



# Eine teamfähige Ablage spart Zeit, Geld und Speicher

Fangen wir doch einfach mit dem Büroparadies an: Jedes Dokument und jede Datei sofort finden. Eine klare übersichtliche Struktur auf der PC-Festplatte und dem Server. Zugriff auf alle Dokumente, die man zur Arbeit braucht – auch bei Kollegen. Vertretung von Kollegen ohne Stress. Eine Ablage, die schlank bleibt und nur die wirklich noch benötigten Dateien enthält.

Aber offensichtlich ist diese Vision nicht leicht zu erreichen. Sonst würden ja nicht 90 Prozent der Unternehmen unter dem Dateichaos stöhnen. Wie kommen wir zum Büroparadies? Welche Stolperfallen müssen wir beachten?

## Software schafft keine Ordnung

Die erste Hürde heißt: „Software-Gläubigkeit“. Wir haben uns daran gewöhnt, Software als bequemen Problemlöser zu betrachten. Wir haben ein Problem mit der Dateiordnung? Also kaufen wir schnell ein Programm, das soll uns das Problem vom Hals schaffen. Aber was zum Beispiel für Navigations-Apps gilt, muss nicht für alles gelten. Und gerade Dokumentenmanagement stellt eine Ausnahme dar.

Denn keine Software kann die Dokumente eines Unternehmens ordnen. Das können die Mitarbeiter. Software kann eine gute Ordnung unterstützen – und dazu ist sie dann auch sehr nützlich.

„Intelligente Software für intelligente Strukturen – nicht anstelle intelligenter Strukturen.“

Das ist die wichtigste Erfahrung aus unseren DMS-Projekten.

Ein Beispiel: Ein Unternehmen im Automotive-Bereich hat eine Dokumentenmanagement-Software (DMS) für seine internen Dienstleister beschafft (für die HR, die IT usw.). Nicht ganz billig, aber es soll ja auch etwas nützen. Der Slogan des Herstellers: „Alle finden alles auf Knopfdruck.“ Die Software wird installiert.



Am Schluss fragt die Softwarefirma: „Und welche Ordnerstruktur sollen wir hinterlegen?“ Und der IT-Leiter sagt: „Wir dachten, die bringen Sie mit?“ Softwarefirma: „Dann nehmen wir doch einfach die bisherige Ordnung aus Ihren Windows-Verzeichnissen.“

Das kann natürlich nicht gutgehen. Ein softwaregestütztes Durcheinander ist immer noch ein Durcheinander. Im Vorfeld eines DMS-Projekts muss sich jedes Unternehmen und jede betroffene Abteilung eine neue Ordnerstruktur erarbeiten. Aber wie geht das?

## Ursache von Durcheinander: Die Siloablage

Nach wie vor wird in den meisten Unternehmen und Behörden „nach Organigramm“ abgelegt – wir nennen das die „Siloablage“, weil sie aus dem Silodenken stammt und das Silodenken verfestigt. Die Abbildung 1 zeigt so ein Beispiel: Die Abteilung A hat „ihren Ordner“, auf dem ihre Mitarbeiter ablegen, und Abteilung B hat „ihren Ordner“.

