



Dokumenten-bezogenes Outsourcing – gibt es durch die Cloud einen neuen Mehrwert?

Die Auslagerung papierbasierter Prozesse nimmt zu. Die Themen ECM und Cloud werden diesbezüglich verstärkt publiziert. Legt man die Definition von Herrn Prof. Dieter Kempf zugrunde, so bezeichnet Enterprise Content Management (ECM) Technologien und Lösungen zur Erfassung, Verwaltung, Bearbeitung, Speicherung und Bereitstellung von Inhalten und Dokumenten (Auszug aus der Homepage des BITKOM e.V.). Ein weites Feld und hehrer Anspruch.

In der Praxis ist Konzentration auf das Wesentliche angeraten, bedeutet: „Ich weiß um meine Anforderung“. Business Process Optimisation (BPO) gehört dazu, verschiedene Anbieter zu kontaktieren und prüfen (Vendor-Management) ist selbstverständlich, ebenso Outsourcing Governance und Compliance.

Im Alltag gilt es, einfache Archivierungsanforderungen bis hin zu komplexen Informations- und Kommunikationsmanagement-Aufgaben zu meistern. Konkret will jeder, der Outsourcing betreibt, Kosten sparen. Die Erfahrungen bei IT Projekten in der Vergangenheit zeigen jedoch, so einfach ist es nicht.

Hilft hier die Cloud und schafft den erhofften Mehrwert bei geringeren Kosten? Die Frage lässt sich nicht global beantworten.

Ich glaube nicht an einfache und pauschale Lösungen, denn die Datenschutz-relevanten Vorgaben sind sicher zu stellen und in der Presse liest man viel zu den bestehenden Vorbehalten bezüglich Cloud. Es bleibt nichts anderes übrig, als die Partner genauestens selbst zu prüfen. Prüfen, aber wonach?

Zwei Beispiele:

1. Ihr Unternehmen ist eine systemrelevante Bank und hat dadurch erhöhte Sicherheitsanforderungen, so wie es in den Mindestanforderungen an das Risikomanagement (BA) (MaRisk) und durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) vorgegeben wird – nur, wo findet man die vollständigen Details? Die Aussage, dass sich Ihre Revision angemessen beteiligen sollte und die Maßnahmen auch angemessen sein sollen, was heißt das in der Praxis?
2. Oder, wie sieht es z. B. aus, wenn man einen namhaften Partner aus den USA, der natürlich der dortigen Gesetzeslage unterworfen ist, gern mit einer Cloud-Lösung beauftragen würde – hat der „patriot act“¹ irgendwelche Auswirkungen?

Es geht nicht um Panikmache, es geht um vernunftsorientierte und wirklich angemessene Lösungen, dies ist nur auf bilateralem Wege zu schaffen, gerade wenn man sich auf Neuland bewegt.

Der VOI stellt mit dem Competence Center Outsourcing Anwendern und Interessenten eine zentrale Anlaufstelle für Fragen zu Möglichkeiten, Vorgehensweisen und Notwendigkeiten beim Outsourcing von dokumentenbezogenen Geschäftsfeldern zur Verfügung, unabhängig ob als Eigenlösung, Software as a Service (SaaS), Application Service Provider (ASP) oder in der Cloud.

Qualifizierte herstellerunabhängige Dienstleister sind hierbei beratend und/oder als Lösungsanbieter tätig.

Weiterhin befasst sich das Competence Center mit zukünftigen Technologien und Fragen des diesbezüglichen Qualitätsmanagements.

Fokus des Competence Center Outsourcing ist das Outsourcing aller auf Dokumenten basierenden Anwendungen und Prozesse – vom Posteingang bis zum Postausgang.

¹ WIKIPEDIA (Auszug): Der USA PATRIOT Act wurde in einigen Punkten verändert. Nachdem ein Bundesrichter einige Punkte als verfassungswidrig befand, wurde die Praxis des National Security Letter (NSL) dahingehend verändert, dass Unternehmen, die mit diesem Dokument zur Vorlage von Daten gezwungen werden, sich nun juristisch dagegen wehren können. Dies war zuvor nicht möglich, da Betroffenen unter Androhung von Strafe eine Schweigepflicht bzw. Redeverbot (engl. „Gag Order“) auferlegt wurde. Auch sind Personen mit einem NSL nun nicht mehr gezwungen, den Namen ihres Anwaltes preiszugeben. Der Erste, der trotz Redeverbot erfolgreich dagegen klagte, war ISP Betreiber und Internet Aktivist Nicholas Merrill. Mithilfe der American Civil Liberties Union (ACLU) und mehreren Anwälten gelang es ihm nach mehr als sieben Jahren das Redeverbot teilweise, wenn auch unter strengen Auflagen, aufzuheben. So konnte er u.a. für das Erwähnen von bestimmten Details bis zu zehn Jahre Haft erhalten. Seinem Beispiel folgten eine Bücherei in Wisconsin und der Betreiber der Internet-Plattform archive.org.

Am 1. März 2010 verlieh Präsident Barack Obama der vorher von Repräsentantenhaus und Senat mit deutlicher Mehrheit beschlossenen Verlängerung spezieller Bestimmungen des USA PATRIOT Acts durch seine Unterschrift Gesetzeskraft.

F. Lothar Walther

VOI Competence Center Outsourcing
E-Mail: l.walther@voi.de