

# Das Ablagekompendium

---



beta

*Version 0.9 Beta 3, 17.07.2015*

**Adresse**

Common Sense Team GmbH  
Kaiserstraße 209  
76133 Karlsruhe  
Deutschland  
Tel. (0721) 570 34 64  
Fax. (0721) 570 34 67

**Geschäftsführung**

Klaus Dirscherl  
Jan Fischbach  
Wolf Steinbrecher

## **Inhalt**

1	Über dieses Dokument.....	4
2	Ziele einer teamorientierten Ablage.....	4
3	Rollen.....	5
3.1	Vorgangsteam.....	5
3.2	Ablagebeauftragter .....	6
4	Vorgangsbearbeitung.....	6
4.1	Vorgang .....	6
4.2	Prozess (auch Geschäftsprozess genannt) .....	7
4.3	Aktivität.....	7
4.4	Objekt.....	8
5	Steuerungsdokumente .....	8
5.1	Vorgangsliste .....	8
5.2	Ordnerplan (auch Aktenplan genannt) .....	8
5.3	Ablageknigge .....	9
6	Ablagepraktiken.....	9
6.1	Nutzen einer gemeinsamen Ablage .....	9
6.2	Denken in Vorgängen - die einfachste Ablage.....	9
6.3	Thematische Akten führen - Ort für statische Informationen .....	10
6.4	Sortieren von Vorgängen nach Geschäftsprozessen .....	11
6.5	Wissensordner pflegen - Festhalten von Wissen.....	11
6.6	Vorlagen und Steuerelemente pflegen - Festhalten von Erfahrungen.....	12
6.7	Abgeschlossene Vorgänge und alte Dokumente archivieren.....	12
6.8	Reduzieren von Ablageorten.....	13

*Das Ablagekompendium*

6.9	Automatisieren.....	14
7	Lernen aus Erfahrung.....	14
8	Weiterführende Informationen.....	15

## **1 Über dieses Dokument**

Ein Kompendium bietet einen kurzen Einstieg in ein bestimmtes Thema. In diesem Kompendium stellen wir die Grundlagen für eine teamorientierte Ablage vor. Weiterführende Informationen finden Sie am Ende dieses Dokuments.

Das Ablagekompendium wird von Wolf Steinbrecher und Jan Fischbach verwaltet und regelmäßig überarbeitet.

## **2 Ziele einer teamorientierten Ablage**

Zweck jeder Ablage ist das Abschließen von Vorgängen. Die Dokumente dienen dazu, Vorgänge zu starten, zu bearbeiten und zu beenden.

Der überwiegende Teil der Dokumente, die wir erstellen, versenden, empfangen und benutzen, liegt in elektronischer (oder digitaler) Form vor. Während wir bei Papierdokumenten konkrete Entscheidungen darüber treffen, ob wir ein Dokument überhaupt aufheben und wo wir es ablegen, haben wir bei elektronischen Dokumenten größere Freiheiten.

In der Praxis verschieben wir diese Entscheidungen auf einen späteren Zeitpunkt. Dies führt oft dazu, dass die elektronischen Dokumentenbestände stark anwachsen und veralten. Wir wissen nicht mehr, ob wir das einzelne Dokument noch brauchen und ob es noch aktuell ist. Wenn wir nicht der ursprüngliche Ersteller sind, neigen wir dazu, diesen noch einmal nach der aktuellen Version zu fragen.

Unser unregelmäßiger Umgang mit elektronischen Dokumenten führt im Vorgangsteam zu einem regen aber unproduktiven Austausch: ständig sind wir auf der Suche nach einem Dokument oder warten darauf, dass uns jemand ein Dokument schickt. Umgekehrt werden wir häufig gestört, wenn wir Dokumente besitzen, die für das Vorgangsteam wichtig sind.