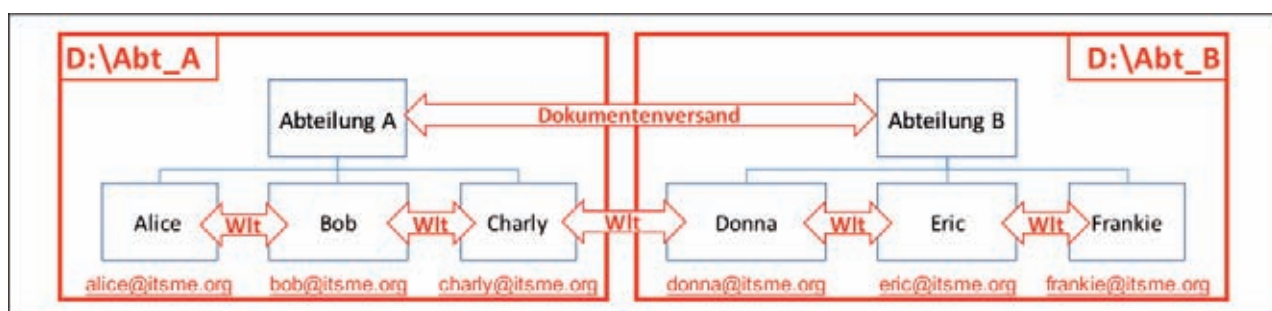


Abb. 1: Die Siloablage



Sowie jetzt eine gemeinsame Aufgabe von Mitarbeitern aus Abteilung A und aus Abteilung B ansteht, bricht regelmäßig eine E-Mail-Flut aus: Dokumente werden über die Ablagegrenzen hin- und hergeschickt, weil niemand auf die benötigten Unterlagen in einem „fremden“ Verzeichnis zugreifen kann. Wenn aber ein Kollege an einen anderen Kollegen eine Datei als Anhang einer Mail versendet, dann hat er die Datei vervierfacht: Sie ist einmal in seinem Ordner auf dem Server, dann in seinem E-Mail-Ausgang, dann im E-Mail-Eingang des Empfängers, und dieser legt sich die Anlage sicher noch einmal irgendwo ab. Und schon haben wir die Mehrfachablage. An beiden Dateiversionen wird weitergearbeitet, und nach 14 Tagen weiß niemand mehr, welcher Teil welcher Datei eigentlich noch stimmt.

Dazu kommen die Störungen im Arbeitsablauf. Mittlerweile machen die internen E-Mails in Unternehmen schon 40 Prozent bis fast 50 Prozent allen E-Mail-Aufkommens aus. Rechnen Sie einmal nach, was für ein immenser Zeitfresser E-Mails sein können. Dann werden Sie sich nicht mehr über Berechnungen wundern, wonach nur das Checken und Sortieren von E-Mails an manchen Arbeitsplätzen über sechs Prozent der Arbeitszeit ausmacht oder zweieinhalb Arbeitswochen im Jahr.

Eine der Hauptursachen der selbstgemachten E-Mail-Flut ist die „Siloablage“. Abbildung 2 illustriert, wie eine einfache Anfrage nach einem Dokument innerhalb von 12 Minuten sechs ausgehende E-Mails, elf E-Mails in Eingangsfächern und vier Dateikopien erzeugen kann.

### Ablage nach Vorgängen

Was wäre eine Alternative? Eine Alternative heißt „teamfähige gemeinsame Ablage“. Aber was verstehen wir unter einem

### Fachreihe Office-Management

- Teil 1: Dynamische Ablage – die laufenden Projekte im Griff
- Teil 2: Teamfähige Strukturen in gemeinsamen Dokumenten
- Teil 3: Das Office-Handbuch mit OneNote erstellen
- Teil 4: E-Mails professionell weiterbearbeiten: die Vorgangsliste nutzen
- Teil 5: Aufgaben weitergeben und überwachen mit Outlook
- Teil 6: Kategorien in Outlook – im Team nutzen
- Teil 7: Dokumentenmanagementsysteme (Wolf Steinbrecher)**

Team (der Begriff ist nach wie vor nicht sehr beliebt und auch nirgendwo einheitlich definiert).

Unter einem Team (genauer: einem „Prozessteam“) verstehen wir alle Mitarbeiter, die an einem spezifischen Vorgang beteiligt sind.

Nehmen wir als Beispiel eine Personalabteilung eines mittelständischen Unternehmens. Die Abteilung nimmt ganz verschiedene Aufgaben wahr: Sie stellt Personal ein (meist im Auftrag anderer Abteilungen), sie sichert die Lohn- und Gehaltszahlungen (vielleicht in Verbindung mit einem Zeiterfassungssystem), sie kümmert sich um die Übertragung neuer Tarifverträge auf das eigene Unternehmen und vielleicht organisiert sie auch Fortbildungen und jährlich einen Betriebsausflug.

