

10. August 2011

## **Ausbildung, Zertifizierung und Unterstützung für Bürodienstleister im „Prozessorientierten Ablagesystem (PAS)“**

### Wieso bildet balanceX aus?

Aus Sicht von balanceX stellt sich die gegenwärtige Situation so dar:

- Das Prozessorientierte Ablagesystem (PAS) verbreitet sich, zum Teil durch Beratungen, zum Teil durch Publikationen. Eine ganze Reihe von Kunden hat bereits feststellen können, dass das PAS geeignet ist, eine teamfähige Dokumentenablage zu organisieren und ggf. die Grundlagen für eine DMS-Einführung herzustellen.
- Einige Kolleginnen und Kollegen im Bereich der Bürodienstleistungen haben das PAS kennengelernt – durch einen Besuch unserer Seminare oder das Lesen des Buches. Davon fühlen sich manche noch nicht sicher genug, um das System selbst anzuwenden - andere wenden es wiederum selbstbewusst an, aber nicht immer in der bestmöglichen Qualität.
- Beides stellt für uns ein Problem dar, wobei das letztere für uns gravierender ist. Wir möchten, dass das Prozessorientierte Ablagesystem möglichst breiten Nutzen stiftet und auch weiter entwickelt wird. Deshalb wollen wir Kolleginnen und Kollegen zukünftig dabei unterstützen, es selbst anzuwenden. Wir müssen aber auch darauf bestehen, dass dort, wo PAS draufsteht, auch PAS drin ist – d.h. die Qualität sichergestellt ist und unsere Marke nicht beschädigen wird.<sup>1</sup>

### Ausbildungsablauf

balanceX bietet ein Paket aus verschiedenen Bausteinen speziell für Selbstständige und Unternehmen auf dem Gebiet der Bürodienstleistungen an. Das Paket umfasst die Elemente Ausbildung, Zertifizierung, Lizenzierung, Unterstützung und Vernetzung.

#### Ausbildung und Zertifizierung

Wir bieten einen Zertifizierungslehrgang an, der aus zwei Modulen (Z1 und Z2) besteht.

Voraussetzung für die Teilnahme ist, unser Buch „Prozessorientierte Ablage“ im Gabler-Verlag durchgearbeitet zu haben und somit die Grundlagen des Pro-

---

<sup>1</sup> Die Bezeichnung „PAS“ (Prozessorientiertes Ablagesystem) ist als Marke beim Deutschen Patent- und Markenamt angemeldet.

zessorientierten Ablagesystems PAS zu kennen (Ordnungstheorie, Prozessbegriffe, Dokumentarten, etc.).

### Z 1. Anwendung des PAS auf das eigene Unternehmen

Die Teilnehmer lernen, den Musteraktenplan auf ihren eigenen Betrieb anzuwenden, ihre eigenen Prozesse zu identifizieren, erste Zweifelsfragen zu beantworten und die balanceX-Tools zur Aktenplanpflege anzuwenden.  
<sup>2</sup>

### Z 2. Methoden der PAS-Einführung bei Kunden

Der Standard-Projektplan für die Einführung von PAS bei kleineren Kunden (bis zu 15 Mitarbeitern in der Unternehmensverwaltung<sup>3</sup>) wird durchgegangen und Schritt für Schritt die Anwendung der entsprechenden balanceX-Tools und -Methoden geübt.

Am Ende des zweiten Moduls findet eine halbstündige Prüfung statt (Multiple Choice). Wer 50% der möglichen Punktezahl erreicht, erhält das PAS-Zertifikat.

Damit verbunden ist

- eine Lizenz, das Prozessorientierte Ablagesystem bei den eigenen Kunden der unter Z2 beschriebenen Kategorie einzuführen,
- der Zugang zum PAS-Diskussions- und Austauschforum im Internet, um dort Zweifelsfälle und Fragen zu klären,
- das Angebot, dem PAS-Unterstützungsnetzwerk beizutreten.

Die Module umfassen jeweils 1,5 bis 2 Tage. Das Modul Z1 kostet 390 Euro (zzgl. MwSt.). Das Modul Z2 findet in der Regel vier bis sechs Monate nach dem Modul Z1 statt, um den Teilnehmern Gelegenheit zu geben, PAS bei sich einzuführen und zu erproben. Es kostet 490 Euro (zzgl. MwSt.).

#### Lizenzierung

Die Lizenz zum Vertrieb des Prozessorientierten Ablagesystems, die nach erfolgreicher Absolvierung von Z1 und Z2 erteilt wird, ist für 5 Jahre gültig. Lizenzgebühren werden in dieser Zeit nicht erhoben. Zur Lizenzverlängerung wird ein Modul Z3 angeboten werden.

Für Lizenznehmer, die drei Beratungsprojekte im Geltungsbereich der Lizenz ( $\leq 15$  Mitarbeiter in der Verwaltung) erfolgreich abgeschlossen haben, wird ein Aufbaukurs zur Ausbildung in größeren Projekten angeboten, der mit einer entsprechend erweiterten Lizenz verbunden ist.

