

Modernes Informationsmanagement verschafft mehr Zeit für das Wesentliche

Ausgangssituation

Es waren die Kollegen der IG Metall, die eine Empfehlung für den Elektronischen Leitz-Ordner (ELO) abgaben, als wir nach einer Möglichkeit suchten, die Aktenberge in unserer Schuldnerberatung abzutragen. Nicht nur die vorhandenen "Datengräber" (ein provisorisches Zwischenlager für Akten in 2 Containern) machten uns Sorgen. An unterschiedlichen Standorten im Rahmen der Beratung auf aktuelle Unterlagen zuzugreifen, war kaum möglich.

Von Papierdokumenten zu digitalisierten Unterlagen

In unserem ersten Versuch scanneten wir die uns anvertrauten Unterlagen ein und stellten sie unseren SchuldnerberaterInnen in ELOoffice, der Einstiegsversion des Dokumentenmanagement- und Archivsystems (DMS), in digitalisierter Form wieder zur Verfügung. Im Rahmen einer Schulungsveranstaltung wurde uns schnell klar, dass dieser "Selbstversuch" zum Scheitern verurteilt war. Die erhoffte Systematik einerseits und die gewünschte Datensicherheit andererseits, sei nur durch die Anbindung von CAWIN (unserer im Einsatz befindlichen Expertenlösung im Bereich der Schuldnerberatung) an ELOprofessional zu erzielen – so das Beratungsunternehmen, welches uns bei der weiteren Umsetzung zur Seite stand.

ELOprofessional bietet uns alle notwendigen Voraussetzungen eines modernen Dokumentenmanagement- und Archivsystems, gepaart mit einer Geschäftsprozessunterstützung durch die eigene Workflow-Engine und die integrierte Wiedervorlage-/Terminverwaltung. Dem Sicherheitsaspekt wird durch ein ausgefeiltes Security-Konzept und einer Benutzer-/Rollen-/Gruppenverwaltung Rechnung getragen. Das führende System ist jedoch unsere Expertenlösung, die uns die strukturellen Informationen für eine systematisierte und automatisierte Ablage aller Dokumente zu einem Beratungsfall liefert.

Mehr Übersicht im Alltag der Schuldner- und Insolvenzberatung

Die erzielte hohe Benutzerakzeptanz bei unseren MitarbeiterInnen konnte jedoch nur dadurch erreicht werden, dass wir die softwareseitige Umsetzung immer wieder an der täglichen Praxis in unseren Beratungsstellen orientierten. Die letztlich resultierende Schnittstelle ist optimal in die Organisation und Prozessabläufe integriert und verschafft uns mehr Übersicht:

- Die Archivierung der Belege (ca. 50 je Beratungsfall) erfolgt automatisiert – die Zeitersparnis kommt direkt den Beratungsgesprächen zu Gute. Statt anfänglich ca. 800 Beratungsfällen pro Jahr werden inzwischen mehr als 2.300 Beratungsfälle pro Jahr betreut.
- Es verbleiben keine Originaldokumente im Haus, dank digitalisierter Unterlagen – die Aktenberge aus den "Datengräbern" sind inzwischen abgetragen.
- Wir haben stets eine komplette Übersicht über alle Dokumente eines Beratungsvorganges; und das von derzeit 11 unterschiedlichen Standorten und weiteren mobilen Endgeräten aus. Dank der VPN-Verbindung über Terminalserver ist die "Informationszentrale" jederzeit zu erreichen und auskunftsfähig.
- Dabei ist die zentrale Archivierung auch aus datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten vorteilhaft – die uns anvertrauten Unterlagen liegen nicht als "unsichere Kopie" auf einem der PC's in der Außenstelle, sondern gesichert im "Zentralarchiv".
- Durch automatische Weitergabe der Wiedervorgabetermine aus dem DMS in einen elektronischen Kalender wurde die Wiedervorlage optimiert und die Fristwahrung ist gesichert.
- Die vereinfachte Suche nach Dokumenten und Vorgängen (über Aktenzeichen, Gläubiger, Schuldner, usw.), direkt aus der Anwendung heraus, führt überdies zu sehr schnellen Antwortzeiten bei Rückfragen.



*Dank nunmehr digitalen Akten,
gehören solche Bilder ab sofort
der Vergangenheit an.*

Die Ablageorganisation erfolgt dabei "themenorientiert", ist sehr einfach zu bedienen und von uns selbst an den Bedarf anzupassen. Die Erfahrung einer "themenorientierten" Ablageorganisation mussten wir erst einmal machen – jetzt sind wir damit jederzeit in der Lage, kurzfristig die gewünschten Dokumente zu finden.

Auch hier wird sowohl dem Datenschutz als auch der Datensicherheit Rechnung getragen. Die Dokumente sind zurzeit in drei Berechtigungsstufen eingeteilt (damit wir den Aufwand für die Pflege von Benutzerrechten in Grenzen halten können, das System gibt natürlich mehr her):

- Intern = MitarbeiterInnen einer Abteilung
- Vertraulich = nur Abteilungsleitung (und ggf. Sekretariat)
- Öffentlich = alle MitarbeiterInnen

Die Datenhaltung erfolgt zentral im DMS, der dezentrale Zugriff ist über VPN (Terminalserver) realisiert, so dass inzwischen auch die Außenstellen direkt angeschlossen sind und Anwender über mobile Systeme ebenfalls auf die aktuellen Informationen zugreifen können.

War schon im ersten Projektschritt die Akzeptanz der Mitarbeiter sehr hoch durch "mehr Zeit für die eigentliche soziale Aufgabe", so hörten wir auch in den weiteren Projektabschnitten nach einer kurzen Eingewöhnungsphase Kommentare, wie: "anwenderfreundlich", "leicht verständlich" und "arbeits-erleichternd".