

» **dokutime** «
Forum für effizientes Dokumentenmanagement

fachhochschule stralsund
university of applied sciences

Das „Dokument“ aus Sicht der regelkonformen Organisation

Prof. Dr. Michael Klotz

6. November 2014, Greifswald

gfo | gesellschaft für organisation e.v.

praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future




Die gfo im Überblick

fachhochschule stralsund
university of applied sciences

- 1922, gegründet, gemeinnütziger Verein
- Regionale Meetings mit Vorträgen und Erfahrungsaustausch
- Jährlicher gfo-Jahreskongress für Organisation und Management, jährlicher Process Solutions Day (PSD) sowie weitere regionale Tagungen mit deutlichen Mitgliederrabatten
- Nutzung eines Netzwerkes von Organisationsexperten unterschiedlichster Branchen und Unternehmensgrößen
- Zugang zum
 - BPM CBOK (Business Process Management Common Body of Knowledge)
 - BABOK (Business Analysis Body of Knowledge)
- Kostenloser Bezug der Zeitschrift Führung + Organisation (zfo) (6 Hefte pro Jahr)
- Vergünstigungen bei gfo-Kongressen, Veranstaltungen, Zertifizierungen und Partnern (Weiterbildung, Verlage)
- Mitgliedsbeiträge: Einzelpersonen 100,- €, Unternehmen 322,- €, Stud. 33 €/Jahr

praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

2 / 33



Das „Dokument“ aus Sicht der regelkonformen Organisation



Gliederung

1. Wie sieht es aus?
2. Warum sieht es so aus?
3. Wie sollte es aussehen?
4. Warum ist das so schwierig?
5. Was ist zu tun?
6. Fazit


Das „Dokument“ aus Sicht der regelkonformen Organisation





Gliederung

1. Wie sieht es aus?
2. Warum sieht es so aus?
3. Wie sollte es aussehen?
4. Warum ist das so schwierig?
5. Was ist zu tun?
6. Fazit

1. Wie sieht es aus?




**fachhochschule
stralsund**
university of
applied
sciences





1. „Zur Prüfung der Rechnung fehlt mir die Bestellung – und ich kann auch nicht erkennen, wer hier sachlich richtig gezeichnet hat.“
2. „Zu diesem Vorgang lege ich mal besser einen neuen Ordner an. Wie nenne ich den jetzt am besten?“
3. „Diese Besprechungsnotiz ist zwar als wichtig gekennzeichnet, lässt sich aber keinem Vorgang zuordnen.“
4. „Jetzt bin ich wieder da – und nichts ist dort, wo es hingehört.“
5. „Diese Information ist doch eigentlich nicht nur für Kollegin X interessant. Am besten ich schicke sie an die gesamte Gruppe.“
6. „Unsere Projektdokumentation müssen wir selbst strukturieren, dafür gibt es keine Vorgaben.“
7. „Diese Änderung hatten wir auf Zuruf des Kunden gemacht – jetzt will er davon nichts mehr wissen.“

praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future5 / 33

1. Wie sieht es aus?



**fachhochschule
stralsund**
university of
applied
sciences



8. „Der Kollege ist in Urlaub. Keine Ahnung, wo er den Vorgang vom letzten Jahr abgelegt hat.“
9. „Die E-Mails, in denen wir die vertraglichen Änderungen diskutiert haben, habe ich aus Versehen alle gelöscht.“
10. „Die Akten zu dem Projekt in 2013 sind leider alle bei der letzten Kellerüberflutung vernichtet worden.“
11. „Wie lange muss ich denn dieses Dokument noch aufbewahren?“
12. „Die Bearbeitung der Reklamation könnte viel schneller gehen, wenn ich nur alle Unterlagen beisammen hätte.“
13. „Da hatte ich doch mal was gelesen, was ich jetzt gut zur Bearbeitung der Anfrage gebrauchen könnte – wo habe ich das nur abgelegt?“

praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future6 / 33

Das „Dokument“ aus Sicht der regelkonformen Organisation



Gliederung

1. Wie sieht es aus?
2. Warum sieht es so aus?
3. Wie sollte es aussehen?
4. Warum ist das so schwierig?
5. Was ist zu tun?
6. Fazit


2. Warum sieht es so aus?




In der Organisationstheorie führen Dokumente ein Randdasein.

