

Prozessorientierte Ablage. Effizient, dynamisierend, teamfähig.



Stuttgart, 23. April 2008

Ziele für heute

- n Überblick über den aktuellen Stand in deutschen Unternehmen. Qualitätsanforderungen an Schriftgutverwaltung.
- n Was heißt „Unordnung in der Ablage“? Welche grundlegenden Ordnungsmethoden gibt es?
- n Prozessorientierte Ablagestruktur (PAS): Vorgangs-, Prozess- und Wissensdokumente. Prozesslandkarte und „Aktenplan“.
- n Rolle von DMS-Software im Rahmen einer Ablage-reorganisation
- n Ablage als Prozess. Teamregeln und DM-Beauftragte

Agenda

1. „Suchet und ihr werdet's nicht finden.“ Standards in deutschen Unternehmen.
2. Ordnung ist Qualität.
Die Forderungen der DIN ISO 15489 „Schriftgutverwaltung“.
3. Was ist eigentlich Unordnung?
4. Verschiedene Methoden des Ordnen.
5. Dokumente im Fluss: Vorgangsdokumente, Prozessdokumente, Wissensdokumente.
6. Prozessorientierte Ablage in der Praxis.
7. Ordnung von Wissensdokumenten.
8. DMS-Software: Software-gestützte Verwaltung des Durcheinanders oder intelligente Unterstützung beherrschter Prozesse?
9. Ablage als Prozess.
10. Ausblick: Schnittstellen zu verwandten Konzepten.

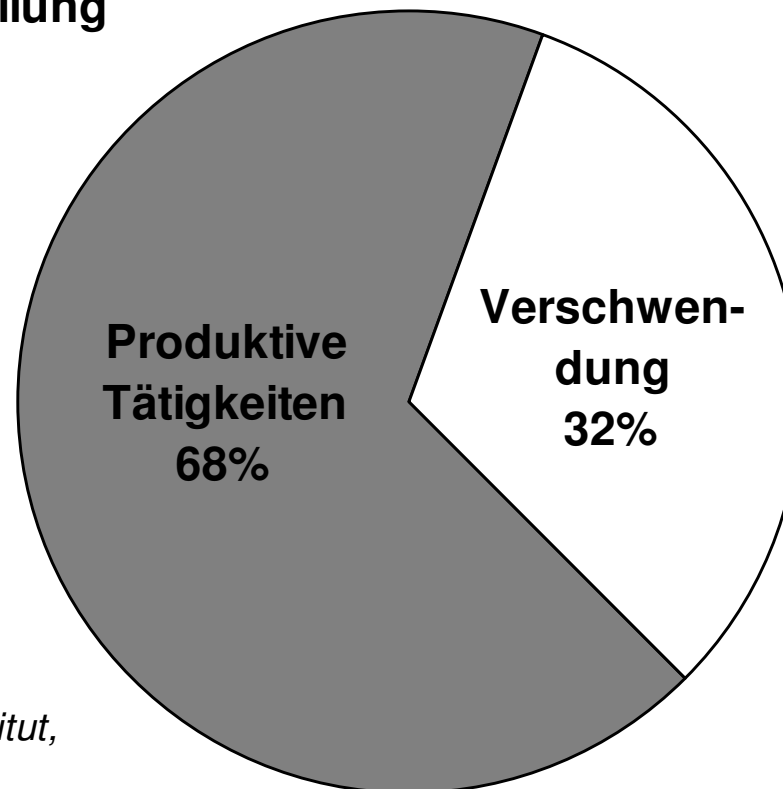
Wenn ein unordentlicher Schreibtisch
auf einen unordentlichen Kopf
schließen lässt,
worauf lässt dann ein leerer
Schreibtisch schließen?

(Albert Einstein)

1. „Suchet und ihr werdet's nicht finden.“ Standards in deutschen Unternehmen.

Effizienzverluste durch mangelnde Ordnung.

Anteil Verschwendung im Büro. Prozentuale Verteilung



Quelle: Fraunhofer Institut,
Lean Office 2006

Die „Bürosünden“

- mehr Informationen (Emails, Kopien etc.) als die aktuelle Prozessphase braucht
- nicht oder zu spät gelieferte Informationen, die die aktuelle Prozessphase braucht
- Unnütze Wege: Bewegung von Mitarbeitern auf der Suche nach Dokumenten
- Nutzlose Tätigkeiten: Berichte und Protokolle, die niemand liest. Unnötige Vervielfältigung von Dokumenten. Ablage von Akten, die niemand braucht.
- Usw.

Unverzichtbare Grundlage der Bürosünden: Die Unordnung

Zögern der Mitarbeiter: Wo soll ich ein Dokument ablegen?

Verzögerungen beim Suchen: Wo könnte das Dokument liegen?

Verschiedene Dokumentenbestände: Papier, elektronisch (1 Laufwerk pro Abteilung!), E-Mail-Ordner, ERP-Programme – und alle mit unterschiedlichen Ordnungssystemen.

Keine definierten Spielregeln in Form von kommunizierten Arbeitsanweisungen.

Keine DM-Beauftragten ernannt. Keine Einweisung neuer oder Verabschiedung ausscheidender Mitarbeiter.

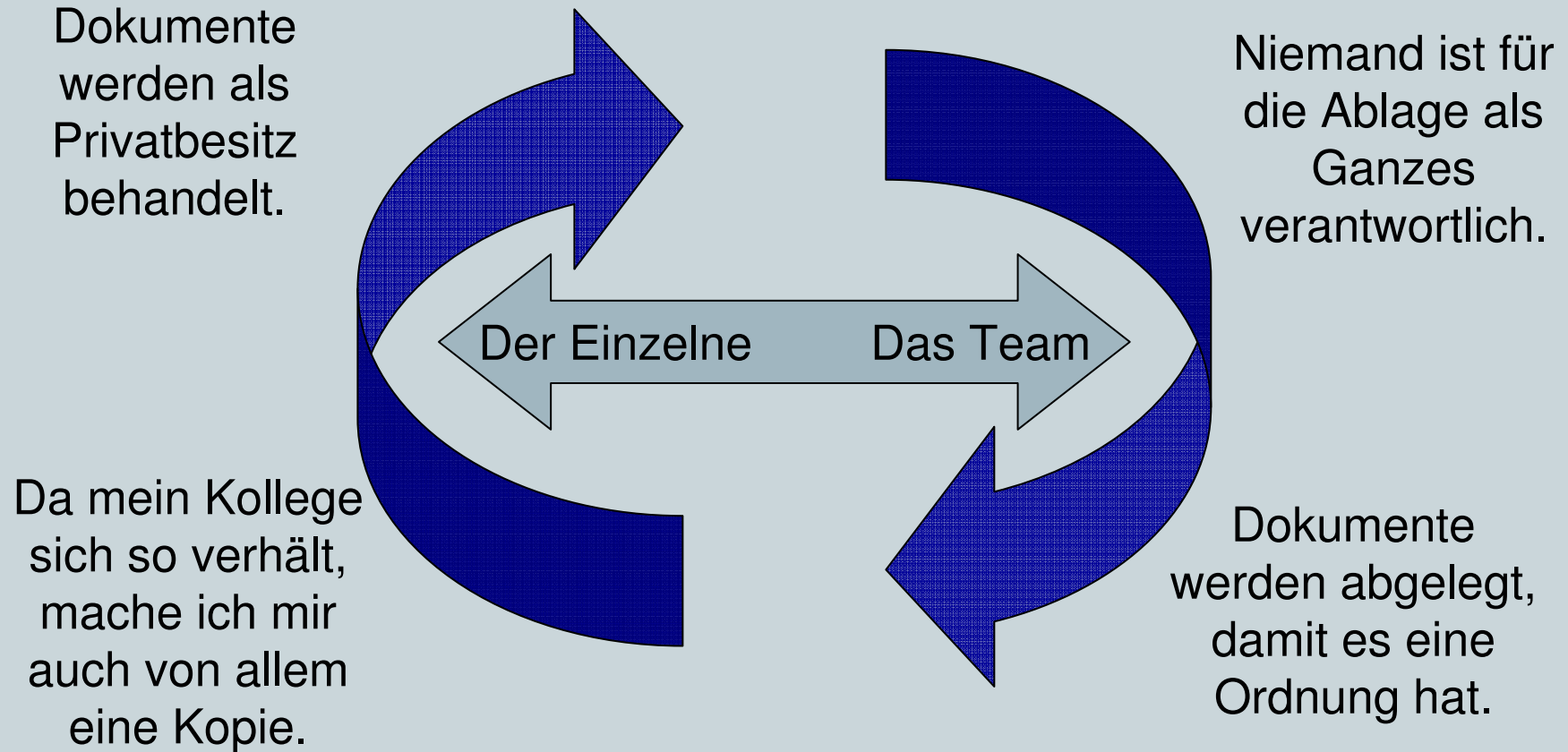
Kein Führungsthema.