Zu den Zielen einer teamorientierten Ablage zählen wir folgende Punkte:

## *Das Ablagekompendium*

- In einer teamorientierten Ablage haben alle Mitglieder des Vorgangsteams jederzeit Zugriff auf alle Informationen und Dokumente der Vorgänge, die es bearbeitet. Eventuell gibt es bei einzelnen Themen Einschränkungen in der Vertraulichkeit.
- In einer teamorientierten Ablage sind die Dokumente und Informationen aktuell. Alte Dokumente werden regelmäßig archiviert. Auch auf das Archiv hat das Vorgangsteam Zugriff.
- Das Wissen der Vorgangsteams wird ebenfalls in der Ablage gepflegt.

Dieses Kompendium zeigt, wie Vorgangsteams eine Ablage strukturieren können, um dieses Ziele zu erreichen.

## **3 Rollen**

Im Umgang mit der elektronischen Ablage definieren wir folgende Rollen:

- Vorgangsteam
- Ablagebeauftragter

### **3.1 Vorgangsteam**

Das Vorgangsteam besteht aus verschiedenen Personen, die einen oder mehrere Vorgänge bearbeiten. Die Mitglieder des Vorgangsteams müssen nicht aus der gleichen Organisation oder Organisationseinheit (Abteilung) kommen. In einer Organisation kann es mehrere Vorgangsteams geben. Es kann auch sein, dass die Zusammensetzung je nach Prozess variiert.

Das Vorgangsteam tauscht untereinander Dokumente und Informationen aus. Das Vorgangsteam ist als Ganzes für den ordentlichen Zustand der Ablage gemäß den Vorgaben der der Organisation verantwortlich.

Aufgaben des Teams:

- Starten, Bearbeiten und Beenden von Vorgängen.
- Ablage der Dokumente
- Archivieren von Dokumenten
- Festhalten von Wissen
- Festlegen von internen Regeln und Standards

### *Das Ablagekompendium*

- Ändern der Ablagestruktur (z. B. Umziehen von Dokumenten in neue Ordner)

Das Vorgangsteam organisiert sich selbst. Das bedeutet, dass es nach den Vorgaben der Organisation und den Ablagepraktiken in diesem Kompendium selbst bestimmt, wie die Ablage umgesetzt wird.

### **3.2 Ablagebeauftragter**

Der (oder die) Ablagebeauftragte fördert den sorgfältigen Umgang mit der Ablage. Er sorgt dafür, dass die Organisation und die Vorgangsteams verstehen, was ein ordentlicher Zustand der Ablage ist und wie dieser Zustand verbessert werden kann. Er hilft dabei, die Zusammenarbeit so zu optimieren, dass die Vorgangsteams möglichst wenig Zeit mit Suchen und Ablegen verliert. Er zeigt auf, welche Ablagepraktiken die Ordnung der Ablage verbessern und welche dies nicht tun.

Dazu gehören folgende Aufgaben

- Vermitteln von guten Ablagepraktiken
- Coaching des Vorgangsteams hin zur Selbstorganisation und für bessere Zusammenarbeit
- Koordinationsstelle für alle Fragen zur Ablage
- Verwaltung der Dokumente für Ablageregeln (z. B. Ordnerplan)
- Kontakt zu Datenschutzbeauftragten, Mitarbeitervertretung etc. halten.

## **4 Vorgangsbearbeitung**

### **4.1 Vorgang**

Kern der Wertschöpfung und Weiterentwicklung einer Organisation ist das Abschließen von Vorgängen. Ein Vorgang wird von einem Vorgangsteam bearbeitet.

Für jeden Vorgang gibt es ein auslösendes (häufig externes) Ereignis. Jeder Vorgang hat ein konkretes Ergebnis oder konkretes Ziel. Es gibt Vorgänge die Teil eines anderen Vorgangs sind. Die Grenzen der Vorgänge sind

### *Das Ablagekompendium*

willkürlich. Sie werden vom Vorgangsteam vereinbart und müssen regelmäßig hinterfragt werden. Vorgänge brauchen einen eindeutigen Namen.

Projekte sind Vorgänge.

Vorgänge können in Meilensteine oder Phasen unterteilt werden.

Es gibt stark und schwach strukturierte Vorgänge. Stark strukturierte Vorgänge lassen sich gut standardisieren und durch Workflows abbilden. Stark strukturierte Vorgänge lassen sich gut messen.

