

Vom Büro ins Depot Rationelle Verfahren der Bewertung und Übernahme von Akten

Vorträge des 70. Südwestdeutschen Archivtags
am 19. Juni 2010 in Müllheim

Herausgegeben von Jürgen Treffeisen

Verlag W. Kohlhammer Stuttgart 2011

HARTMUT HOHLBAUCH

Die Philosophie des externen Aktenmanagements

Historie

Durch Zusammenführung mit der Hamburger Spedition Arnholdt & Sohn entstand 1968 die Arnholdt & Sohn GmbH in Stuttgart, die sich zunächst auf Möbeltransporte spezialisierte. 1970 erfolgte die Erweiterung durch eine eigene Schreinerei. Die Geschäftstätigkeit der Aktenarchivierung wurde 1999 begonnen. 2000 wurde das neue Containerlager mit automatischem Brückenkran eröffnet. Im Oktober 2006 erfolgte die Eröffnung des ersten SelfStorage im Stuttgarter Raum, 2008 die Fertigstellung des neuen Lager- und Distributionsbereichs. Im Rahmen des Wettbewerbs *Dienstleister des Jahres 2008*, veranstaltet vom Wirtschaftsministerium Baden Württemberg, wurde das SelfStorage mit einem Anerkennungspreis ausgezeichnet.

Unternehmensphilosophie

In Übereinstimmung mit dem Unternehmenserfolg übernimmt die Arnholdt & Sohn GmbH sowohl ökologische als auch soziale Verantwortung. Sie erfüllt damit wichtige Voraussetzungen für den dauerhaften Erfolg des Unternehmens.

In wirtschaftlicher Hinsicht hat die langfristige Sicherung und Erweiterung des Unternehmens immer Priorität.

Die Arnholdt & Sohn GmbH ist sich ihrer Verantwortung im sozialen Bereich bewusst, engagiert sich in besonderer Weise für die Mitarbeiter sowie für deren soziale Belange und stellt somit die Beziehung zu ihren Mitarbeitern auf eine vertrauensvolle Grundlage, die nachhaltig den Unternehmenserfolg sichert.

Darüber hinaus ist der Umweltschutz fest in das Unternehmen integriert. Dabei ist es immer wieder das Ziel, den bereits erreichten hohen Umweltschutzstandard stetig zu verbessern.

Dienstleistungen im Überblick

Das Dienstleistungsportfolio der Firma Arnholdt & Sohn GmbH beinhaltet die Bereiche Umzug, Transport und Lager. Im Bereich Umzug werden sämtliche nationale wie auch internationale Transaktionen durchgeführt. Ein Tochterunternehmen in den USA ermöglicht bei Überseeumzügen eine durchgängige Abwicklung vom eigentlichen Inventarumzug bis zur Zollabwicklung. Die externe Aktenarchivierung ist der Sparte *Lager* zugeordnet.

Qualität

Qualitätsanspruch

Das Archivdepot Arnholdt hat einen hohen Qualitätsanspruch. Dadurch erfährt der Kunde eine nachhaltige Zuverlässigkeit bei der Archivierung und Bereitstellung seiner Akten, was letztendlich zu einer klaren Positionierung und damit zu einem Wettbewerbsvorteil führt. Verschiedene qualitätssichernde Maßnahmen sollen diesen Anspruch langfristig garantieren:

- Regelmäßige Qualitätsbeurteilung durch unsere Kunden,
- Kontinuierliche Schulung unseres Personals,

- Nutzung modernster Technologien, beispielsweise ausfallsichere EDV durch das Raid 5 Cluster System,
- Qualitätsmanagement zertifiziert nach DIN-EN ISO 9001 : 2008,
- Unterweisung aller Mitarbeiter nach § 5 Bundesdatenschutzgesetz,
- Jährliche Prüfung der Mitarbeiter durch ein polizeiliches Führungszeugnis.

Qualitätssicherung durch Kundenbewertung

Um eine nachhaltige Optimierung der Qualität im Archivdepot zu garantieren, führt das Archivdepot Arnholdt unter anderem alle zwei Jahre eine Qualitätsabfrage bei Kunden durch. Schwerpunkte sind hierbei Beratung/Verkauf, Auftragsabwicklung/Prozesse sowie Personal.