- Dokumente stellen im Rahmen der Organisationslehre „Objekte“ dar, an denen sich Verrichtungen vollziehen (= Aufgabe). Dies ist v. a. die Perspektive der Aufbauorganisation.
- Die Ablauforganisation mutierte zur Prozessorganisation. Damit entfielen operative, arbeitsplatzorientierte Themen (z. B. Ablage, Dokumentenstruktur und -fluss, Formularwesen, Arbeitsanweisungen).
- In der Prozessorganisation stehen eher strategische Themen (GPM, EAM) oder operativ die bereichsübergreifende Senkung von Durchlaufzeiten und Prozesskosten im Vordergrund.
- Die IT-Organisation fokussiert traditionell eher Daten und Datenflüsse.

2. Warum sieht es so aus?



**fachhochschule
stralsund**
university of
applied
sciences



| Dimensionen | | Beispiele | |
|-----------------------------|------------------|---|--|
| Zeit | Wann? | Zeitpunkt der Aufgabendurchführung | Öffnen des Büros um 8.00 Uhr |
| | | zeitliche Folge des Arbeitsablaufes | Erst Post öffnen, dann Post mit Eingangsstempel versehen, dann Post weiterleiten |
| | | Zeitpunkt der Weiterleitung von Information | Abgabe des Berichts bis freitags, 12.00 Uhr |
| | Wie lange? | Zeitraum der Bearbeitung | Telefondienst von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr |
| Dauer der Aufgabenerfüllung | | 30 min. Vorgabezeit für die Bearbeitung eines Antrages | |
| Raum | Wo? | Standort | Arbeitsplatz; Standort des Sachmittels; Ort der Ablage |
| | | Transportwege | Abholen der Post vom Posteingang (örtlich); Lieferung der Vorlage an Sachbearbeitung (örtlich) |
| | Woher? Wohin? | Weg | Transport über einen bestimmten Weg |
| | | Anzahl | Anzahl zu bearbeitender Vorgänge |
| Menge | Wie viel? | Gruppierung | Größe eines zu bearbeitendes Stapels |

Quelle: Schmidt, 14. Aufl. S. 398

praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

9 / 33

2. Warum sieht es so aus?



**fachhochschule
stralsund**
university of
applied
sciences



Wofür wird DMS/ECM bereits eingesetzt? (n=102)



| Kategorie | Prozent |
|-------------------------------------|---------|
| Dokumentenmanagement | 83% |
| Revisions sichere Archivierung | 78% |
| Rechnungseingang | 69% |
| Workflow/BPM | 62% |
| Elektronische Akte | 54% |
| E-Mail-Archivierung | 52% |
| Posteingang | 31% |
| Formularmanagement | 20% |
| Dokumentenmanagement mit Sharepoint | 15% |
| DMS/Archiv im SAP Umfeld | 12% |
| Collaboration/Groupware | 11% |
| Output Management | 11% |
| Records Management | 9% |
| Web Content Management | 7% |
| Social Media / Social Business | 4% |
| Web Content Archivierung | 3% |

Quelle: Softselect (Hg.): DMS Trend Report 2014, S. 13


In der Organisationspraxis herrscht eine lösungsgetriebene Sicht vor:

- Einsatz bestimmter IT-Basis-systeme (SAP, MS)
- Nutzung neuer IT (Web, Social Media)
- Einsatz spezialisierter IT (Collaboration, ECM, DMS)
- Eher selten: anwendungsnahe Gründe (Eingang von Rechnungen, Post, Formularwesen, revisions sichere Archivierung)


praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

10 / 33

Das „Dokument“ aus Sicht der regelkonformen Organisation



**fachhochschule
stralsund**
university of
applied
sciences




Gliederung

1. Wie sieht es aus?
2. Warum sieht es so aus?
3. Wie sollte es aussehen?
4. Warum ist das so schwierig?
5. Was ist zu tun?
6. Fazit


praxis verstehen — chancen erkennen — zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

