



Ein Hoch auf den Zentralismus

Anwenderbericht | Compart



Keine Verwaltung sieht es gern, wenn ihre Mitarbeiter zu viel Zeit mit fachfremden Arbeiten verbringen – zum Beispiel mit dem Drucken, Kuvertieren und Frankieren von Briefkorrespondenz. Warum diese Dinge nicht einfach einer zentralen Instanz überlassen, so dass die Sachbearbeiter sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können?

Unabhängig davon, wie stark die Dokumentenverarbeitung in einer Verwaltung automatisiert ist: Es gibt immer Schriftstücke, die „durchs Raster fallen“, also nicht innerhalb einer standardisierten Massenverarbeitung (Batch) produziert werden. In der Regel geht es hier um fallbezogene Individualkorrespondenz, die beispielsweise von Sachbearbeitern einer Filiale am PC-Arbeitsplatz oder von Außendienstmitarbeitern auf ihren Laptops erstellt werden. Bis zu 60 Prozent soll laut diversen Studien der Anteil der auf diese Weise erstellten Dokumente am gesamten Dokumentenaufkommen eines Unternehmens betragen.

Ob es tatsächlich so viele sind, darüber ließe sich diskutieren. Unstrittig ist aber, dass Individualkorrespondenz einen erheblichen Kostenfaktor darstellt. So haben Untersuchungen ergeben: Durchschnittlich acht Euro-Cent kostet der Druck eines Office-Dokuments auf einem lokalen Büro- oder Abteilungsdrucker.

Doch das ist nur ein Aspekt. Hinzu kommt der hohe Anteil an fachfremden Tätigkeiten, mit denen die Sachbearbeiter dabei konfrontiert sind: Drucken und Prüfen des Dokuments, Beilagen hinzufügen, Kuvertieren, Frankieren, zur Poststelle bringen und und... Manchmal

müssen dann noch der Toner beim Drucker gewechselt oder auch Störungen beseitigt werden. Nicht selten entstehen gar „Warteschlangen“ an den Geräten, wenn mehrere Sachbearbeiter gleichzeitig drucken wollen. Wertvolle Zeit geht verloren; Zeit, die zu Lasten einer zügigen fallabschließenden Sachbearbeitung geht.

Fast noch wichtiger ist die fehlende Prozesssicherheit, wenn der Sachbearbeiter seine Korrespondenz außerhalb der zentralen Verarbeitung erstellt und versendet. Wie will er die Regelkonformität seiner Dokumente garantieren (Compliance), wenn er keine zuverlässige Instanz zur Hand hat, die darüber wacht, dass alle Compliance-Anforderungen eingehalten werden? Sprachliche Mängel (Orthografie,

Grammatik, Syntax) oder ein falscher Umgang mit geschützten Farben, Bildern und Logos wären da noch das geringste Problem. Gravierender sind da schon Verstöße gegen gesetzliche Auflagen oder Verwechslungen beim Versand.

Hinzu kommt: Könnten die Sachbearbeiter ihre Schriftstücke direkt vom PC oder vom Laptop in eine zentrale Output-Instanz (zum Beispiel Versandzentrum, externer oder interner Druckdienstleister) schicken, wären sie nicht nur von lästigen Nebenarbeiten befreit. Es ließen sich auch Portorabatte besser ausschöpfen, denn die Einbettung der dezentralen Korrespondenz bietet durch die Bündelung und Teilleistungen wie Vorsortierung, auf die Versanddienstleister mitunter erhebliche Rabatte gewähren, diverse Möglichkeiten.

Executive Summary

Um bis zu 30 Prozent lassen sich Kosten senken, wenn man den Druck und den Versand von Individualkorrespondenz zentralisiert. Für das Kommunale Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe (krz) war das einer von vielen Gründen, die lokal erstellten Office-Dokumente seiner Auftraggeber nach einem automatisierten Verfahren dem zentralen Output-Management-System (OMS) zuzuführen. Ein anderer Grund ist die höhere Prozesssicherheit bei der Zentralisierung. Eine Schlüsselrolle spielt dabei die Lösung DocBridge® FileCab, welche die Dokumente „einsammelt“ und gegen verschiedene Kriterien prüft. Rund 30.000 Dokumente monatlich sollen einmal auf diese Art und Weise verarbeitet werden. Tendenz steigend.

Zentralisierter Druck und Versand von Office-Dokumenten

DocBridge® FileCab: Sammelstelle für Office-Dokumente

Für das Kommunale Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe (krz) mit Sitz in Lemgo waren die Gründe genug, um über eine Zentralisierung von Office-Dokumenten nachzudenken. Seit 2015 setzt einer der größten kommunalen Druckdienstleister Nordrhein-Westfalens die Software DocBridge® FileCab ein, um dezentral erstellte Dokumente seiner internen und externen Kunden einzusammeln. Das sind beispielsweise Anmeldebestätigungen für VHS-Kurse, die der Bildungsträger über das krz an die Kursteilnehmer verschickt. Auch Änderungsbescheide bei Grundbesitzabgaben (Mülltonnenwechsel etc.) werden mittels DocBridge® FileCab von den Fachanwendungen der angeschlossenen Energieversorger „abgeholt“ und der zentralen Verarbeitung beim krz zugeführt.

Konkret heißt das: Die Sachbearbeiter übergeben mittels der von Compart entwickelten Anwendung via Internet (WLAN) ihre erstellten Schriftstücke an das zentrale Output-Management (OM), das beim krz etabliert ist. Dabei ist der Ablauf so eingerichtet, dass die „Abholung“ der Dokumente automatisiert erfolgt.

