

## INFORMATIONSTECHNIK

### Eine Oberfläche

Mit Dokumentenmanagement-Systemen können Vorgänge leicht gefunden und nachvollzogen werden. Alle Informationen stehen an jedem Arbeitsplatz zur Verfügung.

Ein Dokumentenmanagement- und Workflow-System stellt für eine Kommunalverwaltung den Schritt in eine moderne Dienstleistungsgesellschaft dar. Der Nutzen der EDV, verbunden mit der Einbindung des Internets, bietet für die Kommune die Möglichkeit, sich den Bürgern auf eine völlig neue Art und Weise, gerüstet für die Aufgaben der Zukunft, zu präsentieren.

Die Beantwortung der untenstehenden Fragen (siehe Anhang „Entscheidende Fragen“) ist für die Einführung des Dokumentenmanagement-Systems insofern von Bedeutung, als diese Voruntersuchungen gleichzeitig als Klassifizierung bei der Ausgestaltung der Anforderungen an das System dienen. Je präziser eine Einteilung der Dokumente vorgenommen werden kann, desto einfacher und schneller kann die Einführung und die Umsetzung des Systems vorgenommen werden.

Daneben sind aber auch die Vorkenntnisse der Mitarbeiter von erheblicher Bedeutung. Viele Verwaltungen arbeiten immer noch unter Windows 3.11, da aus Kostengründen auf Windows 95 verzichtet wurde. Da ein modernes Dokumentenmanagement- und Workflow-System unter Windows NT und als Intranet-Anwendung arbeitet, sind die Mitarbeiter entsprechend dieser Anforderungen zu schulen. Alte Rechner mit einem Pentium-II-Prozessor mit 75 Megahertz sind für einen Einsatz eines modernen Dokumentenmanagement-Systems selbst bei Aufrüstung des Arbeitsspeichers auf 64 Megabyte nur sehr bedingt geeignet.

Der große Vorteil einer gleichzeitigen Umstellung der Software, durch die Einführung eines Dokumentenmanagement- und Workflow-Systems, als auch der Umstellung der Hardware auf Windows NT liegt darin, dass eine Verwaltung damit einen großen Schritt in Richtung eines Dienstleistungszentrums für den Bürger getan hat. Der Nutzen wird sich sehr rasch durch das einfache Auffinden und Nachvollziehen aller Vorgänge zeigen, was sich auch für jeden einzelnen Bürger deutlich bemerkbar macht, da seine Interaktion mit der Verwaltung in erheblich kürzerer Zeit erledigt wird. Da alle Arten von Datentypen (reine Textdokumente, Bilder, Pläne, Multimedia-Daten) in einem solchen Verfahren miteinander integriert abgelegt werden, hat jeder Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz alle Informationen zur Verfügung. Somit wird der „Single-Point-of-Contact“ für den Bürger zu Realität.

Zudem hat durch den Einsatz eines Dokumentenmanagement- und Workflow-Systems jeder Mitarbeiter des Hauses immer die gleiche Benutzeroberfläche. Da zum Standard-System ergänzend weitere Software-Komponenten zur Verfügung stehen, und die Kommune gleichzeitig „alte“ Insellösungen, entweder selbst oder durch externe Unterstützung, in moderne Software-Lösungen umsetzen kann, ist eine große Einheitlichkeit über die gesamte Verwaltung gewährleistet. Der Einsatz eines Dokumentenmanagement- und Workflow-Systems hat für jede Kommune den Vorteil, dass alle darin integrierten Formulare und Dokumente in der Gestaltung mit sehr geringem Aufwand an neue Gegebenheiten angepasst und erweitert werden können. Der Einsatz des integrierten Workflow-Systems erlaubt es zudem, an jeder Stelle über den Stand und den Verbleib von Vorgängen Auskunft geben zu können. Dabei beziehen sich diese nicht nur auf hausinterne Stellen: auch andere Dienststellen wie Landratsämter oder Ortskrankenkassen lassen sich integrieren. Sind alle Tätigkeiten des Bürgers mit der Verwaltung bisher auf die reinen Amtszeiten beschränkt, bietet sich mit dem Einsatz eines Doku-

