

Elektronische Archivierung in der Personalvorsorge

Zusatznutzen und Entlastung

Mit der Verordnung über die Führung und Aufbewahrung der Geschäftsbücher (GeBüV) hat der Gesetzgeber im Jahr 2002 eine Basis gelegt, welche eine elektronische Ablage von geschäftlich relevanten Dokumenten erlaubt. Erfahrungen zeigen, dass eine konsequente und ganzheitliche Herangehensweise sehr viel Potenzial für ein Unternehmen oder eine Verwaltung freilegen kann.

Dieses Potenzial kann quantitativ, aber auch qualitativ ausgewiesen werden. Bei der quantitativen Betrachtung stechen vor allem der Raumgewinn durch das Wegfallen von umfassenden Papierarchiven und die Prozessbeschleunigung bei der Doku-

mentbearbeitung ins Auge. Ein Dokument wird nicht mehr mit der internen Post von Büro zu Büro oder von Verwaltung zu Verwaltung transportiert, sondern kann zeitnah elektronisch gelesen oder bearbeitet werden. Zudem kann der Verlust des Dokuments durch den Mitarbeiter während der Verarbeitung ausgeschlossen werden. Bei der Ablage im elektronischen Archiv wird zugleich der Lebenszyklus dieses Dokuments definiert, sodass über eine sachgemässe Aufbewahrung und auch eine geregelte Vernichtung nicht ad hoc entschieden werden muss. Bei der qualitati-

ven Betrachtung liegt der Fokus vor allem auf der Minimierung der Risiken durch eine automatisierbare Kontrollierbarkeit und dem ganzheitlichen Lösungsansatz.

Ganzheitliche Sicht aus verschiedenen Perspektiven

Um die archivierten Dokumente übergreifend suchen zu können, sind Metadaten oder Indexwerte notwendig, die bei der Erstellung des Dokuments oder im Prozess manuell hinzugefügt oder automatisch zugewiesen werden müssen. Die Dokumente werden bei der Ablage entsprechend klassifiziert und auch Security-Gruppen zugewiesen, welche dann im System entsprechende Rechte besitzen. Die Indexierung wird anschliessend im Prozess vorgenommen und die Dokumente nach Erledigung definitiv archiviert.

Anhand dieser Indexwerte können nun Dossiers nach unterschiedlichsten Kriterien gebildet werden. Dieses Vorgehen erlaubt eine ganzheitliche Sicht auch aus unterschiedlichen Perspektiven. Die erwähnten Dossiers vereinfachen die Fallbearbeitung und beschleunigen die Entscheidungswege erheblich.

Nutzen im Bereich der Personalvorsorge

Spezifisch im Bereich der Personalvorsorge sind neben diesen Aufbewahrungsaspekten weitere Vorteile der elektroni-

In Kürze

- > Die elektronische Archivierung erfüllt die internen und gesetzlichen Vorgaben der Aufbewahrung
- > Mit Hilfe von e-archive werden die Prozesswege innerhalb der Administration verkürzt
- > Für die verschiedenen Interessengruppen wird ein transparenter und selbständiger Abruf von Informationen ermöglicht