Schwach strukturierte Vorgänge lassen sich nicht standardisieren. Für solche Vorgänge eignen sich die Werkzeuge des Adaptive Case Managements. Bei schwach strukturierten Vorgängen ist nicht ohne weiteres klar, was sinnvolle Messgrößen sind.

#### **4.2 Prozess (auch Geschäftsprozess genannt)**

Mehrere ähnliche Vorgänge lassen sich in einem Prozess gruppieren. Der Prozess stellt den idealtypischen Ablauf eines Vorgangs dar.

#### **4.3 Aktivität**

Aktivitäten sind Tätigkeiten des Vorgangsteams, die dazu dienen, einen Vorgang zu beenden. Dabei geht es nie um die einzelne Aktivität an sich, sondern um den Abschluss eines Vorgangs.

Eine wichtige Art von Aktivitäten ist die sog. nächste physikalische Aktivität.

Aktivitäten mehrerer Vorgänge können je nach Kontext gebündelt werden. Dabei werden mehrere ähnliche Aktivitäten aus verschiedenen Vorgängen am Stück bearbeitet.

## **4.4 Objekt**

Jeder Vorgang nutzt oder verändert Objekte. Im Sinne der Vorgangsbearbeitung können Objekte Organisationen (z. B. Kunden), Menschen (z. B. Patienten) oder Dinge (z. B. Gebäude, Fahrzeuge oder Maschinen) sein.

Der Bezug zu den Objekten findet sich häufig im Vorgangsnamen wieder.

Objekte werden meist in Akten verwaltet.

## **5 Steuerungsdokumente**

### **5.1 Vorgangsliste**

Diese Liste enthält alle aktuellen Vorgänge, die die Vorgangsteams bearbeiten. Es kann eine Vorgangsliste für die gesamte Organisation geben. Es kann auch sein, dass jedes Vorgangsteam seine eigene Vorgangsliste pflegt.

Der Name eines Vorgangs auf dieser Liste ist der gleiche, der auch in der Ablage genutzt wird.

### **5.2 Ordnerplan (auch Aktenplan genannt)**

Der Ordnerplan ist die erste Liste für den Umgang mit Dokumenten. Er enthält folgende Punkte:

- Liste der Systeme und Orte, wo Informationen gespeichert werden.
- Systematik für die Ablage (z. B. Reihenfolge, Nummern und Namen von Ordnern)
- Anlass für Erzeugen von neuen Ordnern
- Grund für das Archivieren von Ordnern
- Regeln für das Erstellen von Unterordnern und anderen Strukturen
- Ggf. eine Schlagwortliste

Der Ordnerplan ist nie fertig und wird ständig überarbeitet. Er wird vom Ablagebeauftragten verwaltet.



### **5.3 Ablageknigge**

Der Ablageknigge enthält die Regeln und Standards des Vorgangsteams im Umgang mit Informationen und Dokumenten.

Der Ablageknigge wird ständig überarbeitet. Er wird vom Ablagebeauftragten verwaltet.

## **6 Ablagepraktiken**

### **6.1 Nutzen einer gemeinsamen Ablage**

Alle Vorgangsteams einer Organisation benutzen eine gemeinsame Ablage, um ihre Vorgänge zu verwalten. Für einzelne Teile der Ablage können Zugangsbeschränkungen vereinbart werden.

Durch die gemeinsame Ablage stehen allen Vorgangsteams alle Informationen zur Verfügung. So können sich die Teams und die einzelnen Mitglieder untereinander unterstützen und gegebenenfalls vertreten. Ein Mitglied eines Vorgangsteams kann in einem Vorgang weiterarbeiten, ohne darauf warten zu müssen, dass ihm ein anderes Mitglied ein wichtiges Dokument schickt.