Der Einzelne als Opfer (und Täter)

- § „Ich mache mir von jedem Schriftstück eine Kopie für meine eigenen Unterlagen. Da bin ich sicher, es wieder zu finden.“
- § „Bei uns hat jeder sein eigenes System. Das hat sich auch so bewährt.“
- § „In meiner Ablage finde ich mich zurecht. Aber wenn mein Chef bei mir was sucht oder umgekehrt, stoßen wir an Grenzen.“
- § „E-Mails löschen? Aber Speicherplatz kostet doch nichts mehr. Es kann immer sein, dass man nach Jahren etwas gefragt wird.“
- § „Laufende Vorgänge befinden sich oft im Stapel auf dem Schreibtisch.“
- § „Ich habe meine eigenen Projektordner. Dann komme ich auch am Wochenende dran.“

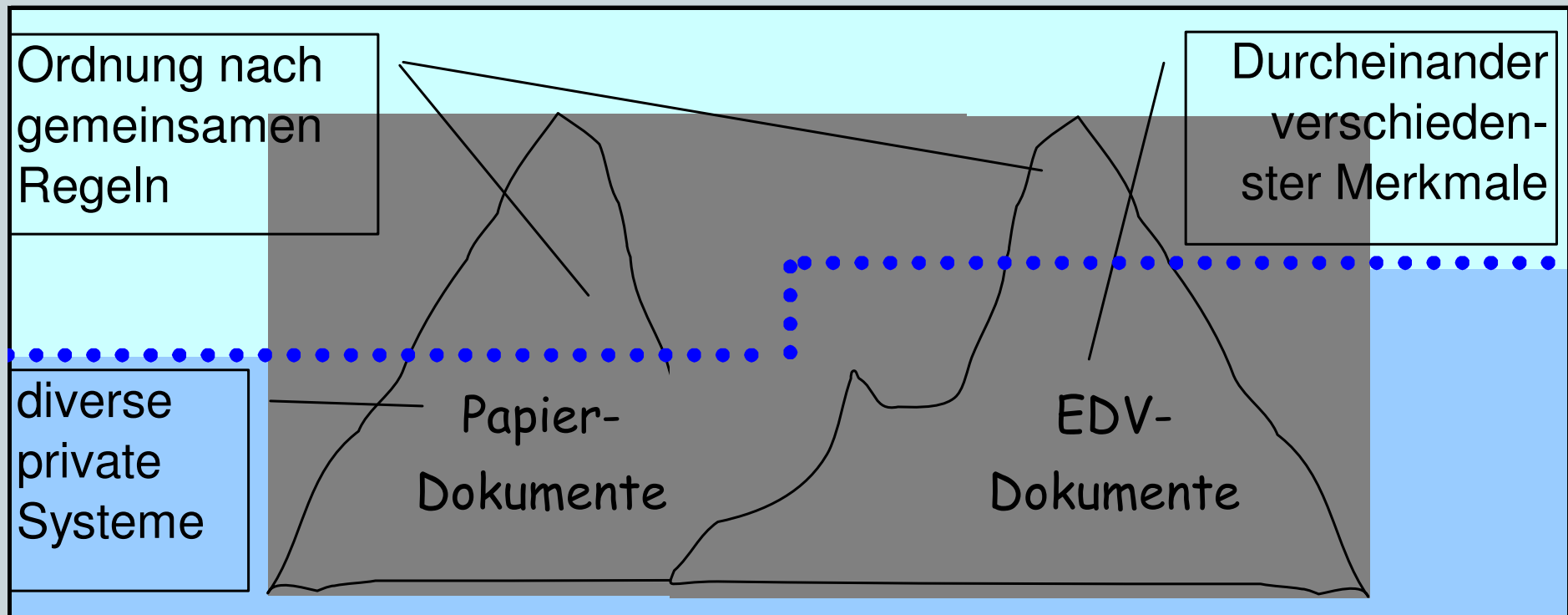


Wer ist „Schuld“? Der Einzelne oder die Organisation?

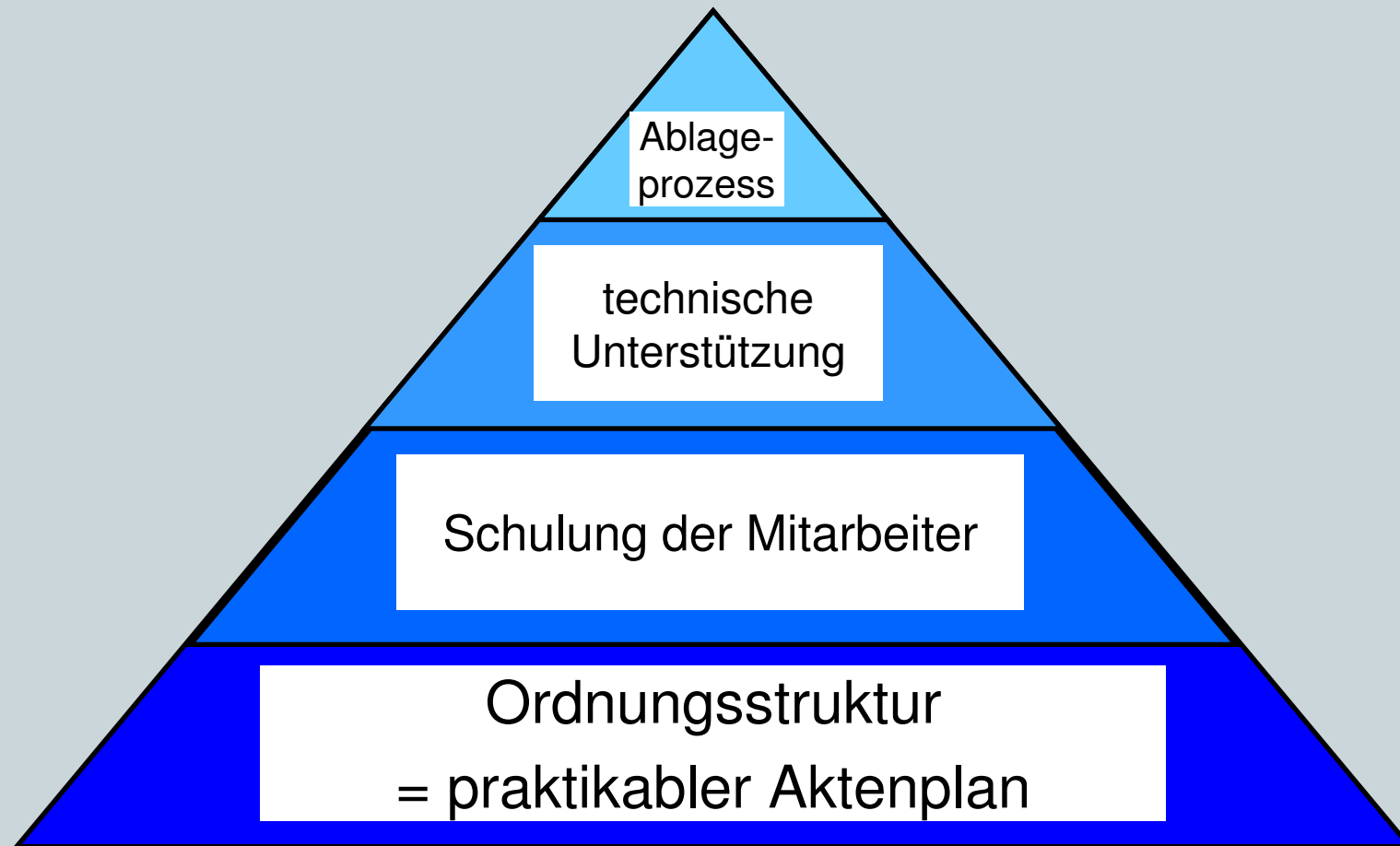


Wie feiner Sand knirscht es ständig in den Prozessen, leise und kräftezehrend.

Alles zusammen heißt „Medienbruch“.



Die Ordnungspyramide im Dokumentenmanagement



2. Ordnung ist Qualität. Die Forderungen der DIN ISO 15489 „Schriftgutverwaltung“.

Ursprung der Norm

Seit Dezember 2002 in Kraft.

Wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 46 „Information and documentation“ mit Beteiligung des Normenausschusses Bibliotheks- und Dokumentationswesen erarbeitet.

DIN ISO 15489-1 beruht im best-practice-Verfahren auf der australischen Norm AS 4390.