Aufbewahrungskalender

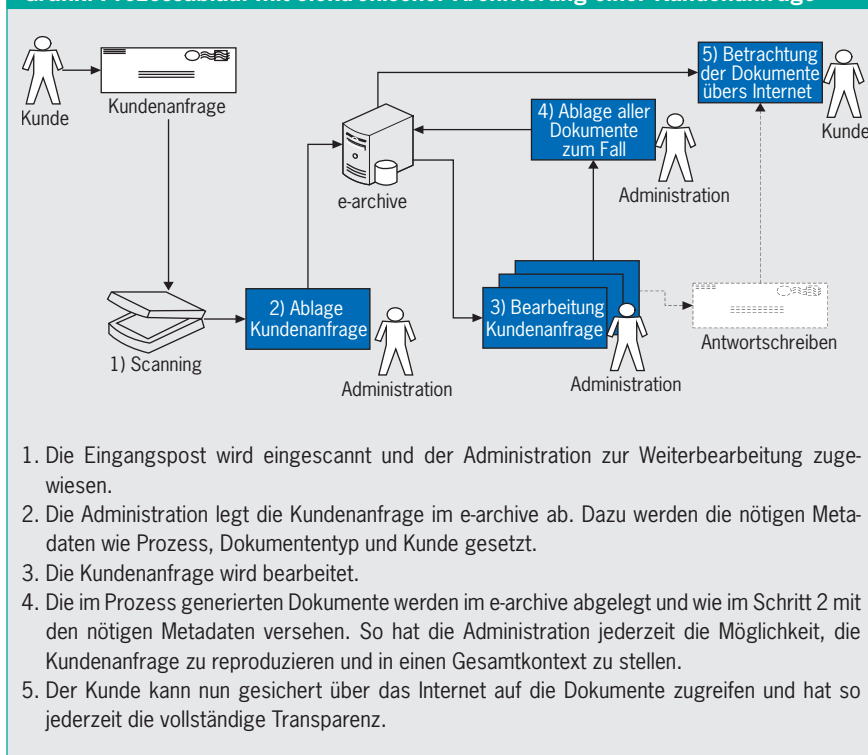
Um den gesamten Nutzen zu realisieren, sind jedoch einige Vorarbeiten notwendig. Diese haben ihren Ursprung vielfach auch aus dem Themengebiet des Recordsmanagements. Die Grundlage für ein erfolgreiches Archiv ist die Definition eines Fileplans sowie des Lebenszyklus in Form eines Aufbewahrungskalenders (Retention Schedule) für jedes abzulegende Dokument (Record). Die Ausarbeitung dieser Basis erfordert sehr viel Wissen über die Prozesse im Kerngeschäft, die Dokumente, aber auch die rechtlichen Grundlagen. Verdichtet beantwortet der Aufbewahrungskalender folgende Fragestellung: Was wird warum, wie, wo und wie lange aufbewahrt?

«Was» definiert den Typ und das Medium. Geht es zum Beispiel um ein Papierdokument, eine E-Mail oder ein Foto? «Warum» erläutert die gesetzlichen und internen Vorgaben, die für die Archivierung relevant sind. «Wie» definiert, ob das Dokument aktiven, semiaktiven oder inaktiven Charakter hat und aufgrund welcher Kriterien es den entsprechenden Status wechselt. «Wo» fixiert den Ablageort respektive das Ablage-

Autor

Daniel Gubler
Leiter e-archive
clavis IT AG, Herisau



Grafik: Prozessablauf mit elektronischer Archivierung einer Kundenanfrage

schen Archivierung offensichtlich:

Zusammenarbeit mit dem Kunden

Über einen gesicherten Internetzugriff kann dem Kunden¹ direkt Zugriff auf seine Dokumente im elektronischen Archiv gewährt werden. Damit hat er jederzeit volle Transparenz über die gesamte Geschäftsbeziehung, was zusätzliches Vertrauen schafft. Zudem kann er einzelne Dokumente selbständig und in Eigenverantwortung beziehen und entlastet damit die Mitarbeiter der Verwaltung.

Informationsbereitstellung zum Versicherten

Die Informationsbereitstellung direkt zum Versicherten wird zukünftig an Bedeutung gewinnen. Dies nicht nur beim Ein- oder Austritt, sondern auch bei spezifischen Informationen, die für den Arbeitgeber nicht zwingend von Interesse sind respektive vor diesem sogar geheim gehalten werden. Beispiele dafür sind ein Vorbezug für Wohneigentum oder die Kostenberechnung bei einer Scheidung. All diese Dokumente können dem Versicher-

ten aus einem elektronischen Archiv heraus zur Verfügung gestellt werden.