Anhand dieser Kriterien soll der komplette Prozess der Auftragsdurchführung, von einer kundenbezogenen Beratung, transparenten Angebotsdarstellung über das eigentliche Aktenmanagement bis zur Fachkompetenz des Personals, beurteilt und auf den Prüfstand gestellt werden. Die Beurteilung erfolgt nach dem Prinzip der Schulnoten, somit können eine fortlaufende Statistik geführt und zielgerichtete Maßnahmen eingeleitet werden. Bislang wurden zwei Qualitätsabfragen durchgeführt. In den Jahren 2006 und 2008 wurde das Archivdepot Arnholdt von den Archivkunden mit einer Durchschnittsnote von 1,3 bewertet.

Entwicklung der externen Aktenarchivierung

Lagerbestand

Die Höhe des jeweiligen Aktenbestands wird in laufenden Metern dargestellt. Das Archivdepot Arnholdt ist in den letzten Jahren um durchschnittlich zwölf Prozent pro Jahr gewachsen. Im Januar 2010 erreichte der Aktenbestand 18 000 laufende Meter.

Lagerbewegungen

Nach Übernahme und Einlagerung der Aktenbestände erfolgen immer wieder Aktenabfragen durch den Kunden. Nach Freigabe des Auftrags, werden die Akten *gezogen*, das heißt ausgelagert und dem Kunden zugeführt. Benötigt der Kunde die Akten nicht mehr, werden diese abgeholt und in den Aktenbestand zurücksortiert, das heißt eingelagert.

Unter Berücksichtigung von Zugriffshäufigkeiten werden die Lagerwege optimiert reorganisiert. Hierbei werden Aktenbestände, bei welchen mit häufigen Transaktionen zu rechnen ist, in Lagerorte umgelagert, die näher am Versandbereich liegen. Dieser Vorgang wird in bestimmten Zeitabständen wiederholt.

Die Prozessbeschreibung, von der Analyse bis zur Aktenvernichtung

Analyse und Neuordnung bestehender Kundenarchive

Bevor mit der eigentlichen Aktenübernahme begonnen werden kann, wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden eine Analyse und gegebenenfalls eine Optimierung der bestehenden Archivstruktur durchgeführt. Die Ordnerrückenbeschriftung wird geprüft und bei Bedarf vereinheitlicht.

Kriterium hierfür ist unter anderem die Systematik, wie einzelne Akten identifiziert werden sollen, das heißt nach welchen Begriffen, Aktenindizes, Projektnummern oder Abteilungen zukünftig gesucht werden soll. Dies beeinflusst den Aufwand und die Kosten bei der Dokumentation der Akten im Arnholdt-Archivierungssystem. Zudem spielt die Abfragehäufigkeit der Akten eine wichtige Rolle.

Aktenübernahme / Transport

Bei der Übernahme der Aktenbestände werden die Aktenordner oder Mappen in die Arnholdt-Archivboxen verpackt. Durchschnittlich fasst eine Archivbox 4–5 große Aktenordner, welche liegend archiviert werden.

Die Kommissionierung der Akten erfolgt nach Jahrgängen, falls möglich findet zusätzlich ein abteilungs- oder kostenstellenorientiertes Kommissionieren Berücksichtigung. Der Transport ins Arnholdt-Archivdepot wird mit eigenen Fahrzeugen durchgeführt. Diese werden datenschutzgerecht verschlossen (verplombt).

Erfassung und Indexierung

Um eine durchgängige Aktenverwaltung zu garantieren, erfolgt eine Dokumentation des Archivguts im Arnholdt-Archivierungssystem. Mit der Eingabe des Aktentitels – in der Regel Ordnerrückenbeschriftung – wird eine eindeutige Akten-Identnummer automatisch vergeben. Um systemseitig die Aktenvernichtung verwalten zu können, muss bei der Aktenanlage das Vernichtungsdatum angegeben werden.

Gemäß den Vorgaben des Kunden werden die aktenbezogenen Zugriffsberechtigungen im System hinterlegt. Bei diesem Vorgang kann bei Bedarf die Unternehmensorganisation des Kunden nach Abteilungen oder Kostenstellen mit den zugriffsberechtigten Personen abgebildet werden. Entsprechende Unterschriften werden im System hinterlegt, um bei Aktenabfragen die Zugriffserlaubnis zu prüfen. Nach Freigabe der Akte im System werden systemseitig Lagerplätze zugeordnet. Dieser Vorgang kann auch manuell durchgeführt werden. Anschließend wird ein Barcodeetikett zur eindeutigen Identifizierung der Akte gedruckt. Damit das Vieraugenprinzip eingehalten wird, vergleicht ein anderer Archivmitarbeiter den Inhalt des Archivkartons mit den Eingaben im System. Erst dann erfolgt die finale Freigabe und die Akte kann eingelagert werden. Jeder einzelne Teilschritt wird systemseitig dokumentiert, sodass eine lückenlose Validierung des gesamten Einlagerungsprozesses möglich ist. Nachdem der gesamte Aktenbestand eines Kunden eingelagert ist, erhält der Kunde eine Bestands-(Akten)liste, die die Grundlage für zukünftige Recherchen und Abfragen bildet.