### **6.2 Denken in Vorgängen – die einfachste Ablage**

Die gemeinsame Klammer um Dokumente, sind die Vorgänge bei denen sie entstehen. Die einfachste Ablage besteht daher aus je einem Ordner je Vorgang. Ein Vorgang beginnt mit einem Impuls von außen und endet mit der Lieferung eines Ergebnisses. Alle Dokumente, die während eines Vorgangs erstellt, verarbeitet, versendet und empfangen werden, kommen in diesen Ordner. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, wird der gesamte Ordner ins Archiv verschoben.

Auf diese Weise bleibt die Ablage übersichtlich, weil das entsprechende Vorgangsteam nur die aktuellen Vorgänge sieht. Auf der anderen Seite lassen sich viele Dokumente schnell löschen, weil statt eines einzelnen

### *Das Ablagekompendium*

Dokumente ein ganzer Ordner ins Archiv verschoben wird. Durch die Abbildung der Vorgänge in der Ablage spart sich das Vorgangsteam das Pflegen von Statusberichten.

Die Vorgänge selbst können wieder zeitlich unterteilt werden, zum Beispiel in Meilenstein- oder Phasenordner. Jeder Vorgang bekommt einen eindeutigen Namen, der auch im Archiv noch eindeutig ist.

### **6.3 Thematische Akten führen - Ort für statische Informationen**

Neben den Vorgangsdokumenten, die nur kurze Zeit gebraucht werden, gibt es eine Reihe von Dokumenten, mit denen Objekte verwaltet werden. Sie haben eine längere Nutzungsdauer. Dazu gehören oft Pläne, Zeichnungen, Listen und Zustandsbeschreibungen.

Diese Dokumente werden in einer thematischen Akte geführt. Jedes Objekt bekommt einen eigenen Aktenordner. Jeder Aktenordner ist sinnvoll strukturiert.

Das Zusammenspiel zwischen Vorgängen und Aktenpflege sieht so aus:

- Es gibt einen Anlass einen neuen Vorgang zu starten.
- Das zuständige Teammitglied legt einen neuen Vorgangsordner an und kopiert sich die nötigen Dokumente aus der Akte dorthin.
- Der Vorgang wird bearbeitet. Wichtige Dokumente, die aus der Akte kopiert wurden, werden überarbeitet, z. B. wird im Vorgang eine neue Version einer Zeichnung erstellt oder eine Liste aktualisiert.
- Nach Abschluss des Vorgangs werden die aktualisierten Dokumente in die Akte kopiert. Die restlichen Vorgangsdokumente werden archiviert.

Auf diese Weise bekommt das Vorgangsteam eine Akte, die nur die aktuellen Dokumente enthält. Die kurzlebigen Vorgangsdokumente stören so die Akte nicht.

Akten werden nur über eigene Änderungsvorgänge geändert.

## *Das Ablagekompendium*

Jede Akte bekommt einen eindeutigen Namen. Akten gehören zu den Wissensordnern.

### **6.4 Sortieren von Vorgängen nach Geschäftsprozessen**

Wenn das Vorgangsteam mit vielen Vorgangsordnern arbeitet, gruppiert es Vorgänge nach Geschäftsprozessen. Für jeden Geschäftsprozess gibt es einen eigenen Oberordner, in dem alle aktuellen Vorgangsordner liegen. Mehrere Prozesse können zu einer Gruppe zusammengefasst werden.

Jeder Geschäftsprozessordner bekommt einen eigenen Namen.

### **6.5 Wissensordner pflegen - Festhalten von Wissen**

In jedem Prozess gibt es Wissen, das getrennt von den Vorgängen zu verwalten ist. Das gleiche gilt für Vorgänge, in denen Wissen getrennt von den Meilensteinen oder Phasen aufbewahrt wird. Dieses Wissen hilft dabei, einen Prozess oder Vorgang besser zu bearbeiten.

Wissensordner bekommen einen Namen, der in der Sortierung immer oben steht, z. B. einen Namen in runden Klammern (sog. Klammerordner). Die runde Klammer kommt in der Zeichentabelle vor den Zahlen und Buchstaben.