Zusammenarbeit innerhalb der Administration

In der Verwaltung werden verschiedenste Geschäftsfälle bearbeitet, die vielfach ein Dokument oder Formular als Auslöser haben. Stehen diese Formulare in elektronischer Form (entweder durch Scanning oder als digitale Formulare direkt vom Internet) zur Verfügung, können sie intern in einem automatisierten Prozess bearbeitet werden. Der Workflow steuert alle nötigen Schritte und involviert die entsprechenden Stellen oder Verantwortlichen. Beim Abschluss eines Falls sind alle Aktivitäten protokolliert und die nötigen Dokumente zum Fall archiviert.

Zusammenarbeit mit der Stiftung/dem Stiftungsrat

Alle notwendigen Unterlagen für die Stiftung werden zentral im elektronischen Archiv abgelegt und bilden eine Entscheidungsgrundlage für die Stiftungsräte. So haben alle berechtigten Stellen einen gesicherten Zugriff übers Internet zu den Traktanden, Protokollen und den vielfältigen Beilagen. Gleichzeitig ist die Archivie-

rung aller relevanten Dokumente sichergestellt.

Entlastung der IT-Infrastruktur

Ein Nebeneffekt ist die Entlastung der IT-Infrastruktur. Werden Dokumente nach deren Bearbeitung auf entsprechend günstige Speichermedien ausgelagert, kann die Performance des Systems gesteigert und das Budget reduziert werden, ohne qualitative Einbussen hinzunehmen.

Diese Beispiele sind keineswegs vollständig, sie zeigen aber, wie zentral eine entsprechende Gesamtlösung werden kann. Mit einem System werden die gesetzlichen Vorgaben erfüllt, dem Kunden, Versicherten und Stiftungsrat ein Zusatznutzen generiert und die Administration entlastet.

Bei der Einführung einer entsprechenden Lösung ist der ganzheitliche Aspekt in die Planung einfließen zu lassen. Es empfiehlt sich, nach den übergreifenden Aufgaben in kleinen Schritten vorzugehen. So können die Mitarbeiter und Nutzer früh mit dem System vertraut werden und das System optimal mitgestalten. ■

¹ Arbeitgeber, das heisst der BVG-Versicherungsnehmer.

L'archivage électronique dans la prévoyance professionnelle

Ajout de valeur utile et allègement

Avec l'ordonnance concernant la tenue et la conservation des livres de comptes (Olico), le législateur a posé en 2002 les fondements autorisant l'archivage électronique de documents importants pour les affaires.

L'expérience a montré qu'une démarche systématique et globale pouvait permettre à une entreprise ou une institution administrative d'en dégager un potentiel considérable.

Ce potentiel se décline en critères à la fois quantitatifs et qualitatifs. L'aspect quantitatif immédiatement apparent est évidemment celui du gain de place résultant de la suppression d'archives papier volumineuses. S'y ajoute l'accélération des processus de traitement des documents. D'un point de vue qualitatif, c'est la minimisation des risques qui est dans le point de mire: elle est réalisable par la mise en place d'un processus de contrôle automatique et par l'approche d'une solution globale.

L'échéancier de conservation

Afin que tous ces avantages puissent pleinement jouer, il faudra cependant mettre en place des conditions de départ favorables. Souvent, la gestion des archives en constitue un thème basique. Un mode d'archivage réussi suppose la définition d'un plan de classement et d'un cycle de vie sous forme d'un échéancier de conservation (retention schedule) pour tout document à classer (record). L'élaboration de cette base exige une connaissance très pointue des processus régissant les activités clés, des documents, mais aussi des bases légales. En résumé, on peut dire que l'échéancier répond aux questions suivantes: qu'est-ce qui est conservé, pourquoi, comment, où et pendant combien de temps?