11 / 33

3. Wie sollte es aussehen?



**fachhochschule
stralsund**
university of
applied
sciences



DIN ISO 15489-1:2002-12 Information und Dokumentation –
Schriftgutverwaltung, Teil 1: Allgemeines

„Zur Unterstützung der kontinuierlichen **Geschäftsführung** in Übereinstimmung mit dem **Regelungsumfeld** und für die notwendige **Rechenschaftspflicht** sollten Organisationen **authentische, aussagefähige, zuverlässige** und **benutzbare** Unterlagen erstellen und führen; sie sollten ferner die **Integrität** dieser Unterlagen schützen, **solange** sie benötigt werden.


Zu diesem Zweck sollten Organisationen ein umfassendes Programm zur Schriftgutverwaltung einführen und anwenden, das die folgenden Punkte enthält:“

DIN ISO 15489-1:2002-12, S. 11


praxis verstehen — chancen erkennen — zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

12 / 33

3. Wie sollte es aussehen?



**fachhochschule
stralsund**
university of
applied
sciences



1. „Zur Prüfung der Rechnung fehlt mir die Bestellung – und ich kann auch nicht erkennen, wer hier sachlich richtig gezeichnet hat.“

→ Festlegung

 - der Dokumente, die im jeweiligen Geschäftsablauf erstellt werden, sowie
 - der Informationen, die in die Dokumente/Akten aufzunehmen sind

2. „Zu diesem Vorgang lege ich mal besser einen neuen Ordner an. Wie nenne ich den jetzt am besten?“

→ Entscheidung,


 - in welcher Form und Struktur Akten zu erstellen und zu erfassen sind und
 - welche Techniken dabei einzusetzen sind

Nach DIN ISO 15489-1:2002-12, S. 11


praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

13 / 33

3. Wie sollte es aussehen?



**fachhochschule
stralsund**
university of
applied
sciences



3. „Diese Besprechungsnotiz ist zwar als wichtig gekennzeichnet, lässt sich aber keinem Vorgang zuordnen.“

→ Festlegung

 - der Metadaten, die im Bearbeitungs- und Verwaltungsprozess zu den Akten anzulegen sind, und
 - wie diese Metadaten dauerhaft verbunden und verwaltet werden

4. „Jetzt bin ich wieder da – und nichts ist dort, wo es hingehört.“
5. „Diese Information ist doch eigentlich nicht nur für Kollegin X interessant. Am besten ich schicke sie an die gesamte Gruppe.“

→


 - Festlegung der Anforderungen an das Wiederauffinden, die Nutzung und die Weiterleitung zwischen Bearbeitungsprozessen und durch andere Nutzer sowie
 - Ermittlung der entsprechend erforderlichen Aufbewahrungsdauer

Nach DIN ISO 15489-1:2002-12, S. 11f.


praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

14 / 33

3. Wie sollte es aussehen?



**fachhochschule
stralsund**
university of
applied
sciences



6. „Unsere Projektdokumentation müssen wir selbst strukturieren, dafür gibt es keine Vorgaben.“

→ Entscheidung, wie das Schriftgut zur Unterstützung der Geschäftsprozesse zu organisieren ist

7. „Diese Änderung hatten wir auf Zuruf des Kunden gemacht – jetzt will er davon nichts mehr wissen.“

→ Einschätzung der Risiken durch fehlendes aussagekräftiges Schriftgut über die Geschäftsabläufe

8. „Der Kollege ist in Urlaub. Keine Ahnung, wo er den Vorgang vom letzten Jahr abgelegt hat.“


→ Festlegung zur Aufbewahrung der Unterlagen und ihre längerfristige Zugänglichkeit