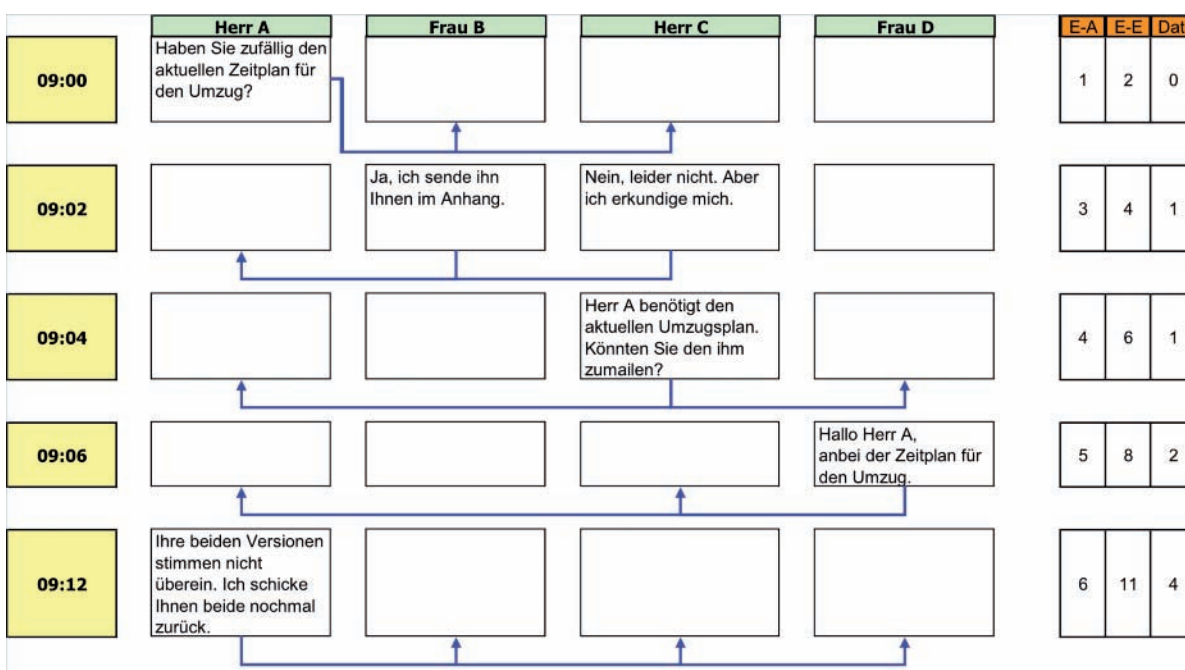


Abb. 2: Eine selbstgemachte E-Mail-Flut morgens um 9

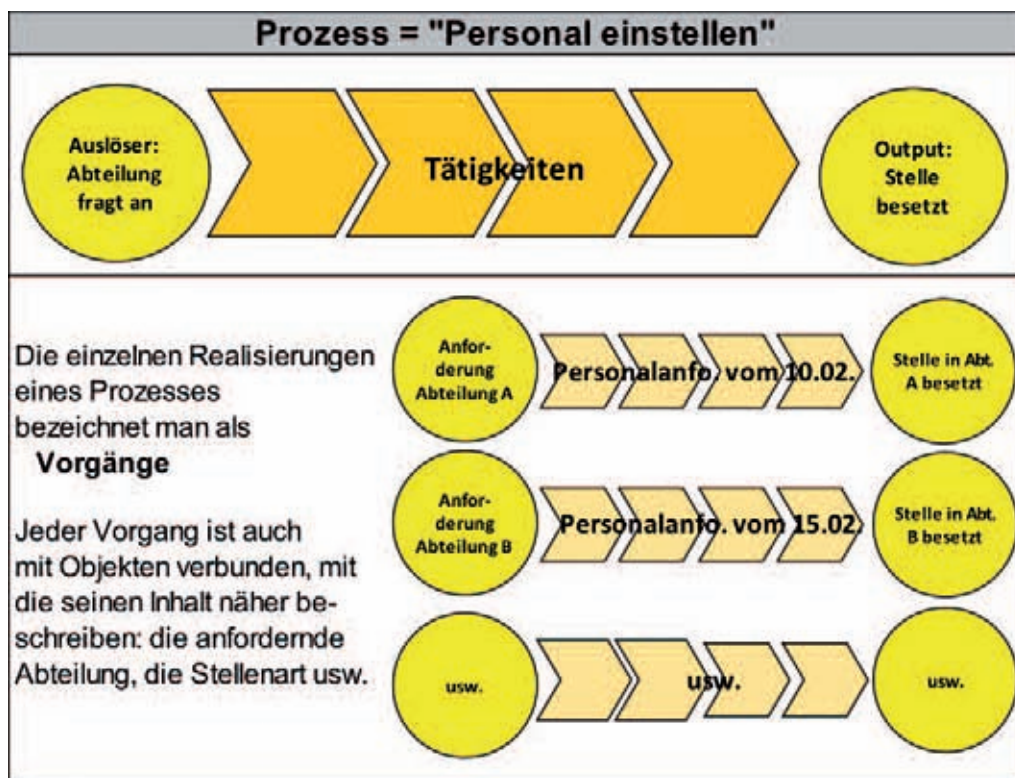


Abb. 3: Beispiel für Vorgänge einer bestimmten Aufgabe (eines „Prozesses“)