Vision globale à partir de différentes perspectives

Pour qu'une recherche générique des documents archivés puisse être effectuée, il faut des métadonnées et des valeurs indicelles à ajouter à la main ou qui sont

En bref

- > L'archivage électronique satisfait aux contraintes de conservation internes et légales
- > A l'aide de cyberarchives, on raccourcit les voies processuelles au sein de l'administration
- > Il devient possible pour les différents groupes d'intéressés de se procurer des informations de façon transparente et autonome

attribuées automatiquement en cours de processus lors de la création d'un document. Les documents seront classés en conséquence lors de l'archivage et également attribués à des groupes de sécurité dotés des autorisations conséquentes dans le système. L'indexation est alors opérée en cours de processus et les do-

cuments sont définitivement archivés lorsqu'une affaire est liquidée.

A l'appui des valeurs indicelles, on peut maintenant créer des dossiers d'après toutes sortes de critères différents. Cette logique permet une vision globale en partant de différentes perspectives. Les dossiers susmentionnés facilitent le traitement de cas et accélèrent les voies décisionnelles.

Utilité pour le domaine de la prévoyance professionnelle

Dans le domaine spécifique de la prévoyance, l'archivage électronique présente encore d'autres avantages hormis celui de la conservation:

Collaboration avec le client

Par le biais d'une liaison internet sécurisée, il est possible d'autoriser l'accès direct du client à ses documents dans les archives électroniques. Celui-ci est donc toujours parfaitement au courant des derniers développements dans ses affaires avec l'assureur, ce qui est générateur de confiance supplémentaire. De plus, le client peut lui-même se procurer certains documents de façon autonome et ainsi décharger les collaborateurs des services administratifs.

Informations à l'attention des assurés

La fourniture directe d'informations aux assurés va se généraliser à l'avenir. Et ces informations ne concerneront pas seulement l'entrée ou la sortie, mais porteront aussi sur d'autres sujets qui n'intéressent pas forcément l'employeur ou que l'assuré ne souhaite pas toujours porter à sa connaissance, par exemple une demande de versement anticipé pour l'acquisition d'un logement ou le calcul des coûts lors d'un divorce. Tous ces documents peuvent être délivrés à l'assuré à partir d'archives virtuelles.

Collaboration au sein de l'administration

Bon nombre d'affaires traitées au sein d'une institution administrative ont un document ou un formulaire comme point de départ. S'il est possible de générer ces formulaires directement sur support électronique (soit par scanning, soit sous forme de formulaire numérique directement téléchargeable de l'internet), on peut

les traiter en interne par un processus automatique. Le flux du travail pilote toutes les phases nécessaires et intègre les services ou les responsables concernés. Une fois le cas bouclé, toutes les activités sont verbalisées et les documents relatifs au cas dûment archivés.

Collaboration avec la fondation/ le conseil de fondation

Tous les documents de référence de la fondation sont classés dans les archives électroniques centralisées et constituent la base de décision pour les conseils de fondation. Tous les intervenants autorisés ont donc accès par le biais d'une liaison internet sécurisée aux ordres du jour, pro-

cès-verbaux et annexes en tout genre. En même temps, l'archivage de tous les documents importants est garanti.

Allègement de l'infrastructure IT

Un effet secondaire fort désirable est l'allègement que cette forme d'organisation apporte à l'infrastructure IT. Si les documents finis sont mutés sur un support de sauvegarde externe avantageux, la performance du système sera améliorée et le budget diminuera sans que la qualité n'en pâtisse.

Ces exemples ne sont pas du tout exhaustifs, mais ils montrent à quel point une solution globale appropriée peut devenir une plaque tournante centralisée. Avec un

seul système, on satisfait à toutes les contraintes légales, le client, les assurés et le conseil de fondation bénéficient de valeurs ajoutées et l'administration est déchargée.

L'introduction d'une solution de ce genre requiert une optique globale dès le stade de la planification. Une fois les tâches génériques définies, il est conseillé d'avancer à petits pas. Les collaborateurs et les utilisateurs pourront ainsi apprivoiser le système très tôt et contribuer à son façonnement pour faire un sur-mesure optimal. ■

Daniel Gubler