Das OM-System basiert technologisch auf DocBridge® Pilot, einer ebenfalls von Compart entwickelten Software für die automatisierte Aufbereitung und Ausgabe von Dokumenten unterschiedlichen Typs und Formats auf allen gängigen analogen und digitalen Kanälen (beispielsweise klassisch als Papierdokument, als E-Mail-Anhang bzw. als Secure Mail wie De-Mail oder E-Post oder als Downloaddatei in einem Webportal). Das heißt, dass täglich um 14:00 Uhr alle zur Verarbeitung anstehenden Dokumente automatisch in das sogenannte Eingangsverzeichnis von DocBridge® Pilot übertragen werden.

Dort werden sie anhand im System hinterlegter und vom jeweiligen Kunden vorgegebener Kriterien auf die Einhaltung aller Vorgaben überprüft. Entspricht ein Dokument nicht den

vorgegebenen Standards, wird es automatisch von DocBridge® Pilot ausgesteuert und an den Kunden zwecks Korrektur zurückgeschickt. Zu den Prüfkriterien gehören auch rein produktionstechnische Parameter: Kann das Dokument überhaupt gedruckt werden? Sind Freiflächen für das Aufbringen von Steuerungszeichen (Barcodes/QR-Codes für die Bündelung von Seiten, für das Hinzufügen von Beilagen und für die Kuvvertierung) und die DV-Freimachung vorhanden? Ist das Adressfeld an der richtigen Position?

Zukunftssicherheit war ein wichtiges Kriterium

Noch nutzt das krz nicht alle Möglichkeiten von DocBridge® FileCab. Man stecke „noch in den Kinderschuhen“, doch für die nächsten Jahre erwarte man einen starken Zuwachs bei der Individualkorrespondenz, so der Leiter Geschäftsbereich Produktion, Dirk Niemeyer.

Damit würde sich für die „Lemgoer“ ein neuer Kundenkreis erschließen und das Aufkommen, aber auch die Vielfalt an Individualkorrespondenz signifikant steigen. Durch die geplante Ausdehnung des

Kundenkreises auf Jobcenter erwartet das krz einen zusätzlichen Impuls – schließlich gebe es hier vor allem im Bereich „Leistungsbezug“ einen nicht zu unterschätzenden Anteil an Individualkorrespondenz.

Dirk Niemeyer und seine Kollegen erwarten in den nächsten Jahren jedenfalls eine Verdopplung von derzeit 15.000 Dokumenten, die von DocBridge® FileCab „eingesammelt“ werden. Dann werde man sicher auch noch mehr Features der Software nutzen.

Aufmerksam geworden auf die Compart-Lösung war man 2011 auf der Tagung der deutschen Sektion von „Guide Share Europe“, einer Vereinigung von IBM-Anwendern. Dirk Niemeyer und seine Kollegen präsentierten damals dem Gremium eine selbstentwickelte Lösung. „Schon

damals war unser Leidensdruck sehr stark, lokal erstellte Office-Dokumente möglichst effizient und automatisiert der Standardverarbeitung zuführen zu können. Doch wir wollten uns nicht ausschließlich auf unsere eigene Software verlassen und suchten deshalb nach Alternativen.“

Noch viel Potenzial für die Zentralisierung

So kam man auf der besagten GSE-Tagung auch mit Compart ins Gespräch. „Uns war recht schnell klar, dass Compart das Know-how und auch die Kapazitäten besitzt, um eine stabile und hochleistungsfähige state-of-the-art-Software dieser Art zu entwickeln“, erinnert sich Dirk Niemeyer. Mit DocBridge® Pilot, seit 2012 im Einsatz, hatten der Manager und seine Mitarbeiter bereits gute Erfahrungen. Warum also nicht auch bei der Individualkorrespondenz auf einen bekannten Spezialisten setzen?

DocBridge® FileCab hatte zu jener Zeit gerade „das Licht der Welt erblickt“ und überzeugte schon bei den ersten Präsentationen. „Die Lösungen der DocBridge® Suite bedeuten Zukunftssicherheit und Investitionsschutz. Hinter jedem Produkt steht ein innovatives Entwicklerteam, so dass man als Compart-Anwender die Sicherheit hat, technologisch stets auf dem aktuellen Stand zu sein“, benennt Dirk Niemeyer die Gründe, die den Ausschlag auch für DocBridge® FileCab gegeben haben.

Ein weiterer Vorzug: Kundenindividuelle Anpassungen lassen sich problemlos selbst vornehmen. Für das krz Ravensberg-Minden/Lippe ist das ein nicht zu unterschätzender Aspekt, denn der Kundenkreis ist äußerst heterogen und damit sind es auch die Strukturen und Abläufe. Die müssen eben auch in DocBridge® FileCab und DocBridge® Pilot berücksichtigt werden. Das betrifft nicht nur den Umgang mit unterschiedlichen Dokumentenformaten und Richtlinien zur Datensicherheit, sondern auch das Freigabe-Handling und allgemeine Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und dem Rechenzentrum (Service Level Agreements = SLA). Laut Dirk Niemeyer ist das krz diesbezüglich gut aufgestellt. „Ich sehe noch erhebliches Wachstumspotenzial bei DocBridge® FileCab.“

Headquarters

Compart GmbH

Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Deutschland
Phone: +49 7031 6205-0
info@compart.com

www.compart.com