All diese Aufgaben bezeichnet man heutzutage als „Prozesse“ und hat dabei im Hinterkopf, dass zu jedem Prozess ein (mehr oder weniger festgelegtes und dokumentiertes, mehr oder weniger kompliziertes) Ablaufschema gehört.

Als „Vorgang“ bezeichnet man nun ein einzelnes Beispiel für einen Prozess. Das zeigt die Abbildung 3: Am 10.2.2013 schickt die Abteilung A eine Anforderung an die Personalabteilung „Wir haben eine neue Stelle zu besetzen.“ Zwei Tage später ist es die Abteilung B usw.

Das wären zwei konkrete Vorgänge zum Prozess „Personal einstellen“.

Die Regel für die Ablage lautet jetzt: „Für jeden Vorgang gibt es einen Vorgangsordner auf dem Server.“

Die Abbildung 4 zeigt dieses Prinzip am Beispiel einer Stellenausschreibung. Die Abteilung Facility Management braucht einen neuen Hausmeister und hat eine entsprechende Anfrage an die HR-Abteilung geschickt. Das ist für die HR der Auslöser eines neuen Vorgangs. Der zuständige Sachbearbeiter hat deshalb als Erstes auf dem Server einen neuen Vorgangsordner angelegt. Dabei wendet er eine Namensregel für den Ordnernamen an:

Jahr – Berufsgruppe – anfordernde\_Abteilung

Vorgangsordner	Dokumente
<b>2013 Hausmeister Facility_Management</b>	EEMail FM Hausmeisterstelle_frei.msg
	Vorlage Stellenprofil Hausmeister.doc
	Vorlage Stellenprofil Hausmeister.pdf
	AEMail Bundesagentur Hausmeister.msg
	Vorlage Stellenzeige "klein" Hausmeister.doc
	AEMail Blick_am_Morgen Stellenanzeige_schalten.msg
	└─ <input type="checkbox"/> Bewerbung Meyerbeer, Johannes
	└─ <input type="checkbox"/> Bewerbung Pirl, Peter
	ABrief Pirl Absage.doc
	ABrief Meyerbeer Einladung_Vorstellung.doc
	usw.

Abb. 4: Ein Vorgangsordner einer Stellenausschreibung

Sofort kann jeder Kollege – zum Beispiel auch im Vertretungsfall – sehen: „Aha, da braucht das FM einen neuen Hausmeister.“

Der Sachbearbeiter legt als Erstes die Anforderungsmail in den Ordner, wobei er sie umbenennt und eine Namensregel anwendet. Aufgrund dieser Namensregel kann auch wieder jeder Kollege sehen:

EEMail FM Hausmeisterstelle\_frei.msg

bedeutet: „Eingegangene E-Mail von der Abt. FM wegen einer freien Hausmeisterstelle“

Und ab diesem Zeitpunkt legt jeder, der mit der Angelegenheit etwas zu tun hat, seine Dokumente in den gemeinsamen Vorgangsordner oder kann sie dort aufrufen. Gehen Bewerbungen ein, dann wird pro Bewerber ein Unterordner angelegt mit Bewerbungsschreiben, CV und Zeugnissen.

Was für eine Erleichterung! Der Abteilungsleiter von FM erhält keine Bewerbungsunterlagen per Mail oder gar per Hauspost – er kann sich einfach im Ordner bedienen. Wenn er eine Frage an die HR zum aktuellen Stand hat („Ist denn die Einladung an Herrn Meyerbeer schon raus?“) – dann braucht er niemanden anzurufen. Er kann selbst nachschauen.

