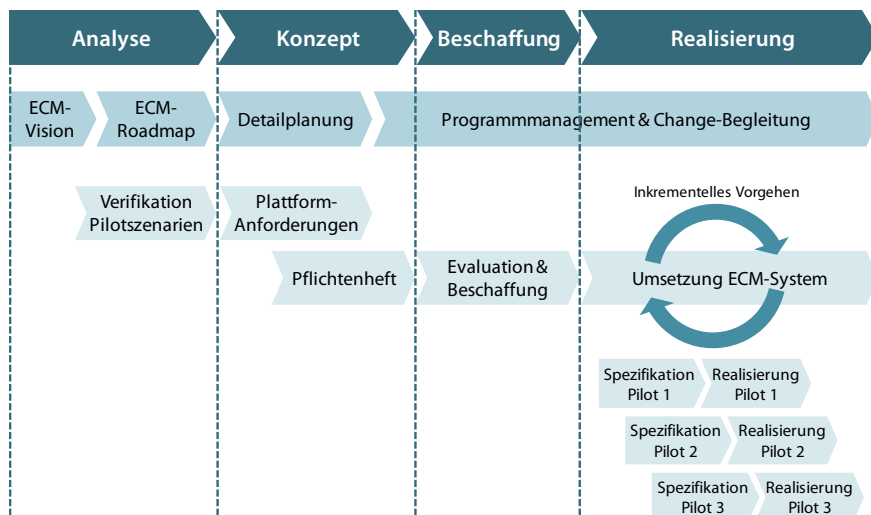
FI: *Finanzwesen (Financial Accounting)*

CS: *Kundendienst (Customer Service)*

Think big, start small – ECM erfolgreich einführen

Die Einführung eines ECM-Systems für die Dokumentenverwaltung und die meistens dabei angestrebte Erhöhung der Prozessautomatisierung sind vor allem Organisationsprojekte. Es ist eine langfristige Investition in eine IT-Plattform, die organisatorische und prozessbezogene Veränderungen nach sich zieht.

Schlüsselemente sind eine langfristige Vision über die durch ECM zu unterstützenden Geschäftsprozesse und die zu realisierenden Lösungen/Einsatzszenarien sowie eine entsprechende ECM-Roadmap für die Erreichung dieser Vision. Da in der Regel während der Analyse- und Konzeptphase weder alle möglichen Einsatzszenarien noch sämtliche funktionalen Anforderungen an das ECM-System vollumfänglich bekannt sind, empfiehlt AWK, in der Realisierungsphase ein inkrementelles Vorgehen anzuwenden:



Vorgehen für Aufbau einer ECM-Lösung

Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass zuerst Pilotszenarien aus Geschäftsprozessen mit grossem Nutzen und Compliance-relevanten Anforderungen identifiziert, spezifiziert und anschliessend realisiert werden sollten, inklusive der Integration strategischer IT-Systeme (z.B. ERP). Später können weitere Einsatzszenarien und Prozessbereiche dazu kommen. Bei der Auswahl des ECM-Systems sind somit die Unterstützung regulatorischer Anforderungen, die Integrierbarkeit mit den wichtigsten Fachapplikationen und die Skalierbarkeit wichtige Kriterien.

Die Einführung von ECM führt oft zu einer grundsätzlichen Anpassung der Arbeits- und Kollaborationsweise in den betroffenen Prozessbereichen. Über die gesamte Realisierung sind begleitende Kommunikations- und Betreuungsmassnahmen im Sinne eines *Management-of-Change* umzusetzen, um Ängste und Widerstände bei den betroffenen Mitarbeitenden frühzeitig abzubauen. AWK empfiehlt hierfür den Einbezug eines erfahrenen Change-Begleiters.

Die Autoren



Dimitri Tombros
Bereichsleiter,
Dr. Inform., MSc,
lic. oec. publ.

Dimitri Tombros ist bei AWK verantwortlich für den Kompetenzbereich Informationsmanagement.



Alexandra Freitag
Consultant,
Dipl. Inform, MSc, EMBA

Alexandra Freitag ist bei AWK spezialisiert auf Beratung im Bereich Enterprise Content Management.



Wolfgang Liedtke
Senior Consultant,
Dr. phil. Informationswissenschaften

Wolfgang Liedtke ist bei AWK Experte für Informationsmanagement.

Über die AWK Group

AWK ist mit über 150 Mitarbeitenden eines der grössten unabhängigen Schweizer Beratungsunternehmen für Informationstechnologie.

Wir sind schweizweit tätig mit Standorten in Zürich, Bern, Basel und Lausanne.

Unsere Dienstleistungen umfassen Consulting, Engineering und Projektmanagement.



AWK GROUP
Consulting | Engineering | Project Management

www.awk.ch