„... gilt für die Verwaltung von Schriftgut in allen Formaten und Medien, das von öffentlichen oder privaten Organisationen ... erstellt oder entgegengenommen wurde.“

Kernforderungen der Norm

Schriftgutverwaltung ist Führungsaufgabe „auf höchster Entscheidungsebene“. (6.2)

Ein Unternehmen muss klare Verantwortlichkeiten festlegen, wer für alle Fragen der Ablageordnung verantwortlich ist. (6.3)

Mitarbeiter müssen geschult und betreut werden. (6.3)

Ein Schriftgutverwaltungssystem muss über die Geschäftsprozesse und den Stand der Vorgänge zutreffend Rechenschaft ablegen. (7.2.1)

Systematische Ordnung der Geschäftsvorgänge und des Schriftguts anhand einer Aktenplan-Systematik. (3.5)

Ablage ist kein exotisches Randthema mehr!

Im Mittelpunkt der Norm steht der Bereich der „lebenden“ Dokumente, die in den Prozessen einer Organisation noch eine aktive Rolle spielen.

Die Norm dient als Qualitätsstandard auch im internationalen Wirtschaftsumfeld.

⌚ Das Thema Dokumentenablage wird aus seinem Nischendasein heraus geholt und als wichtiger Bestandteil des Prozessmanagements behandelt. Es wird normale Aufgabe des QM und der Führung insgesamt.

Aber: Es gibt noch keine auf ISO 15489 basierende Zertifizierung.

3. Was ist eigentlich Unordnung?

Ein ganz normaler Windows-Ordner ...

- 1 EDV-Abteilung
 - 0 Becker
 - 0 Betriebsvereinbarungen
 - 0 Bilder
 - 0 Budgets
 - 0 Bullinger
 - 0 Datenschutz-Sicherheit
 - 0 Doku Office-Installationen
 - 0 EDV-Betreuer
 - 0 Fachbereiche
 - 0 Fachverfahren
 - 0 Fortmann
 - 0 Fusion
 - 0 Gwinner
 - 0 Lehmann
 - 0 Lizenzen
 - 0 Org-Aenderung
 - 0 Projekte

Finden Sie den Ordner-
Aufbau eigentlich
geordnet oder eher
ungeordnet?

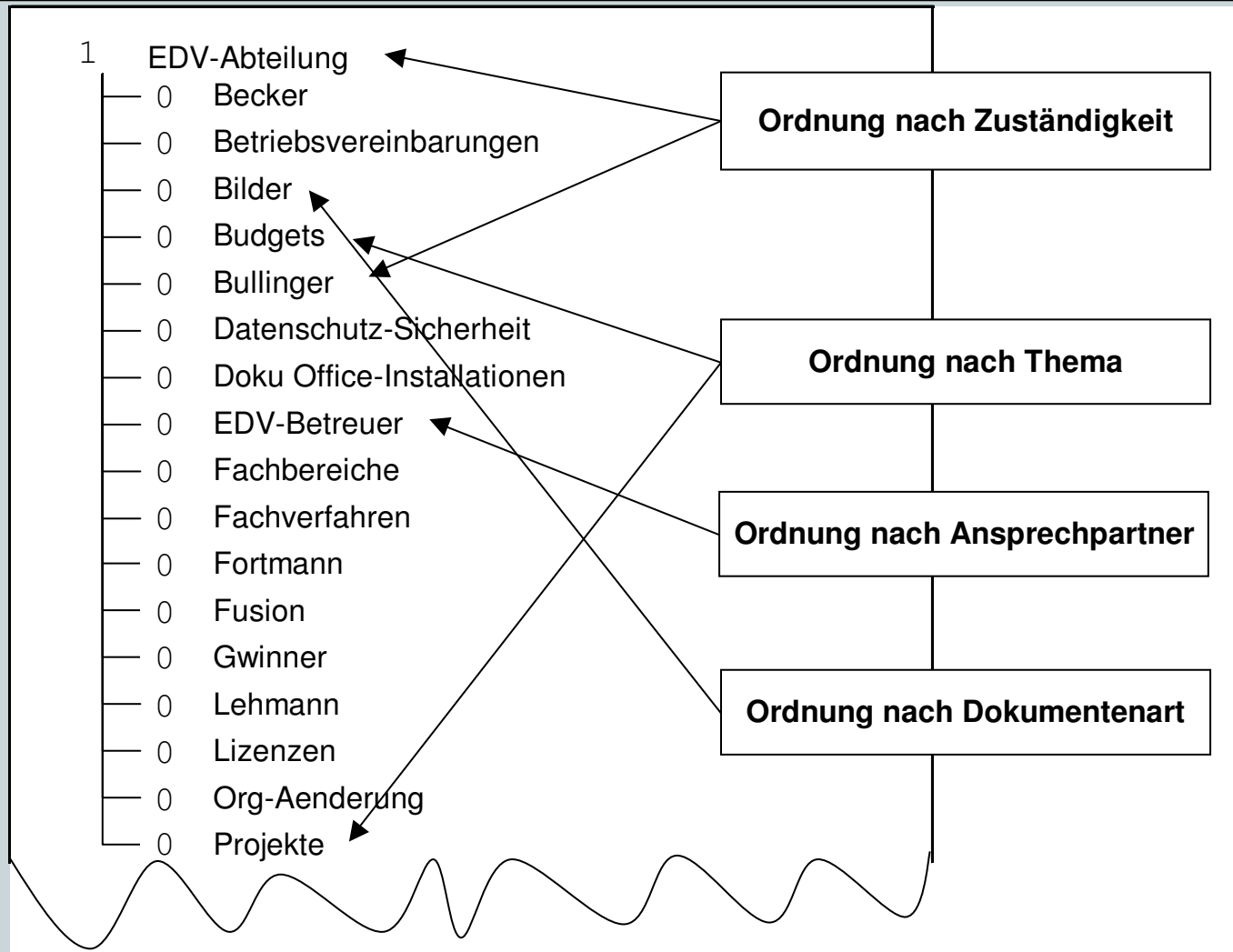
... und seine alltäglichen Ablageprobleme.

Was meinen Sie:

Wo legt Herr **Bullinger** seine Präsentation zum Thema:
„*Neue **Betriebsvereinbarung** zum **Datenschutz** im Zusammenhang mit der neuen **Office-Installation**“*
ab, die er vor den **EDV-Betreuern** der Abteilungen hält?

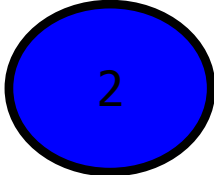
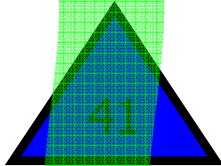
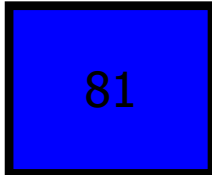
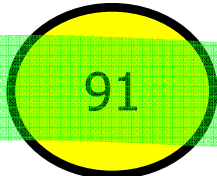
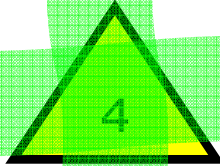
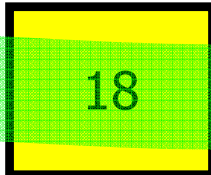
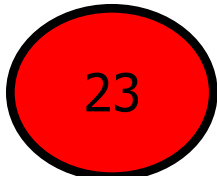
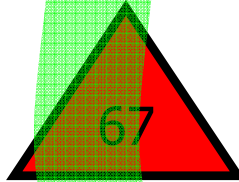
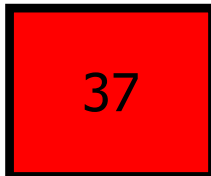
- 1 EDV-Abteilung
 - 0 Becker
 - 0 Betriebsvereinbarungen
 - 0 Bilder
 - 0 Budgets
 - 0 Bullinger
 - 0 Datenschutz-Sicherheit
 - 0 Doku Office-Installationen
 - 0 EDV-Betreuer
 - 0 Fachbereiche
 - 0 Fachverfahren
 - 0 Fortmann
 - 0 Fusion
 - 0 Gwinner
 - 0 Lehmann
 - 0 Lizenzen
 - 0 Org-Aenderung
 - 0 Projekte

„Unordnung“ heißt: keine eindeutige Regel zur Einordnung eines Objekts definiert.

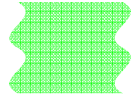
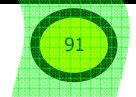
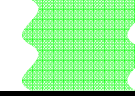
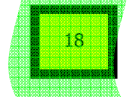
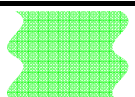


4. Verschiedene Methoden des Ordners.

Ordnung von Objekten mit zwei Merkmalen: Stapel auf dem Tisch = Matrixordnung

	Kreis	Dreieck	Viereck
blau			
gelb			
rot			

Ordnung von Objekten mit zwei Merkmalen: in Ordnerform = Klassifikation

blaue Objekte	Kreise	
	Dreiecke	 
	Vierecke	
gelbe Objekte	Kreise	 
	Dreiecke	 
	Vierecke	 
rote Objekte	Kreise	
	Dreiecke	 
	Vierecke	

Realisierung von Matrixordnungen in Datenbanken.