Es kann der Fall eintreten, dass Bürodienstleister Kunden mit mehr als 15 Mitarbeitern akquirieren, aber die Aufbau Lizenz noch nicht erworben haben. Diesen Kollegen bieten wir eine Ausbildung „on the job“ an: Zusammen schnüren wir mit Ihrem Kunden das Beratungspaket. Dabei wird der Kunde von einem

---

<sup>2</sup> Dienstleister müssen das PAS in ihrem eigenen Unternehmen anwenden, wenn sie es bei Kunden verkaufen wollen. Man kann nämlich nichts anderen beibringen wollen, was man selbst nicht praktiziert.

<sup>3</sup> Diese Beschränkung auf 15 Verwaltungsmitarbeiter/innen stellt eine grobe Grenze dar, ab der das „kleine Unternehmen“ mit seinen Ablageproblemen aufhört und das ‚mittlere Unternehmen‘ anfängt. Die PAS-Basislizenz bezieht sich auf kleine Kundenunternehmen der Lizenz-Nehmer. Für größere Projekte ist, aus Gründen der Qualitätssicherung, eine Aufbau Lizenz erforderlich.

Mitarbeiter der Firma balanceX und einem Mitarbeiter des Bürodienstleisters begleitet. So lernt der Kollege unsere Projektmethoden bei größeren Kundenunternehmen kennen und kann die Aufbaulizenz in einem verkürzten Verfahren erwerben.

### Unterstützung und Vernetzung

Eine Form der Unterstützung besteht darin, dass die PAS-Lizenz mit dem Recht verbunden ist, die entsprechenden balanceX-Tools (z. B. den Excel-Aktenplan, die OrdnerImport.xls, das Archivierungstool, den Bedarfsfragebogen usw.) im eigenen Beratungsgeschäft zu nutzen und bei Kunden zu verbreiten.

Zur Unterstützung und Vernetzung soll des Weiteren das PAS-Diskussions- und Austauschforum im Internet dienen, in dem Fragen und Antworten möglich sind. Es steht allen Inhabern des PAS-Zertifikats offen.

Zusätzlichen Nutzen erbringt das PAS-Unterstützungsnetzwerk. Den Mitgliedern werden folgende Unterstützungsleistungen durch balanceX zur Verfügung gestellt:

- a) **Zugriff auf den kompletten Foliensatz** von balanceX zum Thema PAS. Diese Folien dürfen von Mitgliedern des Netzwerks für Kundenpräsentationen und Vorträge genutzt und dabei auf das eigene Layout umgestellt werden. balanceX behält zwar das Copyright (d.h. die Folien dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden, außer im PDF-Format), besteht aber nicht darauf, als Urheber genannt zu werden.
- b) **Zugriff auf die Musteraktenpläne** von balanceX. Wir haben bislang sechs Musteraktenpläne für bestimmte Branchen und Zielgruppen erstellt und wollen diesen Vorlagensatz zügig erweitern. Netzwerkmitglieder können diese Musterpläne für die eigene Arbeit kostenlos verwenden und sich am Ausbau beteiligen. Für eine Kunden-Überlassung werden Gebühren an balanceX fällig.
- c) **Verwendung des NewsleTTTer** von balanceX. (Motto: „1 Tipp, 1 Trick, 1 Tool“). Der Newsletter erscheint im Vierteljahresrhythmus. Netzwerkmitglieder dürfen diesen Newsletter im eigenen Namen und mit eigenem Logo an ihre Kunden weiter verbreiten.
- d) **Beteiligung an der Marketingstrategie** von balanceX. Die Dienstleistung „Ordnung im Büro herstellen“ ist ein merkwürdiges Geschäft: 80% der Unternehmen brauchen sie und nur 2% wollen sie haben. An der Änderung dieses Missverhältnisses arbeiten wir intensiv und wenden dabei immer wieder neue Methoden an (z. B. Zeitungsartikel, Vorträge vor Branchenvertretern, Umfragen zur Problemsensibilisierung, Kaltakquise usw.). Die Mitglieder des Netzwerkes können sich sowohl an der Strategieentwicklung als auch an den einzelnen Kampagnen zum eigenen Nutzen beteiligen.
- e) **Kostenlose Teilnahme am PAS-Excellence-Symposium**. balanceX plant (etwa ab Herbst 2011) die Durchführung eines Fachsymposiums zum Thema „Excellence im Office-Management“. Während im PAS-Internetforum Fragen spezieller Art aus dem Tagesgeschäft gestellt und geklärt werden können, soll das Symposium Gelegenheit bieten, längerfristige Entwicklungen des Marktes zu erkennen und Antworten darauf zu finden. Das PAS-Excellence-Symposium ist öffentlich und für Netzwerkmitglieder kostenfrei.