1. Einzelerfassung und Indexierung

Die Einzelerfassung ist notwendig und sinnvoll, wenn die Akten im Archiv oder Lager des Kunden in keiner chronologischen Reihenfolge abgelegt sind. Eine Zusammenfassung der Aktenordner unter einem Jahrgang oder Sammelbegriff (Projekt, Index) ist nicht möglich.

2. Kartonerfassung und Indexierung

Die Kartonerfassung bietet sich an, wenn die Akten im Archiv oder Lager des Kunden in einer chronologischen Reihenfolge stehen. Das heißt, es kann eine schlüssige Zusammenfassung der im Archivkarton liegenden Akten durchgeführt werden, zum Beispiel nach Jahrgängen, Abteilungen, bestimmten Sammelbegriffen oder anderen Kriterien. In diesem Fall wird nur der entsprechende Archivkarton im System erfasst. Der Erfassungsaufwand ist im Vergleich zur Einzelerfassung geringer und demnach auch kostengünstiger.

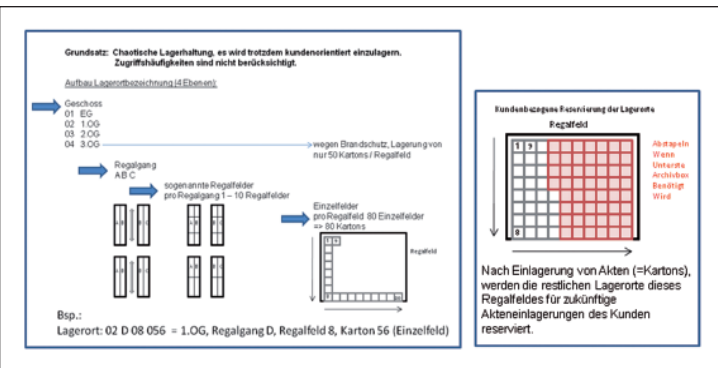
IT-System – Systemseitige Verwaltung

1. Kundenstammverwaltung

Das Arnholdt-Archivierungssystem verwaltet darüber hinaus sämtliche Kundendaten, wie zum Beispiel grundsätzliche Zugriffsberechtigungen, Onlineverbindung auf den Aktenbestand, Vertrag und Konditionen, Hinterlegung des Lagerpasses.

2. Lagerverwaltung

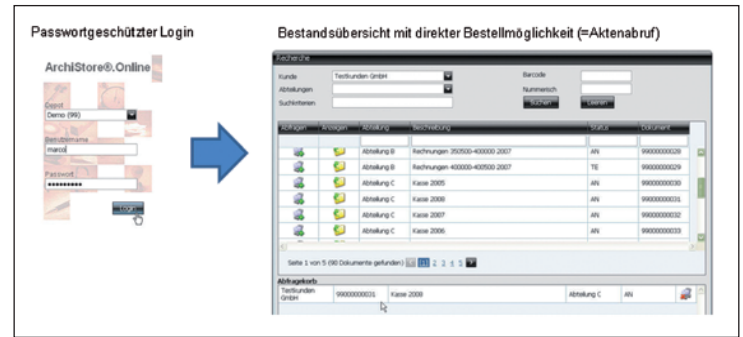
Die systemseitige Lagerverwaltung umfasst unter anderem die *sprechende* Lagerortbezeichnung, eine automatische Statusmeldung – Akte an-/ abwesend, teilabgefragt, gelöscht –, aktuelle Lagerbestandslisten, Dokumentation sämtlicher Aktenbewegungen via Scanner sowie eine kundenbezogene Reservierung von Lagerorten.



1 | Struktur der Lagerortbezeichnung.