Datenbank zur Erfassung von Pappkartensystemen				
Farbe	Form	Größe	Aufschrift	
blau	Kreis	groß	15V	Ordner RDG 2006
gelb	Kreis	groß	12S	Ordner RDG 2006
rot	Kreis	groß	30R	Ordner RDG 2006
blau	Dreieck	groß	27N	Ordner RDG 2006
gelb	Dreieck	groß	17Q	Ordner RDG 2006
rot	Dreieck	groß	17Q	Ordner RDG 2006
blau	Viereck	groß	3E	Ordner BVG 2006
gelb	Viereck	groß	2J	Ordner GVG 2006
rot	Viereck	groß	16E	Ordner RVG 2006
blau	Kreis	klein	23Y	Ordner BKK 2006
gelb	Kreis	klein	5D	Ordner GKK 2006
rot	Kreis	klein	30D	Ordner RKK 2006

Matrixordnungen können in Datenbanken realisiert werden. Hier kann wahlweise nach Farbe, Form usw. sortiert oder gefiltert werden.

Aber: Datenbanken organisieren Metainformationen, nicht Objekte!

**Eine Klassifikation ist nicht
nur eine Ordnungsstruktur.**



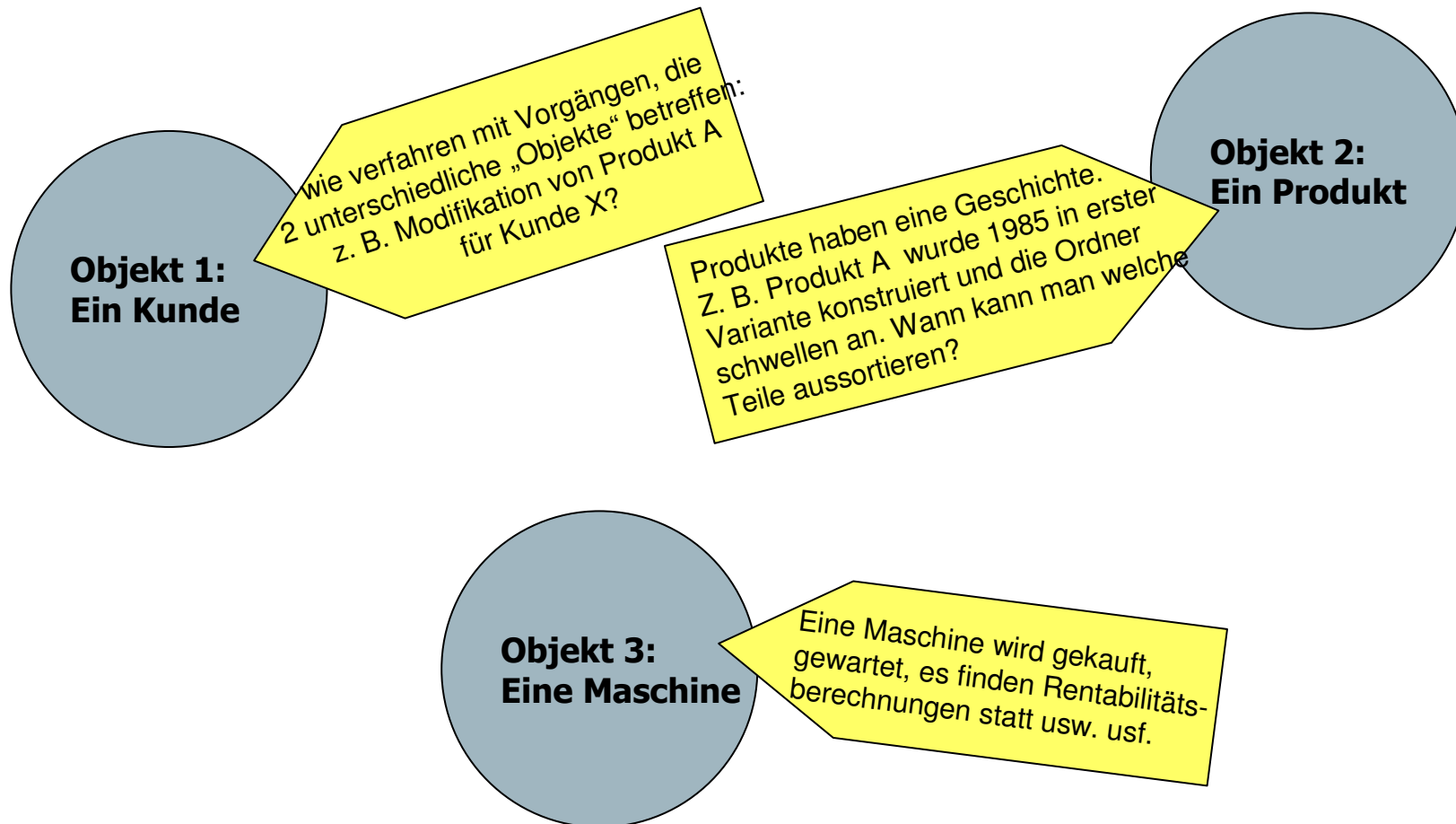
Beispiel: Pflanzen-Klassifikation

Start	Anzahl Keimblätter?
"2"	Gewächsart?
"Baum/Strauch"	Blattstand?
"gegenständig"	Parasit?
"ja"	

**Lösung: Loranthaceae
(Riemenblumengewächse)**

Zu einer Klassifikation gehört auch ein Vorgehensmodell.

Gegenstands-orientierte Ordnung in herkömmlichen Aktenplänen



5. Dokumente im Fluss: Vorgangsdokumente, Prozessdokumente, Wissensdokumente.

Dokumente im Fluss

Arbeitsablaufgrafik mit Dokumenten

	Organisation:		Gebäudereinigung WischFix		Prozess:	Personal bereitstellen		
	Abteilung:		Personalabteilung		Stand:	17.04.2008		
Arbeitsablauf	Meldung der Fachabteilung: "Hausmeisterstelle frei"	Stellenprofil abrufen und evtl. modifizieren	Stellenanzeigen ins Internet, zur BA, in die örtliche Presse	Bewerbungen entgegennehmen und vorsortieren	Absagen und Einladungen zum Vorstellungsgespräch versenden	Vorstellungsgespräche durchführen und auswerten	Absagen und 1 Zusage versenden	Arbeitsvertrag abschließen
Vorgangsdokumente	konkrete Mail der Fachabteilung an die PER	Stellenprofil "Hausmeister Fichtegymn."	konkrete Stellenanzeige	Liste der Bewerber im Excel-Format	konkrete Briefe an Bewerber	ausgefüllte Befragungsbögen Besprechungsprotokoll	konkrete Briefe an Bewerber	konkreter Arbeitsvertrag
Prozessdokumente		Stellenprofil "Hausmeister"	Vorlage "Stellenanzeige Zeitung (klein)"	Excel-Vorlage für Bewerbungsauswertung	Vorlage Absage Vorlage Einlad.	strukturierter Fragebogen	Vorlage Absage Vorlage Einstellungszusage	Mustervertrag
Wissensdokumente	E-Mail-Formular des Unternehmens	Stellenprofil "Hausmeister" in Datenbank "Stellenprofile"				Vorlage "Protokoll von Besprechungen"		Bücher zum Personalrecht

Fachbegriffe der Prozessorientierten Ablage

Vorgangsdokumente

- = Dokumente, die sich auf **einen** bestimmten Vorgang beziehen, in ihm entstehen, verwendet werden und mit ihm auch hinfällig werden

Prozessdokumente

- = Dokumente, die sich auf alle Vorgänge **eines** bestimmten Prozesses beziehen und nur in ihm verwendet werden

Wissensdokumente

- = Dokumente, die sich **keinem** bestimmten Prozess zuordnen lassen und die oft **besonders komplexe** Informationen enthalten

Nicht Dokumente werden abgelegt, sondern Vorgänge!

Dokumente werden nach Vorgängen
gebündelt.

Ausnahme: Wissensdokumente

Prozessdokumente werden i.d.R. direkt den
Prozessen zugeordnet.