Für die Mitgliedschaft im Netzwerk wird eine Jahresgebühr von 150 Euro erhoben (zzgl. MwSt.). Die Mitgliedschaft ist jährlich kündbar.

Das PAS-Unterstützungsnetzwerk beruht auf einem einfachen Grundsatz: Ohne Zweifel stehen seine Mitglieder in einem Wettbewerbsverhältnis zueinander. Daneben gibt es aber auch den gemeinsamen Wunsch, den Umsatz der Dienstleistung „Ordnung im Büro“ insgesamt zu steigern. Also ist es vernünftig, sich mehr um die gemeinsame Entwicklung dieses Marktes zu bemühen, als sich um die Verteilung des gegenwärtig mageren Kuchens zu balgen. Deshalb sollte im gemeinsamen Umgang miteinander die Regel befolgt werden, dass der gegenseitige Wettbewerb zulässig und nicht verpönt ist, aber die Grenzen der Fairness nicht überschreiten sollte.

Des Weiteren richten wir das vorliegende Angebot nur an Dienstleister, die bezüglich der Kundenorientierung und der Mitarbeiterorientierung mit unseren Zielen konform gehen.<sup>4</sup>

### Nutzen

Für balanceX besteht der Nutzen dieser Vorgehensweise in folgenden Punkten:

1. Die Qualität von Beratungsprojekten, in denen das Prozessorientierte Ablagesystem eingeführt wird, ist besser gesichert. Nicht nur durch die Lizenz, sondern auch durch die Möglichkeit für die Bürodienstleister, sich bei Zweifelsfällen Rat im Internet-Forum von balanceX zu holen.
2. PAS wird von mehr Beratern qualifiziert verbreitet. Das tut natürlich unserem Ruf gut.
3. Durch die Erfahrungen der Teilnehmer an den Modulen Z1-Z2 lernen wir – indirekt - eine größere Bandbreite von Branchen und Anwendungsfällen kennen. Das hilft uns bei der Weiterentwicklung von PAS.
4. Durch die Mitgliedschaftsgebühren im PAS-Unterstützungsnetzwerk erhalten wir zumindest einen Teil unseres Aufwandes für die Entwicklung von Folien und Tools vergütet. D. h. wir können diesen Aufwand ausbauen und die Entwicklungsgeschwindigkeit erhöhen (Diese Geschwindigkeit ist aus unserer Sicht zurzeit viel zu gering.). Die Gefahr, von Mitbewerbern „abgehängt“ zu werden, sinkt dadurch.

Die Bürodienstleister haben nach unserer Einschätzung folgenden Nutzen:

1. Sie können eine Dienstleistung anbieten, die andere nicht im Portfolio haben.
2. Sie erhalten eine qualifizierte Ausbildung, die ihnen das Gefühl sichert, Boden unter den Füßen zu haben.
3. Sie bekommen Unterstützung im Bedarfsfall. D. h. wenn es in einem Kundenprojekt stockt, Zweifelsfälle auftreten und man nicht weiter weiß, kann man Hilfe anfordern – im PAS-Internetforum und, wenn das nicht ausreicht, bei balanceX selbst - ohne dass der Kunde merkt, dass sie auf externes Fachwissen zurückgreifen.

---

<sup>4</sup> Siehe dazu unser Leitbild unter <http://www.balanceX.de/dokumentenmanagement.html>

4. Die Netzwerk-Mitglieder erhalten auch Marketing-Unterstützung. Sie können Folien verwenden und den Newsletter im eigenen Namen nutzen. Und sie werden an der Strategieentwicklung beteiligt. Das wird die – zurzeit niedrigen – Umsätze in diesem Bereich nicht sofort in die Höhe schnellen lassen. Aber von einer stetig positiven Wirkung gehen wir aus.

#### Alternative Option: Partnerschaftsvertrag

Es kann Bürodienstleister geben, die die Produktlinie „Ablageoptimierung“ nicht in ihr Portfolio aufnehmen wollen, weil es in ihrem Kundenbereich dafür zu wenig Bedarf gibt. In Einzelfällen kann es dann aber doch vorkommen, dass ein Kunde Interesse an einem Angebot hierzu hat.

In diesem Fall bietet balanceX an, für den Bürodienstleister als externer Sachdienstleister aufzutreten. Das heißt

- Sie können Ihrem Kunden den Service der Ablageoptimierung anbieten.
- Die Firma balanceX erledigt dies für Sie.
- Das Angebot an Ihren Kunden wird von balanceX ausgearbeitet.
- Der Produktstrukturplan sowie der Zeitplan werden in Abstimmung mit Ihrem Kunden von balanceX erstellt und umgesetzt.
- Die Firma balanceX führt das Projekt durch und kommuniziert mit Ihrem Kunden direkt.
- Sie, als Bürodienstleister, werden durch Protokolle vom Ist-Stand des Projektes unterrichtet.
- Sie, als Bürodienstleister, werden am Umsatz mit 15 % beteiligt.

*Wolf Steinbrecher, balanceX GmbH*