



SUCCESS STORY

Verbandsgemeindewerke Trier-Land

Ein zentraler Raum, gefüllt mit mehr als 2.500 Aktenordnern über Bauvoranfragen, Anträge, Aufmaße, Pläne, Genehmigungen und vielem mehr. Alle Unterlagen zu Wasserversorgungs- und Abwasserentsorgungsanlagen des rund 25.000 Einwohner zählenden Ver- bzw. Entsorgungsgebietes der Verbandsgemeindewerke Trier-Land, bestehend aus dem Zweckverband Wasserwerk Trier-Land und dem Abwasserwerk Trier-Land, wurden in Papierform archiviert. Teilweise bis zu 30 Jahre alte Unterlagen zu ca 8.000 Hausanschlüssen und den rund 100 technischen Anlagen wie Brunnen, Hochbehälter, Pumpwerken, Kläranlagen verstaubten im Archiv. Das gesammelte Wissen einer ganzen „Generation von Ver- und Entsorgern“ wurde gesammelt, um im Bedarfsfall wieder darauf zugreifen zu können.

Die gewünschte Digitalisierung des Papierarchivs aus Platzgründen war der Ausgangspunkt für eine Beratung im Dokumenten-Management. Hieraus ergaben sich die spezifischen Kundenbedürfnisse im Bereich der Automatisierung von Prozessen und dem standortunabhängigen Zugriff auf Informationen.

KUNDENSITUATION

Dokumente und Unterlagen wurden in Papierform archiviert. Lange Such- und Laufwege verzögerten den Informationsfluss. Informationen waren nicht standortunabhängig verfügbar.

- Bauvoranfragen, Anträge auf Hausanschlüsse, Genehmigungen, Kostenerstattungsbescheide etc. waren in Papierform in über 2.500 Aktenordnern archiviert, die sich in einem zentralen Raum befanden. Die manuelle Verwaltung und Ablage der Vorgänge gestaltete sich zeitintensiv.
- Die Struktur der Archivierung nach Namen des Antragsstellers erschwerte das Auffinden von grundstücksbezogenen Informationen. Wurde bspw. ein Haus mehrfach verkauft, mussten die Informationen über die Akten der diversen Vorbesitzer herausgesucht und manuell zusammengeführt werden.
- Die Anfragen von Bürgern zu ihren Anträgen konnten nicht immer sofort beantwortet werden. Aufgrund von langen Such- und Informationswegen konnten Verzögerungen entstehen.
- Aktenvermerke wurden manuell erstellt und abgeheftet. Eine Suche nach Stichworten und speziellen Themen war mit einem hohen Zeitaufwand verbunden.
- Die Außendienstmitarbeiter mussten stets alle Informationen, Formulare und Dokumente in Papierform dabei haben, diese ausfüllen und dann an die entsprechenden Bearbeiter manuell weiterleiten.

HERAUSFORDERUNG

Aktuelle und archivierte Dokumente sollen für einen reibungslosen Informationsfluss zentral digital gespeichert werden und standortunabhängig verfügbar sein. Prozesse sollen automatisiert werden.

- Das komplette Archiv soll digitalisiert werden, sodass die Mitarbeiter der Verbandsgemeindewerke Trier-Land auf dieses digital und bequem vom Arbeitsplatz zugreifen können. Lauf- und Suchwege sollen reduziert werden.
- Die gesamten Arbeitsabläufe und Vorgänge, wie Anträge, sollen inkl. der dazugehörigen Formulare elektronisch abgebildet und nachgelagerte Prozesse automatisiert werden.
- Vergangene und aktuelle Vorgänge sowie Unterlagen sollen in kürzester Zeit mittels Volltextsuche am Bildschirm statt im Archiv auffindbar sein.
- Aktenvermerke und Protokolle sollen in digitalen Grundstücksakten oder Projektmappen gespeichert werden, um mittels einer digitalen Suchmaske schnell und zuverlässig alle Informationen zu einem Thema zu finden.
- Der Außendienst soll über einen Browser oder mobile internetfähige Geräte standortunabhängig auf die notwendigen Dokumente zugreifen und von außerhalb Prozesse im Unternehmen anstoßen können.

LÖSUNG

Mit Xerox DocuShare wurde das Archiv digitalisiert, der Zugriff auf Informationen erleichtert, Bearbeitungsschritte automatisiert und eine standortunabhängige Verfügbarkeit erreicht.

- Gemeinsam wurden die derzeitige Situation und die Bedürfnisse der Verbandsgemeindewerke analysiert und darauf aufbauend ein Konzept für ein Dokumenten-Management-System entwickelt.
- Im ersten Schritt wurde das gesamte Archiv gescannt: über 60.000 Dokumente wurden digitalisiert, zentral gespeichert und strukturiert.
- Jeder Mitarbeiter kann bequem von seinem Arbeitsplatz aus digital am Bildschirm nach den gewünschten Unterlagen wie Anträgen, Pläne oder Aufmaßen suchen. Dadurch entfallen Laufwege ins Archiv und der Suchaufwand wurde minimiert.
- Im Zuge der Digitalisierung der Unterlagen und der Einführung von DocuShare wurde die Bürgerfreundlichkeit signifikant erhöht. Der einfache Zugriff auf alle notwendigen Informationen ermöglicht eine schnell und detaillierte Beantwortung der Anfragen von Bürgern.
- Mittels Volltextsuche werden anhand eines Stichworts alle Informationen aufgezeigt. In Sitzungen mit den kommunalen Mandatsträgern kann daher die Werkleitung Fragen direkt auf Grundlage von fundierten Ergebnissen beantworten.
- Mittels iPad können die Außendienstmitarbeiter auf alle notwendigen Informationen, z.B. Lage von Versorgungsleitungen und Schächten zuzugreifen. Fahrwege zurück in die Werke entfallen, da schon von der Baustelle aus die notwendigen Prozesse angestoßen werden können.



„Mit der TGC haben wir einen kompetenten Partner gefunden, der uns gut und umfangreich beraten hat sowie unsere Bedürfnisse gezielt analysierte. Mit wenigen Schritten haben wir ohne viel Aufwand unsere internen Abläufe optimiert und vermeiden aufwändige Suchprozesse.“

Begeistert sind meine Mitarbeiter und ich von der Volltextsuche: In einer Sitzung mit kommunalen Mandatsträgern kam die Frage auf, ob und wann schon einmal Uran im Trinkwasser gefunden wurde. Mit einer einfachen Suche, vergleichbar mit einer Google Suche, konnte ich direkt alle Informationen finden, weitergeben und so fundiert die Anwesenden beruhigen, dass dies bei uns noch nie der Fall war.“

Jürgen Karst, Werkleiter
Verbandsgemeindewerke Trier-Land