Onlinerecherche des Kunden

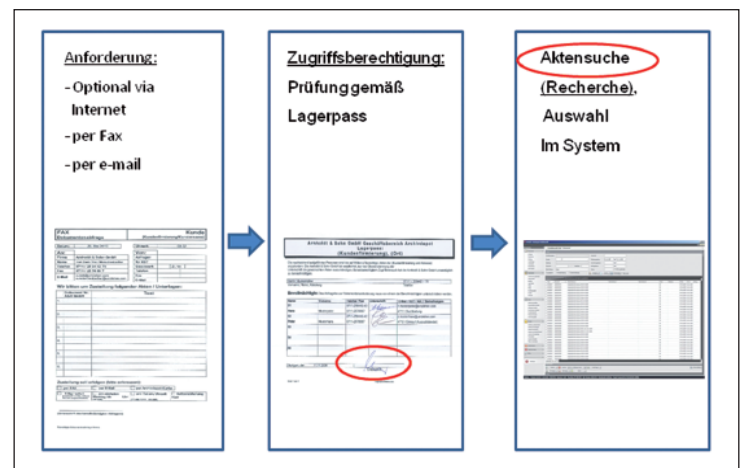
Die Kunden des Arnholdt-Archivdepots können bei Bedarf via Internet online auf ihre Aktenbestände zugreifen, Recherchen durchführen und Aktenabfragen beauftragen.



2 | Bildschirmmasken für Onlinerecherchen.

Aktenanforderung

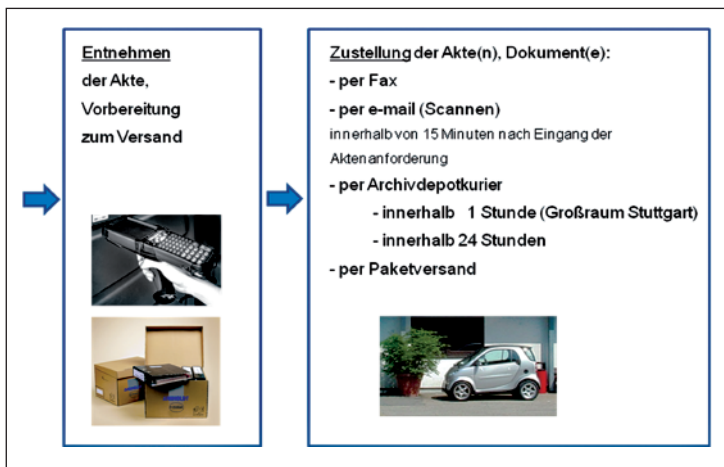
Die Aktenanforderung erfolgt optional über Internet, per Fax oder per E-Mail. In einem zweiten Schritt wird die Zugriffsberechtigung anhand des Lagerpasses geprüft. Dann folgt die Recherche im System.



3 | Prozess der Aktenanforderung.

Aktenzustellung

Die Akten werden aus den Archivkartons entnommen und zum Versand vorbereitet. Die Zustellung der Akten oder einzelner Dokumente erfolgt per Fax oder per E-Mail-Scan. Akten, die im Original vorgelegt werden sollen, werden per Archivdepotkurier – innerhalb von einer Stunde im Großraum Stuttgart oder von 24 Stunden innerhalb Deutschlands – oder per Paketversand zum Kunden gebracht.



4 | Prozess der Aktenzustellung.

Aktenlagerung in VdS-geprüften und videoüberwachten Räumlichkeiten

Das Arnholdt-Archivdepot ist VdS-zertifiziert. Das heißt, Brandschutz- und Sicherheitstechnik des Lagers wurden von unabhängigen Ingenieuren geprüft und anerkannt. Dieses Gütesiegel wird durch kontinuierliche Überwachung nachhaltig garantiert.

Die Grundfläche des Lagers beträgt 850 Quadratmeter. Durch das hochmoderne durchgängige Hochregallager wird eine Kapazität von 40 000 laufenden Metern Akten erreicht.

Wie in den obigen Punkten bereits erwähnt, werden als Lagerbehältnis Arnholdt-Archivkartons verwendet, diese sind licht- und staubdicht. Zur Lagerung von Magnetbändern und sonstigen elektronischen Datenträgern dienen spezielle Datasafes (DIS 120).



5 | Aktenlagerung im Archivdepot.

6 | Codierter Zugang.





7 | Videoüberwachung.

Aktenvernichtung

Die grundsätzliche Aufbewahrungsfrist beträgt nach Handelsrecht beziehungsweise Abgabenordnung zehn Jahre, ansonsten sechs Jahre – bis auf wenige Ausnahmen, zum Beispiel Bauakten. Zur Durchführung der datenschutzgerechten Aktenvernichtung arbeitet das Archivdepot Arnholdt mit einem zertifizierten Unternehmen zusammen. Nachfolgende Kriterien werden hierbei erfüllt: überwachte Aktenvernichtung nach Bundesdatenschutzgesetz gemäß DIN 32757-1 Sicherheitsstufe 3, Vernichtungsbescheinigung und Wiegeschein.