Nach DIN ISO 15489-1:2002-12, S. 12


praxis verstehen — chancen erkennen — zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

15 / 33

3. Wie sollte es aussehen?



**fachhochschule
stralsund**
university of
applied
sciences



9. „Die E-Mails, in denen wir die vertraglichen Änderungen diskutiert haben, habe ich aus Versehen alle gelöscht.“

→ Sicherstellung der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben, einschlägiger Normen und Organisationsgrundsätze

10. „Die Akten zu dem Projekt in 2013 sind leider alle bei der letzten Kellerüberflutung vernichtet worden.“

→ Gewährleistung, dass das Schriftgut in einer sicheren und geschützten Umgebung aufbewahrt wird

11. „Wie lange muss ich denn dieses Dokument noch aufbewahren?“

→ Gewährleistung, dass das Schriftgut nur so lange aufbewahrt wird, wie es benötigt oder verlangt wird

Nach DIN ISO 15489-1:2002-12, S. 12

praxis verstehen — chancen erkennen — zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

16 / 33

3. Wie sollte es aussehen?

12. „Die Bearbeitung der Reklamation könnte viel schneller gehen, wenn ich nur alle Unterlagen beisammen hätte.“
13. „Da hatte ich doch mal was gelesen, was ich jetzt gut zur Bearbeitung der Anfrage gebrauchen könnte – wo habe ich das nur abgelegt?“

→ Ermittlung und Bewertung der Steigerung der

- Effektivität,
- Effizienz und
- Qualität der


Prozesse, Entscheidungen und Maßnahmen, die aus einer besseren Bearbeitung und Verwaltung von Schriftgut resultieren können

Das „Dokument“ aus Sicht der regelkonformen Organisation


Gliederung

1. Wie sieht es aus?
2. Warum sieht es so aus?
3. Wie sollte es aussehen?
4. Warum ist das so schwierig?
5. Was ist zu tun?
6. Fazit

4. Warum ist das so schwierig?



fachhochschule
stralsund
university of
applied
sciences



Nach DIN ISO 15489-1:2002-12, S. 11f


praxis verstehen — chancen erkennen — zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

19 / 33


Grundsätze der Programme zur Schriftgutverwaltung

- Festlegung der Akten, die im jeweiligen Geschäftsablauf erstellt werden, sowie der Informationen, die in die Akten aufzunehmen sind
- Entscheidung, in welcher Form und Struktur Akten zu erstellen und zu erfassen sind und welche Techniken dabei einzusetzen sind
- Festlegung der Metadaten, die im Bearbeitungs- und Verwaltungsprozess zu den Akten anzulegen sind, und wie diese Metadaten dauerhaft verbunden und verwaltet werden
- Festlegung der Anforderungen an das Wiederauffinden, die Nutzung und die Weiterleitung zwischen Bearbeitungsprozessen und durch andere Nutzer sowie Ermittlung der entsprechend erforderlichen Aufbewahrungsdauer
- Entscheidung, wie das Schriftgut zur Unterstützung der Geschäftsprozesse zu organisieren ist
- Einschätzung der Risiken durch fehlendes aussagekräftiges Schriftgut über die Geschäftsabläufe
- Festlegung zur Aufbewahrung der Unterlagen und ihre längerfristige Zugänglichkeit
- Sicherstellung der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben, einschlägiger Normen und Organisationsgrundsätze
- Gewährleistung, dass das Schriftgut in einer sicheren und geschützten Umgebung aufbewahrt wird
- Gewährleistung, dass das Schriftgut nur so lange aufbewahrt wird, wie es benötigt oder verlangt wird
- Ermittlung und Bewertung der Steigerung der Effektivität, Effizienz und Qualität der Prozesse, Entscheidungen und Maßnahmen, die aus einer besseren Bearbeitung und Verwaltung von Schriftgut resultieren können