Es gibt Wissensordner für verschiedene Bereiche:

- Wissensordner für mehrere Prozesse: Sie werden in der Sortierung vor den entsprechenden Prozessen aufgeführt.
- Wissensordner für einen Prozess: Sie stehen im Prozessordner vor den Vorgangsordnern.
- Wissensordner für einen Vorgang: Sie stehen im Vorgangsordner vor der zeitlichen Gliederung.

Wissensordner bekommen einen Namen, der auf das Thema der Dokumente hinweist. Wenn es unterschiedliche Themen gibt, gibt es mehrere Wissensordner.

## **6.6 Vorlagen und Steuerdokumente pflegen - Festhalten von Erfahrungen**

In jedem Prozess gibt es Dokumente zur Steuerung des Prozesses und zur Steuerung des Vorgangs. Dazu gehören prozessspezifische Vorlagen, Ablaufbeschreibungen, Standards und Checklisten und vorgangsindividuelle Zeitpläne und Listen.

Für diese Dokumente gibt es einen eigenen Ordner, den sog. Prozessordner. Prozessordner bekommen einen Namen, der in der Sortierung immer oben steht, z. B. einen Namen in runden Klammern (sog. Klammerordner). Die runde Klammer kommt in der Zeichentabelle vor den Zahlen und Buchstaben.

Es gibt Prozessordner für verschiedene Bereiche:

- Prozessordner für einen Prozess: Sie stehen im Prozessordner vor den Vorgangsordnern.
- Prozessordner für einen Vorgang: Sie stehen im Vorgangsordner vor der zeitlichen Gliederung.

Prozessordner bekommen einen Namen, der auf das Thema der Dokumente hinweist. Wenn es unterschiedliche Themen gibt, gibt es mehrere Prozessordner.

## **6.7 Abgeschlossene Vorgänge und alte Dokumente archivieren**

Alle Vorgänge werden nach Abschluss archiviert. Es gibt in der Ablage daher zwei Ablagestrukturen:

- Die aktuelle Ablage enthält alle Dokumente für die laufenden und geplanten Vorgänge.
- Das Archiv (auch Zwischenarchiv oder Registratur) enthält alle Dokumente der abgeschlossenen Vorgänge.

Das Vorgangsteam hat Zugriff auf beide Strukturen. Das Archiv hat die identische Struktur wie die aktuelle Ablage.

### *Das Ablagekompendium*

Im Ordnerplan wird festgehalten, nach welchen Regeln ein Vorgang archiviert wird. Neben dem regulären Abschluss gibt es noch folgende Ereignisse:

- Der Vorgang wird archiviert, weil er gestoppt wurde.
- Der Vorgang wird archiviert, weil es in einer vereinbarten Zeit keine Aktivitäten mehr gab.
- Der Vorgang wird unter einem anderen Namen neu gestartet.

Vor dem Archivieren prüft das zuständige Mitglied im Vorgangsteam, welche Dokumente aus dem Vorgang noch gebraucht werden. Dazu gehören folgende Gründe:

- Das Ergebnis des Vorgangs löst einen neuen Vorgang aus. Die entsprechenden Ergebnisdokumente werden in den neuen Vorgang kopiert.
- Im Verlauf des Vorgangs wurden Prozessdokumente erstellt oder überarbeitet. Diese Prozessdokumente werden in die entsprechenden Prozessordner des Prozesses kopiert.
- Im Verlauf des Vorgangs wurden Wissensdokumente erstellt oder überarbeitet. Diese Wissensdokumente werden in die entsprechenden Wissensordner kopiert. Dazu gehören auch überarbeitete Dokumente einer Akte.

Beim Archivieren werden der Grund und das Datum des Archivierens festgehalten. Durch das regelmäßige Archivieren stellt das Team sicher, dass es nur die laufende Ablage nach Dokumenten durchsuchen muss.