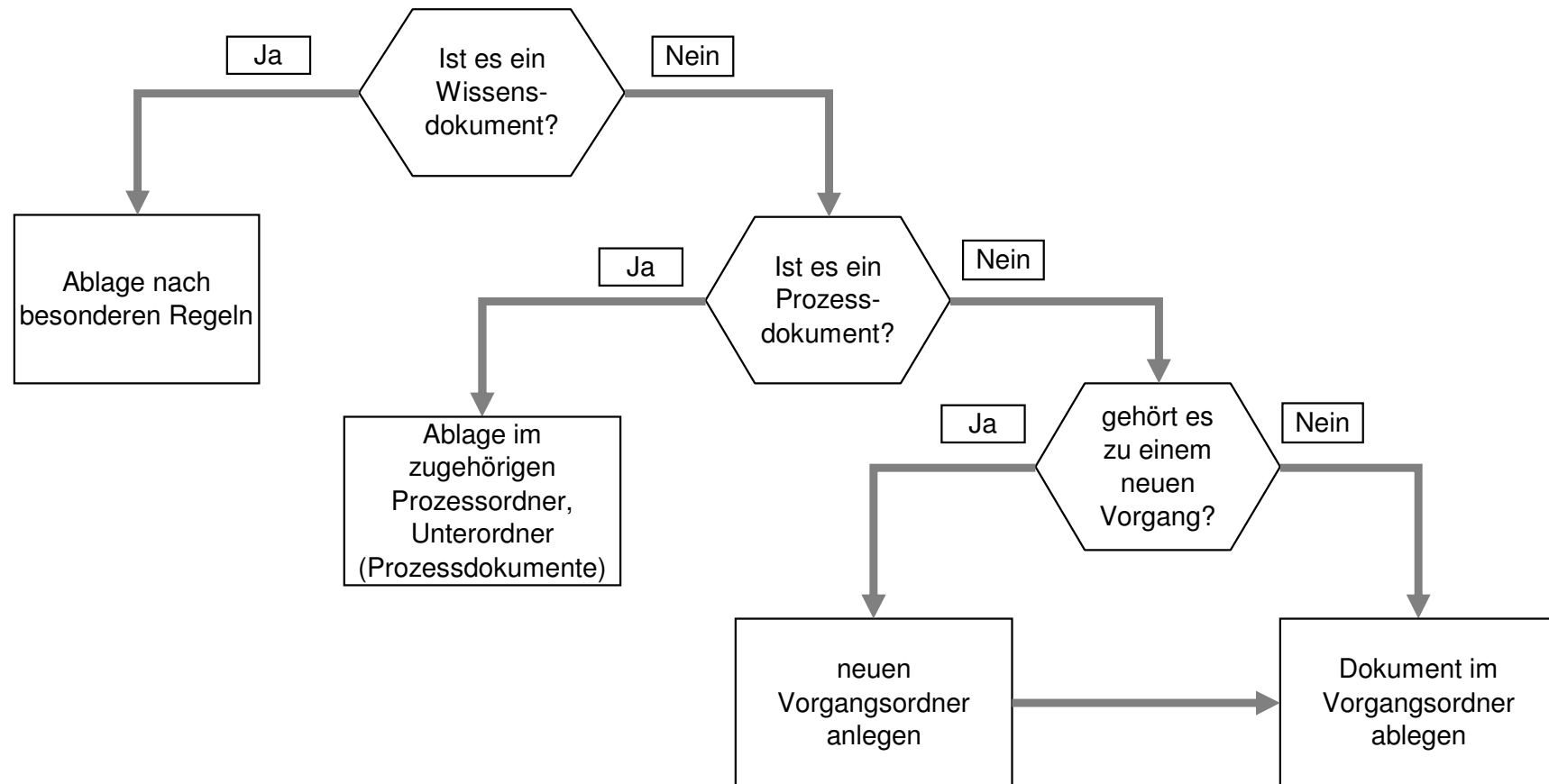
Soweit möglich.
(Prozessorientierung ist
kein Glaubenssatz!)

Vorgänge werden wiederum nach
Prozessen klassifiziert.

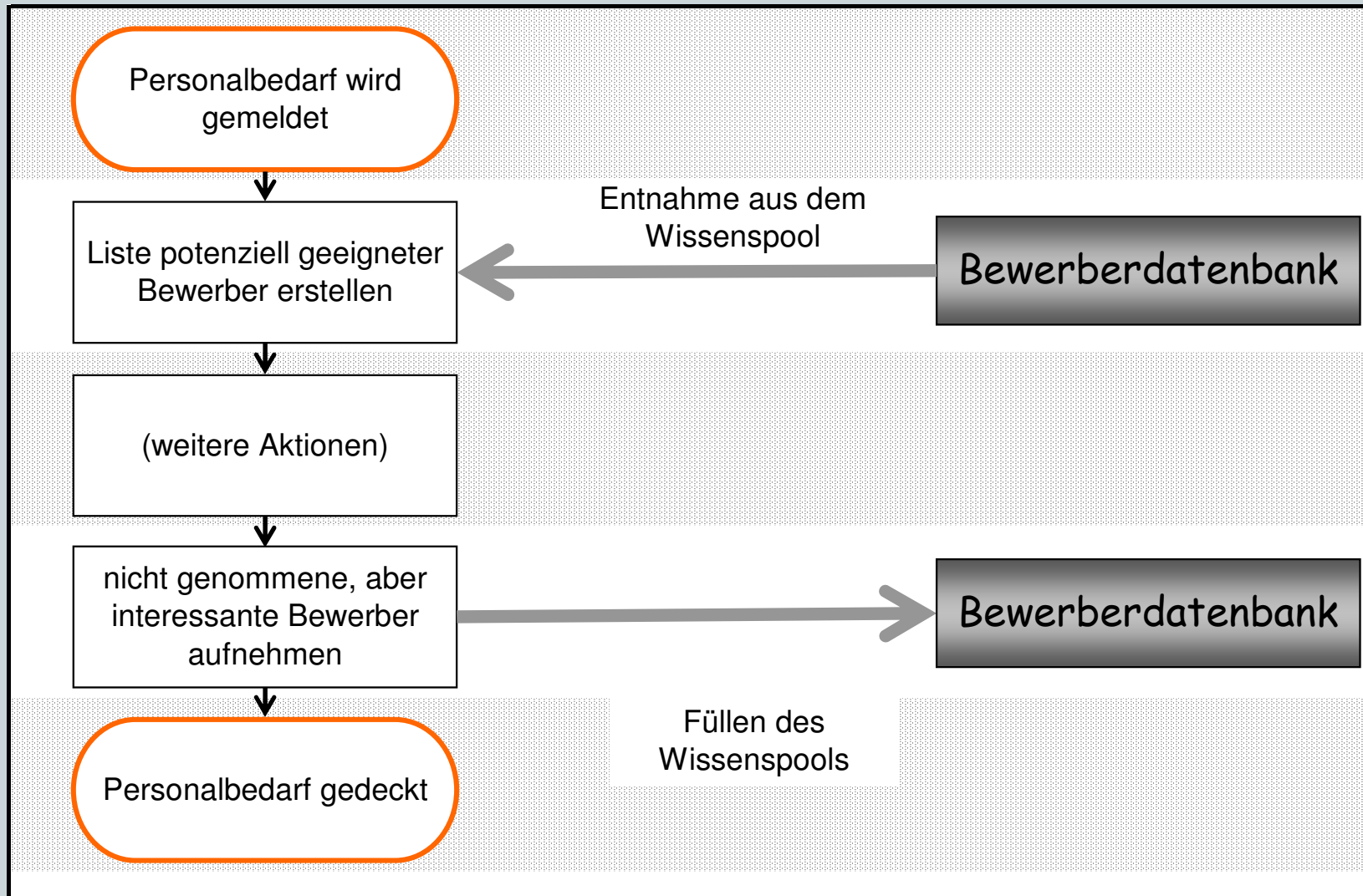
mögliche Ausnahme: Projekte

Die Zahl der Prozesse ist meist
überschaubar.

Vorgehen bei der Ablage eines Dokuments.