mentenmanagement- und Workflow-Systems die Möglichkeit, gewisse Dienstleistungen dem Bürger auch über das Internet zur Verfügung zu stellen. Die Präsentation einer Verwaltung ist damit nicht nur auf die reine Darstellung der Kommune im Internet beschränkt, sondern kann auch interaktive Kommunikation mit den Bürgern der Kommune beinhalten. Alle über das Internet ausgefüllten Formulare führen zu internen Vorgängen, welche direkt an die zuständigen Fachbereiche geleitet werden und dort sofort bearbeitet werden können. Sicherlich sollte die Internet-Anbindung der Bürger für die Kommunen zum Normalfall im Umgang mit dem Bürger werden. Aber nicht nur die Bürger einer Kommune profitieren von der Schnittstelle zum Internet. Auch allen Mitgliedern der Ausschüsse und Gremien der Verwaltung kann ein entsprechender Zugang zu den Sitzungsdaten zur Verfügung gestellt werden.

## DOKUMENTEN-MANAGEMENT

### Entscheidende Fragen

Bei der Anschaffung eines Dokumentenmanagement-Systems sollte die Verwaltung folgende Fragestellungen untersuchen:

- Welche Daten des „Altsystems“ sollen übernommen werden? Wie hoch ist die Anzahl der im „Altsystem“ vorhandenen Dokumente? Wie viele verschiedene Dokumententypen befinden sich im Einsatz? Ist eine Anpassung und Umgestaltung vorhandener Arbeitsabläufe erforderlich?
- Welche Dokumente der Verwaltung sollen in das Dokumentenmanagement-System aufgenommen werden?
- Benötigt man Portierungs-Tools für die Übernahme der Daten und sind diese bereits vorhanden?
- Ist der generische Rahmen erstellt, der Aktenzeichen, Personen und Institutionen als übergeordneten Rahmen für die strukturierte Dokumentenablage innerhalb der Fachbereiche darstellt?
- Ist die Software in der Lage, die Aufbauorganisation abzubilden?
- Welcher Fachbereich ist repräsentativ, was die Anzahl der verschiedenen Dokumente angeht?
- Wie kann eine Einführung im ersten Fachbereich unter Einbeziehung der leitenden Mitarbeiter erfolgen?
- Stehen direkte, in das Dokumentenmanagement-System integrierte Anwendungen zur Verfügung; in welcher Form lassen sich Anwendungen mit dem Dokumentenmanagement-System verbinden?
- Bietet das System die Möglichkeit der direkten Archivierung von Daten?
- Erlaubt das System das direkte Publizieren von Daten über das Internet?
- Ist der Austausch von Daten mit Fremdsystemen einheitlich geregelt?
- Ist das System so flexibel; dass es spezifischen Anforderungen beim Anwender problemlos angepasst werden kann?
- Wann kann sinnvoll mit dem Einsatz des Workflow-Systems begonnen werden? Welche Ablaufbeschreibungen sind dabei zu Beginn erforderlich? Um Geschäftsprozesse elektronisch abzubilden, muss ermittelt werden, welche Dokumente und Daten zur Erledigung eines solchen Prozesses erforderlich sind. Diese können dann prototypisch zu Abläufen innerhalb der Verwaltung zusammengestellt und schrittweise verfeinert werden.

- Wie sieht der Zeitplan für die Einführung des Workflow-Systems aus? Ist ein Schulungsplan für alle Mitarbeiter ausgearbeitet worden? Sind die Vorkenntnisse der Mitarbeiter entsprechend berücksichtigt worden?

Karl-Heinz Nagl  
Fa. Business Object Solutions  
Lessingstrasse 38

71384 Weinstadt

Tel. +49-(0)7151/99908-0  
Fax +49-(0)7151/99908-40  
E-Mail [karlheinz.nagl@bos-web.de](mailto:karlheinz.nagl@bos-web.de)  
WEB <http://www.bos-web.de>

Auszug aus der gemeinderat 7-8/00