4. Warum ist das so schwierig?



fachhochschule
stralsund
university of
applied
sciences




praxis verstehen — chancen erkennen — zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

20 / 33


Weil sehr unterschiedliche Kompetenz erforderlich ist:

- Geschäftsprozessmodellierung, -optimierung, -management
- Informationsbedarfsanalyse, Informationsstrukturierung und -klassifizierung
- Information Retrieval
- Informationsspeicherung und -archivierung
- Compliancemanagement
- Risikomanagement
- Unternehmens- und IT-Sicherheit
- Interne Kontrollsysteme
- Qualitätsmanagement
- Zielanalyse und Messung der Zielerreichung
- Einsatzmöglichkeiten von IT (s. Folie 10)
- Projektmanagement

4. Warum ist das so schwierig?



**fachhochschule
stralsund**
university of
applied
sciences



Grundsätze der Programme zur Schriftgutverwaltung


- a) Festlegung der Akten, die im jeweiligen Geschäftsablauf erstellt werden, sowie der Informationen, die in die Akten aufzunehmen sind 2
- b) Entscheidung, in welcher Form und Struktur Akten zu erstellen und zu erfassen sind und welche Techniken dabei einzusetzen sind 1
- c) Festlegung der Metadaten, die im Bearbeitungs- und Verwaltungsprozess zu den Akten anzulegen sind, und wie diese Metadaten dauerhaft verbunden und verwaltet werden 2
- d) Festlegung der Anforderungen an das Wiederauffinden, die Nutzung und die Weiterleitung zwischen Bearbeitungsprozessen und durch andere Nutzer sowie Ermittlung der entsprechend erforderlichen Aufbewahrungsdauer 11
- e) Entscheidung, wie das Schriftgut zur Unterstützung der Geschäftsprozesse zu organisieren ist 3
- f) Einschätzung der Risiken durch fehlendes aussagekräftiges Schriftgut über die Geschäftsabläufe 1
- g) Festlegung zur Aufbewahrung der Unterlagen und ihre längerfristige Zugänglichkeit 6, 8
- h) Sicherstellung der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben, einschlägiger Normen und Organisationsgrundsätze 4
- i) Gewährleistung, dass das Schriftgut in einer sicheren und geschützten Umgebung aufbewahrt wird 5, 8
- j) Gewährleistung, dass das Schriftgut nur so lange aufbewahrt wird, wie es benötigt oder verlangt wird 4, 7
- k) Ermittlung und Bewertung der Steigerung der Effektivität, Effizienz und Qualität der Prozesse, Entscheidungen und Maßnahmen, die aus einer besseren Bearbeitung und Verwaltung von Schriftgut resultieren können 2, 5

12 1, 10 8, 9, 10


praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

21 / 33

4. Warum ist das so schwierig?



**fachhochschule
stralsund**
university of
applied
sciences



| Benötigte Kompetenz | Know-how-Träger |
|---|----------------------------------|
| (1) GP-Modellierung, -optimierung, -mgt. | (1) IT / Berater / |
| (2) Informationsbedarfsanalyse/-strukturierung/-klassifizierung | (2) IT |
| (3) Information Retrieval | (3) IT |
| (4) Informationsspeicherung/-archivierung | (4) IT / Recht |
| (5) Compliancemanagement | (5) Compliance |
| (6) Risikomanagement | (6) Risikomanagement |
| (7) Unternehmens-/IT-Sicherheit | (7) IT / Unternehmenssicherheit |
| (8) Interne Kontrollsysteme | (8) Interne Revision / WP |
| (9) Qualitätsmanagement | (9) Qualitätsmanagement |
| (10) Zielanalyse/Messung Zielerreichung | (10) Controlling |
| (11) Einsatzmöglichkeiten von IT | (11) IT / Berater |
| (12) Projektmanagement | (12) Projektmanagement / Berater |

praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future

22 / 33

4. Warum ist das so schwierig?

Zwischenfazit

- Ein effektiver und effizienter Umgang mit Dokumenten entspricht trotz allem Technikeinsatz in vielen Unternehmen nicht der Arbeitswirklichkeit.
- Techniken für das Dokumentenmanagement sind (zu?) zahlreich vorhanden.
- Der effektive und effiziente Umgang mit Dokumenten ist jedoch primär keine Frage des Technikeinsatzes, sondern der ganzheitlichen, d. h. strategischen, organisatorischen, technischen, juristischen und personellen Konzeption.
- Ein effektiver und effizienter Umgang mit Dokumenten erfordert eine interdisziplinäre Kompetenz.
- Diese interdisziplinäre Kompetenz sollte in der Organisationsfunktion des Unternehmens angesiedelt sein bzw. werden.

Das „Dokument“ aus Sicht der regelkonformen Organisation

Gliederung

1. Wie sieht es aus?
2. Warum sieht es so aus?
3. Wie sollte es aussehen?
4. Warum ist das so schwierig?
5. Was ist zu tun?
6. Fazit

5. Was ist zu tun?

fachhochschule stralsund
 university of applied sciences

Organisieren !

praxis verstehen — chancen erkennen — zukunft gestalten
 understand reality — face challenges — create future

25 / 33

5. Was ist zu tun?

Beispiel: Ersetzendes Scannen

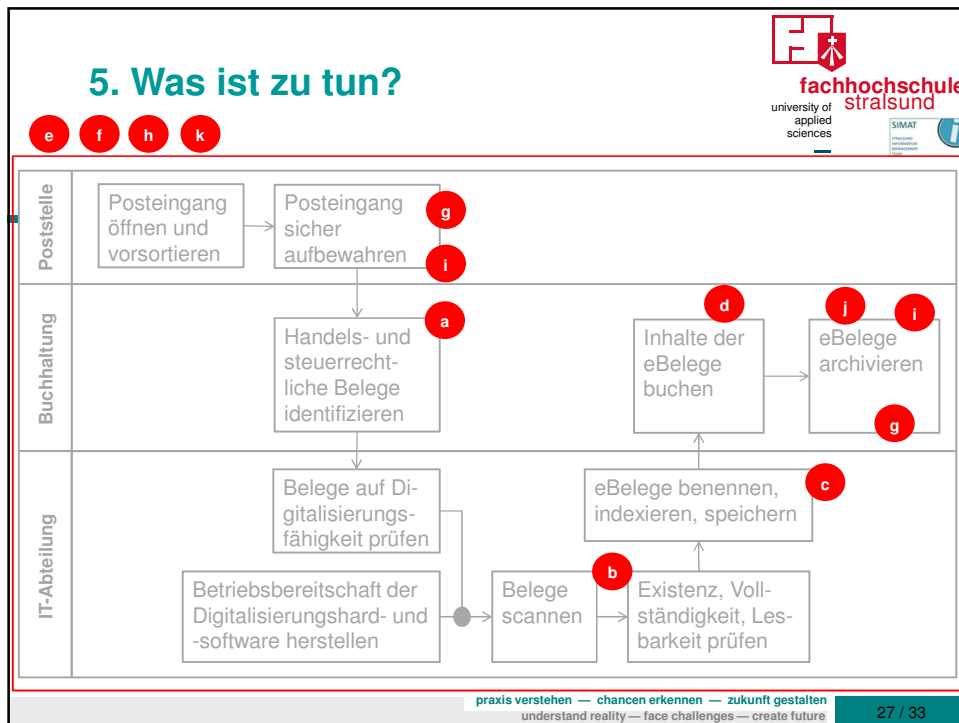
fachhochschule stralsund
 university of applied sciences

| | |
|---------------------|---|
| Poststelle | Posteingang öffnen und vorsortieren → Posteingang sicher aufbewahren |
| Buchhaltung | Handels- und steuerrechtliche Belege identifizieren → Inhalte der eBelege buchen → eBelege archivieren |
| IT-Abteilung | Betriebsbereitschaft der Digitalisierungshard- und -software herstellen → Belege scannen → Existenz, Vollständigkeit, Lesbarkeit prüfen → eBelege benennen, indexieren, speichern |

Quelle: Muster-Verfahrensdokumentation zur Beleg-Digitalisierung, S. 12ff.
<http://www.dstlv.de/download/gemeinsame-verfahrensbeschreibung>

praxis verstehen — chancen erkennen — zukunft gestalten
 understand reality — face challenges — create future

26 / 33



5. Was ist zu tun?

Natürlich ist das Prozessmodell zu ergänzen um ...