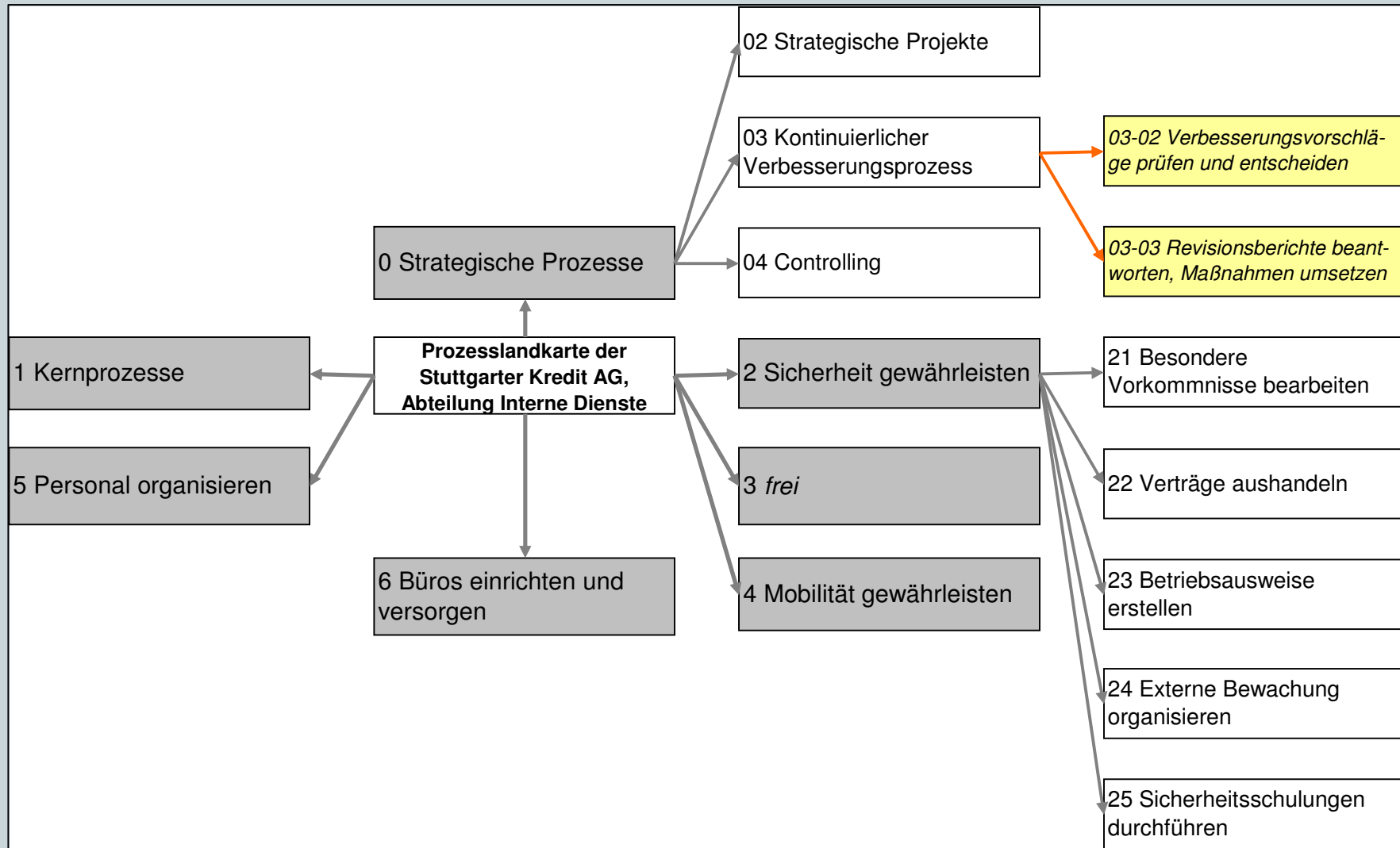
Eine wichtige Kategorie von Wissensdokumenten: Die Wissenspools



Holzhacken ist deswegen so beliebt,
weil man bei dieser Tätigkeit den
Erfolg sofort sieht.
(Albert Einstein)

6. Prozessorientierte Ablage in der Praxis

Eine Prozesslandkarte wird erstellt.



Einen ersten Aktenplan entwerfen

Aktenzeichen / Aktenbezeichnung		D-Art
0	Strategische Prozesse	
02	Strategische Projekte	
02-01	P02 Fuhrpark-Reorganisation	V
02-02	P07 Sicherheitskonzept BB	V
02-03	P14 Verlegung SÜZ	V
02-04	P21 Neubau Neckarbau	V
02-05	P63 AA und RW	V
02-06	P64 Räumungskonzeption	V
02-07	P69 Zentrale 21	V
03	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	
03-00	Vorschlagsdatenbank	W
03-02	Verbesserungsvorschläge prüfen, entscheiden, der Umsetzung zuführen	V
03-03	Revisionsberichte beantworten und Maßnahmen umsetzen	V
04	Controlling	
04-00	Aktuelle BSC	W
04-01	Kosten planen und nachkalkulieren	V

Erste Aktenzeichen für Wissensdokumente werden den Prozessen hinzugefügt.

Gegencheck 1: Die elektronischen Dokumente

Rootverzeichnis: G:\
Lesetiefe: 5
Ordnergröße ermitteln: Ja
Anzahl Ordner: 763
Stand: 21.03.2007

Ebene 1	Ebene 2	Ebene 3	Ebene 4	Ebene 5	Datum	Anzahl Dateien	Ordnergröße	zugeordnet zu Az.:
1	DATENBANK				20.03.2007	494	58.414 KB	
	Fuhrpark				20.03.2007	75	5.683 KB	
		Aufstellungen			04.06.2006	3	556 KB	
		Beschaffungen			20.03.2007	25	783 KB	
		Kostenverrechnung Gesamtkonze			28.02.2007	13	3.854 KB	
		Vorstandsfahrer			02.04.2003	34	490 KB	
	Gebühreneinzugszentrale				02.06.2006	378	26.856 KB	
		Arcor			04.10.2005	5	4.832 KB	
		Kosten			03.03.2006	35	3.010 KB	
		Softwareupdates			01.12.2004	336	43.348 KB	
		Updates			01.12.2004	324	16.492 KB	
		Pischtl & Partner			03.11.2002	12	26.856 KB	
		Telefondaten			02.06.2006	2	345 KB	
	Geburtstage und Jubiläen				12.12.2005	4	133 KB	
	Hardwareliste Bereich 123x				20.03.2005	37	8.696 KB	

Prinzipiell gilt das Prinzip der „Hybridakte“.

Völlige Parallelität von elektronischer und Papierordnung:

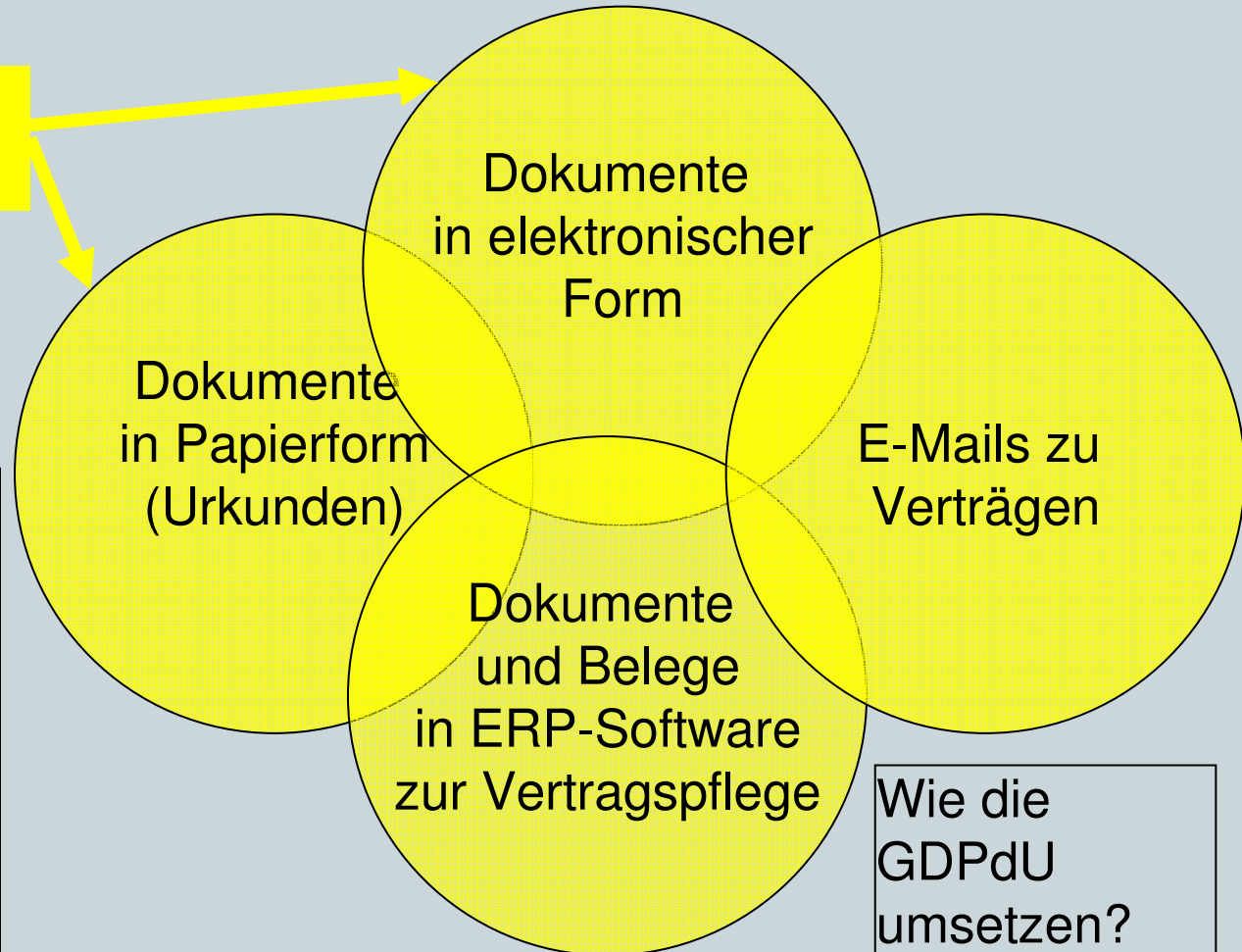
- 01 Markt analysieren
- 02 Benchmarking durchführen
- 03-1 Gesetzliche und normative Vorgaben
- 03-2 Strategie, Ziele, Maßnahmen festlegen
- 03-3 Geschäftsplan erstellen (Unternehmensziele)
- 04-1 Corporate Identity
- 04-2 Internet-Auftritt
- 04-3 Aktuelle betriebliche Regelungen (Intranet)
- 05-1 Qualitätsaudits durchführen
- 05-2 Umweltaudits durchführen
- 05-3 Nachkalkulation, KLR
- 05-4 Balanced Scorecard
- 06-1 Gesellschaftsvertrag
- 06-2 Bestellung von Führungsgremien
- 06-3 Aufbauorganisation (aktueller Stand)
- 06-4 Firmengeschichte
- 07-1 Vorstandssitzungen