## **6.8 Reduzieren von Ablageorten**

Das Vorgangsteam braucht für die Zusammenarbeit einen Überblick über alle Ablageorte. In vielen Organisationen ist das Wissen über viele Systeme verteilt. Dazu gehören folgende Systeme:

- Die private Ablage am eigenen Arbeitsplatz (Papier und elektronisch; elektronische Post).
- Gemeinsame Ablageorte (Papierordner in Sekretariaten, Archiven, verschiedene Netzlaufwerke, Groupware, Datenbanken, Intranet)

### *Das Ablagekompendium*

- Spezielle Ablageorte für einzelne Prozesse (Wissen in ERP-Systemen und anderer Unternehmenssoftware, Einkaufssysteme, Planungssysteme etc.)
- Spezielle Austauschplätze mit Partnern (Cloud-Speicher, FTP-Server, Schnittstellen zu Lieferanten und Kunden, Extranet)

Der Ordnerplan listet alle Ablageorte auf. Das Ziel des Teams ist es, die Anzahl der Ablageorte zu reduzieren, um Suchzeiten zu minimieren. Eine wichtige Maßnahme ist das Speichern der E-Mails in der Ablage, und zwar im entsprechenden Vorgangsordner.

## **6.9 Automatisieren**

Das Erstellen und Verarbeiten von elektronischen Dokumenten lässt sich automatisieren. Immer wenn ein Rechner oder Server Informationen bereits besitzt, gibt es die Möglichkeit Abläufe zu vereinfachen und zu automatisieren. Beispiele sind:

- Automatischer Vergleich von Dokumentenversionen und Markieren der Unterschiede.
- Erstellen von Rückenschildern für Ordner aus einem Vorgangsordner.
- Verwalten von Fotos.
- Automatisches Anlegen von Verknüpfungen zwischen Ordnern.
- Auswahl von vorgegebenen Namensbestandteilen aus einer Liste.

Das Automatisieren lohnt sich für häufige Vorgänge.

## **7 Lernen aus Erfahrung**

Eine Ablage ist nie fertig. Es gibt keinen perfekten Zustand. Wichtig ist, dass sie gut genug für die Zusammenarbeit ist. Für viele Ablageorte und Ablageregeln gibt es mehrere Varianten, die alle richtig bzw. nicht falsch sind. Deshalb ist es wichtig, dass das Vorgangsteam Regeln zur Entscheidung festlegt:

- Bei mehreren Varianten wird mit der einfachsten begonnen.
- Jeder Vorschlag ist vorläufig. Das Vorgangsteam beobachtet, wie gut er funktioniert und passt ihn später an (engl. „inspect and adapt“).

### *Das Ablagekompendium*

- Bei mehreren Varianten überlegt das Vorgangsteam, nach welchen Kriterien der Erfolg einzuschätzen ist.

Das Vorgangsteam trifft seine Entscheidungen nicht auf Basis von Meinungen, sondern auf Basis von Daten. Jedes Vorgangsteam entwickelt dazu seine eigenen Ideen, wie es Zugriffszeiten, Suchzeiten, Ablagezeiten, Klicktiefe, Ablagefehler und Störungen misst. Dies nennt man ein empirisches Vorgehen.

## **8 Weiterführende Informationen**

- Steinbrecher, Wolf: **Prozessorientierte Ablage: Dokumentenmanagement-Projekte zum Erfolg führen. Praktischer Leitfaden für die Gestaltung einer modernen Ablagestruktur.** 3. überarb. u. erw. Aufl. 2014. Berlin Heidelberg New York: Springer-Verlag, 2014
- Fischbach, Jan; Steinbrecher, Wolf: **Projektablage: Wie aus einer lästigen Pflicht eine mächtige Plattform für Zusammenarbeit wird,** 2014, E-Book, veröffentlicht bei LeanPub, erhältlich unter den Adressen <https://leanpub.com/projektablage/> und [www.amazon.de](http://www.amazon.de)

Das Common Sense Team bietet Beratung und Training zum Thema „Zusammenarbeit und Ablage im Team“ an. Mehr Informationen gibt es unter der Adresse [www.commonseteam.de](http://www.commonseteam.de).

Details zu einzelnen Ablagepraktiken werden in unregelmäßigen Abständen im Teamwork-Blog veröffentlicht: [www.teamworkblog.de](http://www.teamworkblog.de)