- fehlende Prozessketten (Datensicherheit, Vernichtung der Papierbelege, Löschung der archivierten eBelege ...)
- hierarchische Detailmodellierungen (Digitalisierung ...)
- Verzweigungen (in Folge von Prüfungen, alternativen Pfaden ...)
- Ausführliche Aufgabenbeschreibungen (textuell, Prüf- und Checklisten ...)
- Sachmittel (im Wesentlichen IT)
- Gesetzliche Vorgaben (HGB, AO, GDPdU, GoBS ...)
- Vorgaben von Normen und Standards

... und mit den Betroffenen / Beteiligten abzustimmen und an diese zu kommunizieren.

GOBS = Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
GDPdU = Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen understand reality — face challenges — create future

28 / 33

Das „Dokument“ aus Sicht der regelkonformen Organisation


Gliederung

1. Wie sieht es aus?
2. Warum sieht es so aus?
3. Wie sollte es aussehen?
4. Warum ist das so schwierig?
5. Was ist zu tun?
6. Fazit

6. Fazit

- Gerade der Umgang mit Dokumenten, insb. die Einführung eines Dokumentenmanagements bedarf der (vorherigen) organisatorischen Konzeption.
- Treiber sind heute neben den traditionellen Gründen (Effektivität, Effizienz, Qualität) vor allem Risikomanagement und Compliance.
- Organisatorische Gestaltung ist notwendig interdisziplinär.
- Zentrales Instrument ist die (toolgestützte) Prozessmodellierung.
- Die Nutzung von Normen und Standards kann die organisatorische Gestaltung erleichtern und unterstützt die Erfüllung der Sorgfaltspflicht zur ordnungsgemäße Organisation des Unternehmens.
- **Das „Dokument“ aus Sicht der regelkonformen Organisation ... lässt sich in den Griff kriegen!**


Quellen




- Bundessteuerberaterkammer (BStBK); Deutscher Steuerberaterverband e.V. (DStV) (Hg.): Muster-Verfahrensdokumentation zur Digitalisierung und elektronischen Aufbewahrung von Belegen inkl. Vernichtung der Papierbelege, 2014, online: <http://www.dstv.de/download/gemeinsame-verfahrensbeschreibung>
- DIN ISO 15489-1:2002-12, Information und Dokumentation - Schriftgutverwaltung - Teil 1: Allgemeines (ISO 15489-1:2001) (90,- €)
- Alexandra Lutz (Hg.): Schriftgutverwaltung nach DIN ISO 15489-1-- Ein Leitfaden zur qualitätssicheren Aktenführung, Beuth 2012 (34,- €)
- Schmidt, Götz: Methode und Techniken der Organisation, 14. Aufl., Gießen: Verlag Dr. Götz Schmidt 2009
- Softselect (Hg.): DMS Trend Report 2014 – Anwenderperspektiven auf DMS/ECM-Software, Softselect 2013, online: www.project-consult.de/files/DMS%20Trend%20Report%202014.pdf


praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future
31 / 33


Kontakt und Information




Prof. Dr. Michael Klotz
 FH Stralsund, FB Wirtschaft
 Zur Schwedenschanze 15
 18435 Stralsund
 Fon +49 (0)3831 45-6946
 Fax +49 (0)3831 45-6604
 eMail michael.klotz@fh-stralsund.de









praxis verstehen — Chancen erkennen — Zukunft gestalten
understand reality — face challenges — create future
32 / 33