Und wie einfach funktioniert die Vertretung. Und wie gut klappt die Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Wenn die „Neue“ fragt:

„Woran muss ich denn denken, wenn ich einen Hausmeister einstellen soll?“ – dann zeigt man ihr einfach einen entsprechenden Vorgang von vor zwei Jahren. Der Vorgangsordner funktioniert wie eine Checkliste – nur mit null Aufwand.

## Wozu Dokumentenmanagement-Software?

Die Abbildung 4 zeigt, wie man Vorgangsordner unter Windows anlegen kann. Also machen wir das doch: Künftig legen wir nach Vorgängen ab und sind teamfähig. Aber der Wermutstropfen heißt: Windows ist zu schwerfällig dafür. Die dargestellte Struktur, die wir „Prozessorientiertes Ablagesystem (PAS®)“ genannt haben, funktioniert nur für ganz kleine Organisationen unter Windows. Schon ab ca. zehn Mitarbeitern braucht man eine Unterstützung.

Das fängt an mit den Zugriffsberechtigungen. Wenn der Sachbearbeiter im obigen Beispiel den Abteilungsleiter FM auf den neuen Ordner zulassen will – dann darf er das nicht. Dazu muss man nämlich Windows-Administrator sein. Daran scheitert es schon. Ich kann nicht jedes Mal, wenn ich einen Vorgangsordner anlegen will, zur IT-Abteilung laufen.

Aber ein DMS könnte diese Berechtigungen setzen. Es „weiß“ aufgrund hinterlegter Regeln, dass auf einen Vorgang, der aufgrund der Anforderung einer Abteilung entstanden ist, auch der jeweilige Abteilungsleiter Zugriff haben soll, und legt diese Berechtigung an.



Ein weiteres Problem wird vom DMS gelöst. Das ist das Problem der Namensregeln. In unserem Beispiel muss der Sachbearbeiter wissen, wie er den Vorgangsordner benennt. Und wenn dann ein Kollege für die Abteilung das Kürzel „FM“ schreibt und der andere „Facility Management“ und der dritte „FacMan“, dann ist die Übersichtlichkeit auch bald verloren.

Ein DMS kann sich solche Namensregeln merken. Und es kann Auswahllisten anbieten, so dass ich die Abteilung nicht mehr eintippen muss, sondern nur noch auf den zutreffenden Eintrag einer Liste klicke. (Dadurch wird nebenbei das alte Google-Problem gelöst, dass das gleiche Suchobjekt x-erlei Namen haben kann.)

Und außerdem kann das DMS, was Windows überhaupt nicht kann: Es kann verschiedene „Sichten“ auf die Ablage anbieten, ohne zusätzlichen Aufwand für die Anwender.



Abb. 5: Eine „virtuelle Personalakte“

Mit dem DMS kann ich mir alle Vorgänge zu einem „Objekt“ anzeigen lassen und so eine virtuelle „Objektakte“ erzeugen. Abbildung 5 zeigt das am Beispiel unseres Hausmeisters. Wenn ich die „Personalakte Peter Pirl“ aufrufe, dann gibt es diese physikalisch gar nicht. Das DMS mixt sie mir aus Vorgangsordnern zusammen, die an verschiedenen Stellen liegen können. Wie in einer Chronik sehe ich, dass Herr Pirl sich nach seiner Einstellung erst einmal bewährt hatte, denn er wurde in Gruppe 5 hochgruppiert. Dann aber erhielt er eine Abmahnung und zog sich beleidigt ein Jahr später in Teilzeit zurück. Außerdem „weiß“ das DMS, dass bestimmte Dokumente (wie z.B. Zeugnisse) besonders oft benötigt werden – die stellt es mir in dem Unterordner „Stammdokumente“ zur Verfügung.

Und damit sind wir an dem Punkt angelangt, den wir am Anfang angekündigt hatten: Eine logische Ordnung wird von einem DMS optimal unterstützt und erspart uns extrem viel unnötige Arbeit und unnötige Unterbrechungen.

Und es spart noch Kosten. Mit einem guten DMS brauchen wir keine Spezialprogramme wie „digitale Personalakte“ mehr, sondern können diese Anforderungen viel eleganter abbilden.



Autor:  
**WOLF STEINBRECHER**, Diplom-Volkswirt und Informatiker, ist ein erfahrener Berater und Trainer zu den Themen Information Management und Activity-Management.  
 Geschäftsführer der Common Sense Team GmbH