Das Problem der Medienbrüche am Beispiel von Prozess 22 „Verträge aushandeln“

Parallelordnung
= „Hybridakte“

Einige Verträge werden mit der ERP-Software gepflegt, aber „Sonderfälle“ nur unter Windows. Aber auch zu den „Regelfällen“ gibt es Korrespondenz in Word. Usw.



Gegencheck 2: Die Papierablage

Dabei werden die Papierordner und sonstigen Dokumente (Bücher, Zeitschriften, ...) dem Aktenplan zugeordnet.

Dabei finden sich vor allem Hinweise auf Wissensdokumente, für die noch Plätze im Aktenplan fehlen.

Nebeneffekt: Viele überflüssige Dokumente werden entsorgt.



Das Resultat: Der fertige Aktenplan

Der fertige Aktenplan besteht vor allem aus:

- § Aktenzeichen entsprechend den Prozessen (für Vorgangs- und Prozessdokumente)
- § Aktenzeichen für Wissensdokumente
- § Regeln für den Umgang mit dem Medienbruch (z. B. Festlegung eines Referenzbestandes, Schnittstellen zum ERP, E-Mail-Ablage)
- § Regeln für den Umgang mit gekreuzten Prozessen
- § Namensregeln für Vorgangsordner
- § Zuordnung der Prozesse zu Funktionseinheiten und Laufwerken

Elektronisches Archiv als Zwischenlagerstätte

Zugriffsfrequenz auf Dokumente nach Abschluss des Vorgangs



schenlagerung der Dokumente aus abgeschlossenen Vorgängen an.

Zur Entlastung der elektronischen Ablage bietet sich die Anlage eines „Archivs“ zur Zwi-

Laufwerk G:\

Aktuell

02-01 Projekt A
02-02 Projekt B
Usw.
03-01 Verbesserungsvorschläge
Usw.

Archiv

02-01 Projekt A
02-02 Projekt B
Usw.
03-01 Verbesserungsvorschläge
Usw.

Umsetzungsschritte

1	Präsentation des neuen Aktenplans vor der obersten Leitung Die neue Ablageordnung wird ggf. modifiziert und verabschiedet
2	Schulung der Mitarbeiter im neuen Aktenplan Möglichst bereits durch DM-Verantwortliche. Evtl. werden "Clean-Days" vereinbart.
3	Clean Days Die Mitarbeiter sollen, soweit für nötig befunden, das Volumen ihrer Papierablage reduzieren.
4	Stichtag der Umstellung Neue Papierordner anlegen. Aktenplan auf elektronische Laufwerke exportieren.
5	Review und Evaluation Erfahrungen auswerten (z. B. per Befragung der Mitarbeiter), Ergebnisse zusammenfassen

Unsere Erfahrungen mit dem erzielten Nutzen.

- § Prozessorientierter Aktenplan wird schnell gelernt.
Arbeitsaufwand für Ablage und für das Suchen sinkt.
- § Externe und interne Auskünfte werden deutlich schneller und sicherer.
- § Der Übergang zu einer Vereinbarungskultur stärkt die Teamprozesse.
- § Die Arbeitsstimmung wird besser.

Der Erfolg steht und fällt mit der Bereitschaft der Führungskräfte, sich an die Zuständigkeiten zu halten.

7. Ordnung von Wissensdokumenten.

Lösungsmethode Schlagwortkartei

Ein neu eingehendes Dokument wird an den nächsten freien Platz eingeordnet und erhält dadurch einen Standortverweis ("Nr. 009").

neu eingehendes
Dokument X

Ablage Wissensarchiv

Nr. 001
Nr. 002
Nr. 003
Nr. 004
Nr. 005
Nr. 006
Nr. 007
Nr. 008
Nr. 009

Dokument C

Dokument F

Dokument A

Dokument Z

Dokument T

Dokument K

Dokument I

Dokument B

nächster freier
Platz

Schlagwortkartei

Schlagwort	Dokumente
Ehrenamt	Nr. 009
Sonderurlaub	Nr. 009
Urlaub	<i>siehe auch Sonderurlaub</i>
Vergütung	Nr. 009

Erfahrung ist eine nützliche Sache.
Leider macht man sie immer erst
kurz nachdem man sie brauchte.
(Johann Wolfgang von Goethe)

8. DMS-Software: Software-gestützte Verwaltung des Durcheinanders oder intelligente Unterstützung beherrschter Prozesse?

Unrealistische Erwartungen, utopische Versprechungen.

Viele Organisationen versuchen, den Reorganisationsaufwand zu minimieren und behandeln Dokumentenmanagement als IT-Aufgabe.

Und manche Anbieter kommen dem entgegen und preisen ihre Produkte überschwänglich an als „Lösung all Ihrer Dokumentenprobleme“. – Ist das realistisch?

**Ausnahme:
Vorstrukturierte
Formulare im
Posteingang.**

Gibt es das „sich selbst einsortierende Dokument“?
– Wohl kaum.

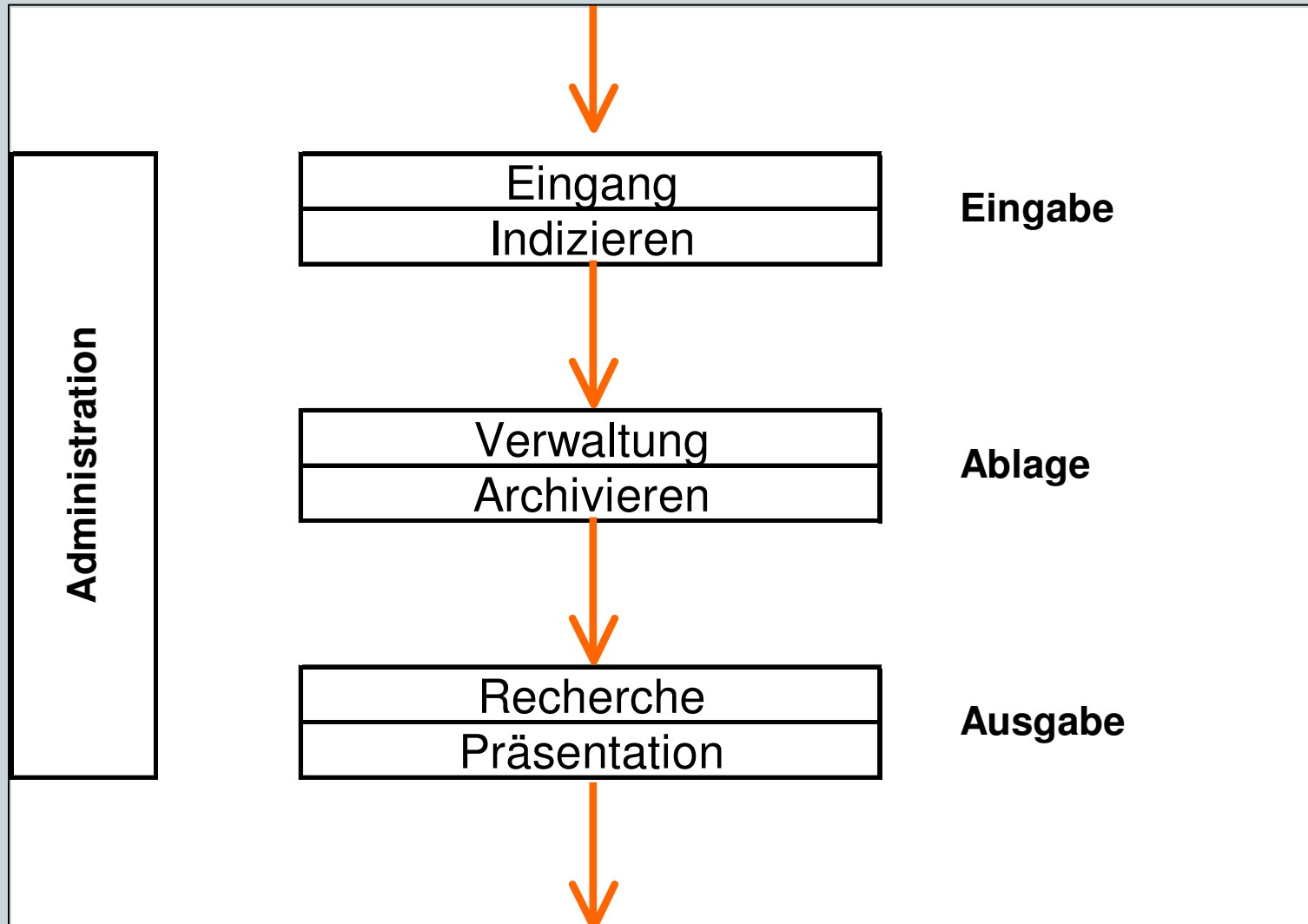
Gibt es das „sich selbst findende Dokument“?
– Ganz unwahrscheinlich.

Immer muss der Mensch vom Bedarf (=Bild) zur Sprache übergehen: Er muss eine Suchanfrage formulieren!

Mögliche Zusatznutzen von DMS-Software.

- § Scannen der Eingangspost und Einspeisen in die Prozesse
- § weitere Sichten auf Vorgänge und Dokumente neben der Prozesssicht
- § Workflows und Versionierung
- § gleichzeitiger Zugriff von entfernten Standorten
- § komplexe Berechtigungsverwaltung
- § revisionssichere Archivierung

Grundstruktur von DM-Systemen



Unterscheidungen von DM-Systemen

Ca. 160 Produkte auf dem deutschen Softwaremarkt, die sich selbst als „DMS“ bezeichnen. Unterschiedliche Schwerpunkte:

1. **Archivsysteme**

- Archivierung von Massendokumenten
- Einscannen von Massenpost

2. **Recherchesysteme**

- Organisation von Wissensarchiven
- Pflege von Thesauri

3. **Vorgangsbearbeitungssysteme**

- Unterstützung des Arbeitens in Vorgängen

4. **Workflow-Systeme**

- Unterstützung der Verwaltung von Umlaufdokumenten, die verschiedene Bearbeitungsschritte durchlaufen

Fragen, um den Bedarf an einem DMS zu prüfen (1)

- § Wie hoch ist Ihr tägliches Dokumentenvolumen in der Eingangspost?
- § Wie hoch ist der Anteil der Mitarbeiter, die in stark strukturierten Prozessen arbeiten? Wie viele Mitarbeiter arbeiten in Projekten? Wie viele Mitarbeiter arbeiten in Unterstützungsprozessen mit mäßigem Dokumentenaufkommen und geringem Strukturierungsgrad?
- § Mit welcher Frequenz muss aus unterschiedlichen Orten gleichzeitig auf die gleichen Dokumente zugegriffen werden?

Fragen, um den Bedarf an einem DMS zu prüfen (2)

- § Müssen Vorgänge oder Dokumente im Laufe ihrer Bearbeitung oft verschiedene Arbeitsplätze durchlaufen?
- § Wie komplex sind Ihre Prozesse, d.h. mit welcher Häufigkeit treten gekreuzte Prozesse auf bzw. werden andere Sichten als die Prozesssicht benötigt?
- § Benötigen Sie eine stark gegliederte Berechtigungsstruktur, z. B. auch in Projekten, bei denen einzelne Projektgruppenmitglieder immer nur Teile des Projekts sehen dürfen?

Einige Kriterien, um die Eignung von DMS-Software für Ihre Organisation zu prüfen.

- § Kennt das DMS überhaupt die Begriffe „Prozess“ und „Vorgang“?
- § Können möglichst umfassende Metadaten auf dieser Ebene – nicht auf der der Einzeldokumente - erfasst werden?
- § Können z. B. Namensregeln für Vorgänge auf der Ebene der Prozesse definiert werden?
- § Können ad-hoc-Workflows ohne Unterstützung des DMS-Herstellers (durch den Anwender oder einen DM-Beauftragten) definiert werden?

Weitere Kriterien.

- § Unterstützt das DMS die Pflege von Hybridakten? D.h. kann man im DMS Metadatensätze anlegen für Dokumente, die nicht in der vom DMS selbst verwalteten Ablage vorgehalten werden (vor allem Papierdokumente, aber auch Bauzeichnungen, CD's, Internet-Links usw.)?
- § Kann man Dateien miteinander verknüpfen (Beispiele: Serienbriefe, verknüpfte Excel-Arbeitsmappen, ODBC-Abfragen auf Access-Datenbanken ...)?

Weitere Kriterien.

- § Es sind immer wieder (willkürliche) Entscheidungen zu treffen bei der Einordnung konkreter Vorgänge und Dokumente. Wie unterstützt das DMS deren Dokumentation?
- § Die Prozesse entwickeln sich weiter und damit die Klassifikation der Vorgänge (Prozesslandkarte). Wie komfortabel geht das im DMS?

Eine mächtige DMS-Software zur Unterstützung gut geschulter Mitarbeiter.

- § DMS ersetzt nicht die Prozessbeherrschung.
- § DMS schafft keine Ordnung, sondern unterstützt eine geschaffene Ordnung.
- § DMS ersetzt nicht das Prozessbewusstsein der Mitarbeiter, sondern ist ein Werkzeug in deren Händen.

⌚ Sie können nicht darauf verzichten, eine Ablagestruktur entlang Ihrer Prozesse zu erarbeiten!

Ein abgeschlossenes System, sich selbst überlassen, wird immer den Zustand größter Unordnung anstreben.

Zweiter Hauptsatz der Thermodynamik

9. Ablage als Prozess.

Dokumentenmanagement-Beauftragte ernennen.

Für jede Funktionseinheit (Abteilung, Gruppe ...) wird ein/e DM-Beauftragte/r ernannt.

Spielregeln zwischen Führungskraft und DM-Beauftragten müssen erstellt und geklärt sein. Die Führungskraft sollte eigenmächtiges Eingreifen in die Dokumentenprozesse an den DM-Beauftragten vorbei vermeiden.

Die DM-Beauftragten übernehmen diese Aufgabe zusätzlich. Dabei ist es unerlässlich, dass die DM-Beauftragten Kompetenzen eingeräumt bekommen, die die Führungskraft auch befürwortet. (Rückhalt von Führungskräften)

Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortlichkeiten der DM-Beauftragten.

- § Die DM-Beauftragten schulen die Mitarbeiter in der Ablagesystematik und beraten bei Fragen.
- § Neuerungen bzw. Änderungen im Aktenplan werden nur vom DM-Beauftragten einer Abteilung vorgenommen.
- § Sie erarbeiten und ergänzen Namensregeln für Vorgänge (Ordner) und Dokumente (Dateinamen).
- § Vereinbarungen, die getroffen wurden, werden kommuniziert und im jeweiligen Laufwerk dokumentiert bzw. hinterlegt.
- § Die DM-Beauftragten aller Funktionseinheiten treffen sich zu regelmäßigen Abstimmungsgesprächen.
- § Die DM-Beauftragten informieren die Leitung regelmäßig über den „Ablageprozess“.

10. Ausblick: Schnittstellen zu verwandten Konzepten.

Nicht alle der vom Fraunhofer-Institut genannten Verschwendungsfaktoren werden durch das vorliegende Konzept in den Fokus genommen.

1. Die Untersuchung der Durchlaufzeiten, insbesondere bei schwach strukturierten Prozessen, lässt weitere Hinweise auf Verbesserungspotenziale erwarten.
2. Für ein Ideen- und Wissensmanagement wird im vorliegenden Konzept nur ein allgemeiner Rahmen gesetzt. Eine Weiterentwicklung in dieser Richtung dürfte die Teamfähigkeiten deutlich stärker ausschöpfen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

balanceX
Dipl.-Vw. Wolf Steinbrecher
Franz-Abt-Straße 7
D-76437 Rastatt

Fon: (07222) 15 05 71
Mobil (0173) 267 22 49

Mail: Wolf.Steinbrecher@balanceX.de

www.balanceX.de