Die gängigen externen Lagerarten

Lagerkriterien

Es wird davon ausgegangen, dass die Räumlichkeiten VdS-geprüft und videoüberwacht sind. Nachfolgende Kriterien zur Beurteilung der bestmöglichen Lagerart sollen herangezogen werden:

- Schutz: licht- und staubdichte Lagerung, anonyme Lagerhaltung,
- Handlingskosten: Aktenabfrage, Aktenrücknahme, Umlagerung,
- Flächennutzungsgrad: Ausnutzung der vorhandenen Lagerfläche,
- Bestandsführung: lagerortbezogene Bestandsführung pro Akte,
- Anschaffungskosten: Kosten für Lagertechnik,
- Lagerbehälter: Kosten für Behälter, Lagermöglichkeit verschiedener Lagerbehälter (Größe, Stabilität).

	Schutz	Handlingskosten	Flächennutzungsgrad	Bestandsführung	Anschaffungskosten	Lagerbehälter
20-Fuß-Container standort in Halle	+	--	++	-	0	+
Palettenhochregal Akten in Karton, auf Palette gestapelt	+	-	++	++	0	+
Aktenregal Akten in Karton	+	+	--	+	-	++
Aktenregal Akten offen in Regal	-	++	--	+	-	0
Begehbare Hochregal Akten in Karton	+	+	+	++	--	+

8 | Bewertung der Lagerarten.

Die Beurteilung der einzelnen Lagerarten basiert auf den Erfahrungen der letzten Jahre und resultiert aus Gesprächen mit anderen Archivdepots welche der META-Gruppe angehören. Das Archivdepot Arnholdt ist Mitglied in der META-Gruppe.

Kosten

Folgende Kosten entstehen dem Kunden durch die Einlagerung im Aktendepot. Als einmalige

Initialkosten sind zu nennen: Aktenübernahme und Transport, Archivboxen, Erfassung der Akten durch Einzelerfassung oder Kartonerfassung.

Als monatlich anfallende Kosten sind zu nennen: Archivdepotmiete, Aktenabfrage, Aktenzustellung (online, Kurierfahrt, Paketdienst). Einmal jährlich ist eine kostenpflichtige Aktenvernichtung einzuplanen.

Durchschnittliche Preisstruktur

Für die Aktenübernahme, die Archivboxen sowie die Erfassung und Indexierung fallen zwischen 0,80 Euro und 3,20 Euro je Akte oder Ordner an. Dies hängt von folgenden Faktoren ab: Wettbewerbssituation, Auslastungsgrad, Transportweg, Volumen, Lagerausstattung, Art der Einlagerung, Art der Erfassung.

Als monatliche fixe Archivdepotmiete sind zwischen 0,003 Euro und 0,70 Euro pro Akte oder Ordner zu kalkulieren. Der Preis richtet sich nach dem Auslastungsgrad des Depots, dem einzulagernden Volumen, der Lagerart und der Infrastruktur.

Als variable monatliche Kosten fallen zwischen zwölf und 35 Euro je Akte oder Ordner für folgende Dienstleistungen an: Aktenabfrage und –gegebenenfalls Aktenzustellung (online, Kurierfahrt, Paketdienst). Die Höhe der Kosten ist hierbei abhängig von der Lagerart der Akten (Regal, Container), der Häufigkeit der Abfrage, der Art der Abfrage (online, Fax) sowie der Zustellungsform.

Für die Aktenvernichtung sind einmal jährlich zwischen einem und fünf Euro pro Akte oder Ordner zu kalkulieren, oder zwischen 0,10 und 1,40 Euro pro Kilogramm Papiergewicht. Diese

Kosten sind von der Lagerart der Akte (Regal, Container), dem Volumen, der Art der Vernichtung (Schreddern) und dem Transportweg zum Vernichter abhängig.

Kriterien zur Auswahl des passenden Dienstleisters

Nachfolgende Punkte sollen helfen, den passenden Dienstleister für eine externe Aktenarchivierung zu finden:

- Was soll archiviert werden?
- Wie viel soll extern archiviert werden?
- Wie lang soll das Archivgut gelagert werden?
- Womit und wie soll der Transport erfolgen?
- Wie soll der Lagerbestand dokumentiert werden?
- Wie sicher soll das Archivgut gelagert sein?
- Wie oft wird voraussichtlich auf die Archivalien zugegriffen?
- Innerhalb welchen Zeitfensters muss die Vorlage des extern gelagerten Archivguts möglich sein?
- Wie weit darf oder kann das externe Archiv entfernt sein?
- Welcher Service wird rund um das Archivgut gewünscht?