

WHITE PAPER

Management QM-Dokumente



Das Problem

Die ISO-Norm gibt keine genaue Beschreibung der Anforderungen an die Aufbewahrung der Dokumente, mit denen die Verfahren, Methoden und Anleitungen für die Mitarbeiter des Unternehmens aufbewahrt und zum Lesen bereitgestellt werden müssen, aber dass das in *geeigneter* Weise geschehen muss, ist in der Norm selbst zumindest implizit an vielen Stellen nachvollziehbar.

Das wirft aber gleich ein paar Fragen auf:

- Wie und wo sollen die Dokumente aufbewahrt werden?
- Wie kommen die Personen an die Dokumente?
- Wie sorgen Sie dafür, dass nicht alle Personen *alle Dokumente* sehen, sondern nur die, die für sie gültig sind?
- Wie dokumentieren Sie, welche Personen wann was gelesen haben?

Diese Fragen kennen Sie sicher, daher kümmern wir uns jetzt um eine Antwort!

Nur drittbeste Wahl: Das Windows-Dateisystem

Bei der Suche nach einer geeigneten Art und Weise gerät man schnell an eine Grenze, denn mit zunehmender Anzahl der Dokumente wird das Handling immer schwieriger. Die in vielen Fällen durch freigegebene Verzeichnisse im Windows-Dateisystem gestaltete Ablage hat ein paar entscheidende Nachteile:

- Grundlegendes Problem: Da es keine nennenswerten durchsuchbaren *Metadaten* gibt, muss man meist wissen, wo ein Dokument ist, um es zu finden.
- Die Suche *in den Dokumenten* ist nur mit Zusatztools möglich und häufig nur auf dem Client auszuführen. In größeren Organisationen ist es fast unmöglich, dies auf allen Plätzen korrekt einzurichten und zu pflegen.
- *Leseaufforderungen* und *Lesequittungen* können im Dateisystem von Windows nicht realisiert werden, schon gar nicht automatisch. Hierfür müssen aufwändige Programmierungen erhalten.
- Bei Änderungen müssen die benötigten Quittungen für das vorgeschriebene Lesen der Dokumente manuell im Umlauf oder über einen Verteiler angefordert und natürlich abgeheftet werden.
- Hinweise auf oder Erinnerungen an *turnusmäßige Prüfungen* sind nicht an Dokumente zu binden und werden dann meist in anderen Umgebungen (Exchange u.a.) lokal und nicht teamfähig realisiert.
- Ohne einen schriftlichen Umlauf ist es praktischerweise nicht möglich, zu prüfen, welche Personen welche Dokumente *noch nicht* gelesen haben, geschweige denn, Eskalationsprozesse automatisch zu starten.
- Die Ablage von Dokument-Versionen (Dokumenthistorie) erfordert immer manuelles Eingreifen und ist äußerst schwer zu überwachen.
- Das Erfassen zusätzlicher Informationen zum Dokument ist nur bedingt möglich (meist nur über die Eigenschaften des Word-Dokuments bzw. des PDFs). Im letzteren Fall sind diese Möglichkeiten noch weiter reduziert, die in Word möglichen benutzerdefinierten Metadaten werden in PDFs derzeit nicht unterstützt.
- Gleiches gilt für eine Kategorisierung: Außerhalb der Eigenschaften des Dokuments ist keine Zuweisung von *Kategorien* möglich, das Dateisystem bietet dazu keine Möglichkeiten an.
- Weitere automatische, an das Dokument gebundene Prozesse (*Wiedervorlage* etwa oder persönliche *Merklisten*) können nicht definiert werden.
- Die Zuordnung von Dokumenten zu bestimmten Gruppen oder Personen ist meist nur über das Rechtesystem von Windows möglich. Dieses ist für diese Zwecke nicht vorgesehen und viel zu grob, dadurch wird die Handhabung sehr erschwert.

Wie einfach: QM-Dokumente mit Intrexx managen

Eine derartige Anwendung in Intrexx bietet dagegen umfassende Vorteile. Neben einer übersichtlichen Aufbereitung der Themen und Beiträge sind die Zugriffsmöglichkeiten sehr viel schneller und effizienter. Hier ein paar Features der von uns erstellten Intrexx-Lösung:

- Übersichtliche Darstellung der Dokumente in einer *hierarchischen Ordneransicht*, die selbst durchsuchbar ist.
- Bei jeder Änderung des Dokumentes wird auf Knopfdruck für alle Anwender(innen) im Verteiler des Dokumentes automatisch eine *Leseaufforderung* erstellt und die Anwender per Mail benachrichtigt.
- Wenn die Leseaufforderung erstellt wurde, wird automatisch gezählt, wie viele Tage das Dokument ungelesen bleibt. Die didaktische Wirkung dieses kleinen Prozesses ist enorm!
- Aus einer einfachen Tabelle heraus öffnet der Anwender das Dokument – und sofort wird die Leseaufforderung gelöscht und eine *Lesequittung* wird erstellt.
- Wenn für das Dokument eine *Aufbewahrungsdauer* angegeben ist, wird das daraus resultierende Datum automatisch überwacht und das Dokument dann entweder automatisch gelöscht oder zumindest der/die Prozessverantwortliche informiert.
- Mit einer sehr einfachen Schlagwortsuche ist das Auffinden eines Dokuments eine Sache von Sekunden, auch wenn man bezüglich seines Inhalts nicht sicher ist.
- Die exzellente Suchmaschine von Intrexx indiziert alle Dokumente. Mit einer Google-ähnlichen Suche kann man *in den* Dokumenten suchen und findet die Dokumente – übersichtlich nach Relevanz geordnet – binnen Sekunden.
- Mit einem „One-Click-Merker“ wird das Dokument in eine persönliche Merkerliste aufgenommen und kann danach sofort über die Liste geöffnet werden.
- Für jedes Dokument können eine oder mehrere Wiedervorlagen hinterlegt werden, denn gerade QM-Dokumente haben ein turnusmäßiges Prüfdatum. Daher kann diese Wiedervorlage turnusmäßig eingerichtet werden - als Folge erscheint regelmäßig eine E-Mail beim Prozessleiter.
- Umgekehrt ist auch eine andere Funktionalität wichtig, die mit einer Papierablage nicht sichergestellt werden kann: Mit einem einfach zu handhabenden *Verteiler* wird sichergestellt, dass nur die Personen ein Dokument sehen und lesen dürfen, die in diesem Verteiler dafür autorisiert wurden. Das bedeutet schlicht: Alle dürfen die gleichen Listen sehen, sehen aber dort nur die Dokumente, für die sie freigegeben sind.

Weitere Features der Anwendung

- Turnusmäßige Dokumentprüfung durch den Dokumentverantwortlichen mit Erinnerungsfunktion
- Workflow für die Prüfung der Dokumente durch die für das Dokument verantwortlichen Personen
- Einfache Möglichkeit, Änderungsvorschläge zu hinterlegen und in einem einfachen Workflow abzuarbeiten
- Steuerung der vorgeschriebenen Aufbewahrungsfristen
- Ablage der Dokumente mit Indizierung in eigener Suchmaschine
- Zuordnung von Notizen, die automatisch als E-Mail versendet werden können
- Zuordnung beliebig vieler Stichworte aus einem mitgelieferten Vorrat von über 750 Stichwörtern
- Google-ähnliche Suche auch in Dokumenten und Stichwörtern
- Vorgefertigte und einfach zu erweiternde Reports
- Automatische Dokumenthistorie
- Automatische Versionshistorie
- Automatische Statushistorie
- Zugriffssteuerung bis auf die Datensatzebene durch Rechte und Rollen
- Verbindung (auch online) mit anderen Datenbanken (ERP, SAP etc.)
- Einfache Integration anderer Intrexx-Anwendungen

Ein paar Screenshots gefällig?

Die Daten eines Dokuments:

The screenshot shows a document management interface with the following details:

- Dokumentdaten:** Unternehmensrisiken (ID: 12.001)
- Titel:** Unternehmensrisiken
- Status:** freigegeben
- Kategorie:** Handbuch
- Baum:** 12. Unternehmensrisiken identifizieren und abwenden
- Beschreibung:** Unternehmensmanagement
- Version:** 1.1
- Stand:** 01.09.2016
- Freigabe durch:** (empty)
- verantwortlich:** Werner Admin
- Prüfturnus:** 1 Jahr
- Archivierung:** Nachricht, Löschung (selected)
- Dokument:** File upload area with a file named 'Kranz_2012_trans.pdf' (0,81 MB).
- Buttons:** Speichern, Übernehmen, Abbrechen, Archivieren, Notiz, Statushistorie, Versionshistorie, Löschen.

Die Zuordnung von Stichwörtern:

The screenshot shows the keyword assignment interface for document 'Testdokument 1' (ID: 12345):

- Zugeordnete Stichwörter:** 3 Einträge
- Keywords:** Antrag, Arbeitsbereich, Arbeitsplatz.
- Buttons:** Speichern, Übernehmen, Abbrechen, Stichwort zum Vorrat hinzufügen.

Ablage in einer übersichtlichen Baumstruktur:

