

Mehr als eine Dokumentensammlung – die elektronische Akte beim Entsorgungsverband Saar

von Wolfgang Carl, Leiter der EVS-Stabsstelle Dokumentenmanagement

Der Entsorgungsverband Saar (EVS) zeichnet als Dienstleister aller saarländischen Kommunen verantwortlich für die Abfallentsorgung und die überörtliche Abwasserreinigung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der komplexen und teils eng vernetzten Geschäftsbereiche benötigen für ein effektives Arbeiten eine optimal strukturierte und allen Beteiligten leicht zugängliche Dokumentenablage. Die über die Jahrzehnte gewachsene Kombination aus Papier und digitalen Dokumenten stellte hierfür aus Sicht der EVS-Geschäftsführung keine zukunftsfähige Basis dar.

Um eine umfassende Lösung zu schaffen, die den qualitativ wie quantitativ sehr unterschiedlichen Anforderungen Rechnung trägt, wurde 2011 mit der Implementierung und Einführung eines elektronischen Dokumentenmanagementsystems (DMS) begonnen. Hier konnte der EVS auf eine Landeslizenz von MACH InformationManager zurückgreifen, die der Zweckverband Elektronische Verwaltung im Vorfeld für die saarländischen Kommunen erworben hatte.

VOM IT- ZUM ORGANISATIONSPROJEKT

Ziel war es von Beginn an, dass das DMS nicht nur als Ablage- bzw. Archivierungssystem dient. Vielmehr sollte die Chance genutzt werden, einheitliche Prozessabläufe zu schaffen und die Verwaltungsstrukturen zu optimieren. So wurde aus dem IT- ein komplexes Organisationsprojekt.

Bevor jedoch die Software installiert werden konnte, musste insbesondere ein verbindlicher Aktenplan erstellt, eine einheitliche Geschäftszeichensyntax definiert und Aufbewahrungsfristen festgelegt werden.

Als DMS-„Pilot“ diente die EVS-Rechtsabteilung. Die acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben komplexe und zugleich sehr unterschiedliche Arbeitsgebiete und damit heterogene Anforderungen an ein DMS. Es wurde hier also einem ersten „Härtetest“ unterzogen. Zugleich resultierten aus dieser anspruchsvollen Einstiegsphase viele konstruktive Hinweise auf nötigen Anpassungsbedarf innerhalb des Systems und erforderliche Schulungsmaßnahmen.



KERNSTÜCK: ELEKTRONISCHER WORKFLOW

Kernprojekt bei der DMS-Einführung war die standardisierte Posteingangsbehandlung und die Abbildung eines komplexen Bearbeitungsworkflows. So scannt die zentrale Poststelle jedes eingehende Papierdokument und verteilt es elektronisch an die jeweilige Bereichsleitung. In der so genannten „elektronischen Laufmappe“ ist der Workflow vorkonfiguriert, der allerdings je nach Bedarf angepasst werden kann. Die Bereichsleitung entscheidet über den weiteren Laufweg – entweder wird die Post zur Bearbeitung direkt an die betreffenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitergeleitet oder zunächst die Geschäftsführung einbezogen.

Die Post erreicht so zügig und zielgerichtet den jeweils richtigen Empfänger und durch die zentrale, transparente Datenhaltung haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit Zugriff auf alle relevanten Informationen.

DIE NUTZERINNEN UND NUTZER „MITNEHMEN“

Grundlegende organisatorische Veränderungen auf den Weg zu bringen und die Dokumentenmanagementsoftware exakt den spezifischen Erfordernissen anzupassen, verlangte vom Projektteam, der Geschäftsführung und letztendlich auch von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern viel Engagement und Ausdauer.

Den Verantwortlichen war es von Beginn an wichtig, die Nutzerinnen und Nutzer frühzeitig einzubeziehen. Nach einführenden Schulungen durch Fachkräfte des Lösungspartners MACH AG baute das Projektteam ein eigenes, umfassendes Schulungskonzept für die Kolleginnen und Kollegen auf.



Die Anwenderunterstützung im laufenden Betrieb wird über eine interne „Telefon-Hotline“ sichergestellt. Darüber hinaus stehen alle FAQs, Dokumentationen zu den verschiedenen Schulungsmaßnahmen und zahlreiche Bedienungsanleitungen im EVS-Intranet allen Nutzerinnen und Nutzern zur Verfügung. Ein DMS-Newsletter und 2-wöchige Jour fixes halten alle DMS-Nutzerinnen und Nutzer auf einem aktuellen Stand und ermöglichen den Austausch untereinander.

..... **VIEL ERREICHT ...**

Vier Jahre nach Produktivstart arbeiten im Jahr 2016 rund 200 Nutzerinnen und Nutzer mit dem DMS, das mittlerweile rund 100.000 Vorgänge und 300.000 Dokumente umfasst. Die Partnerdaten sind zentralisiert und um Dubletten bereinigt, Dokumente aus einem vormals punktuell genutzten digitalen Ablagesystem wurden ins neue DMS importiert.

Realisiert wurde außerdem ein elektronischer Rechnungseingang mit automatisiertem Rechnungslauf inklusive Anbindung an das Finanzsystem. Die Bearbeitungszeit für Rechnungen konnte so von rund zehn Tagen auf einen halben Tag reduziert werden. Nun heißt es: Morgens einscannen, vormittags prüfen, mittags anweisen. Auch Schnittstellen zum EVS-intern genutzten Einkaufsprogramm und zu einem Laborinformationsprogramm wurden geschaffen.

..... **... UND NOCH EINIGES ZU TUN**

Doch mit diesen positiven Effekten gibt sich der EVS nicht zufrieden. Um sich weiterhin zukunftsfähig aufzustellen und um den Usern einen noch besseren Bedienkomfort zu ermöglichen, plant der EVS den Umstieg auf die neue MACH E-Akte zu Mitte 2016. Diese Lösung orientiert sich an dem Konzept E-Verwaltung des Bundesministeriums des Innern und überzeugt gegenüber der bisherigen Version durch moderne Funktionalitäten und eine ergonomischere Oberfläche.