

## Friedhofswesen

### Alle Daten im Blick

**[26.10.2018] Die Wirtschaftsbetriebe der Stadt Duisburg setzen für eine moderne Friedhofsverwaltung auf ProOffice-Lösungen von Anbieter AED-Synergis und können so alle Vorgänge zentral steuern. Das sorgt nicht nur für einen besseren Überblick, es spart auch Zeit.**

Die Digitalisierung revolutioniert auch die Arbeitsabläufe rund um die Friedhofsverwaltung. Eine zeitgemäße Verwaltungssoftware hilft, Personalressourcen optimal zu nutzen und die komplexen Anforderungen an eine moderne Verwaltung fehlerfrei und effizient umzusetzen. Die Wirtschaftsbetriebe Duisburg setzen seit dem Jahr 2014 auf die Software-Lösung ProOffice Friedhof und ProOffice Krematorium von AED-Synergis. Die Wirtschaftsbetriebe betreiben ein Krematorium und insgesamt 17 Friedhöfe im Duisburger Stadtgebiet mit etwa 250.000 Grabstätten. Jährlich werden etwa 3.500 Bestattungen durchgeführt.

Bereits im Jahr 2005 kamen die beiden Projektpartner ins Gespräch. Seit 2008 konnte AED-Synergis die damaligen Anforderungen der Wirtschaftsbetriebe an eine netzwerk-fähige Verwaltungssoftware über das Projekt Web-Friedhof abbilden. Als der Wunsch aufkam, zusätzlich Termine von Bestattungen und Trauerfeiern digital aufzunehmen und zu verarbeiten, entschied man sich für eine vollständige Neuentwicklung von Web-Friedhof als Bestandteil der ProOffice-Software von AED-Synergis.

#### **Verbesserungen durch mobiles Arbeiten**

Inzwischen stehen mit ProOffice Friedhof und ProOffice Krematorium zwei eigenständige Module zur Verfügung.

Damit werden die Anforderungen von Friedhofsverwaltungen unterschiedlicher Größe individuell abgedeckt. In Duisburg wurden im vergangenen Jahr zudem weitere Funktionalitäten implementiert, die für das tägliche Arbeiten unverzichtbar waren. Mit ProOffice Friedhof werden neben der Verwaltung der Grabfelder, -stellen und -stätten sämtliche Vorgänge, Belegungen und Personenzuordnungen gepflegt. Ergänzt werden die Sachdaten durch die visuelle Darstellung der Grabstätten im Geo-Informationssystem (GIS) Widget durch Anbindung des WebOffice-Projekts, welches bereits seit einigen Jahren bei der Stadt Duisburg sowie den Wirtschaftsbetrieben im Einsatz ist.

Besonders angetan sind die Wirtschaftsbetriebe davon, dass für das mobile Arbeiten keine separate Lösung erforderlich ist. Das spart mühsames Vor- und Nachbereiten. „Wir sind mit ProOffice Friedhof nun in der Lage, alle Vorgänge zentral zu steuern. So haben alle Mitarbeiter die Sachdaten immer aktuell im Blick, alle sind auf dem gleichen Stand. Das bringt deutliche qualitative Verbesserungen“, freut sich Sebastian Centamore von den Wirtschaftsbetrieben. Insbesondere das Führen aufwendiger Excel-Listen habe nun ein Ende. „Das spart jede Menge Zeit und vermeidet so manchen Fehler, der beim Übertragen von einer Liste in die andere nun mal passiert“, ist er sich sicher. „Das System zeigt beispielsweise übersichtlich an, welche Grabstätten abgeräumt werden müssen. Vor Ort kann der Mitarbeiter das Grab räumen und die Arbeiten direkt im Tablet vermerken. Übertragungszeiten entfallen, die Grabstätte ist direkt freigegeben, alle Infos sind aktuell.“

#### **Digitale Terminverwaltung bringt Zeitgewinn**

Auch die Fotofunktion bringe viele Vorteile: „Wenn es eine Beschwerde über ein ungepflegtes Grab gibt, kann der Mitarbeiter vor Ort den Grabzustand live erfassen. Alle nachfolgenden Schritte, etwa das Anschreiben an die Angehörigen, werden dann automatisch vom System vorgegeben“, so Centamore. Zunächst wollen die Wirtschaftsbetriebe mit etwa 30 mobilen Endgeräten starten, die an die Friedhofsverwalter vor Ort ausgegeben werden. Diese Geräte sollen zugleich helfen, Server-Ausfälle oder Leitungsstörungen zu überbrücken.

Auch die Terminverwaltung profitiert von der neuen Software. Zwar dauert es nun etwas länger, einen Termin, etwa für eine Beisetzung, aufzunehmen, weil mehr Informationen erfasst werden. Die Mehrarbeit bei der Ersterfassung bringt aber im Laufe des Verfahrens einen deutlichen Zeitgewinn. „Früher wurde der Termin in den Papierkalender eingetragen. Da war man schnell fertig. Aber dann kamen die Folgearbeiten. Für die Aushänge etwa benötigte man wieder den Papierkalender wegen des Termins, dann den Namen und die anderen Angaben. Heute werden mit dem Anlegen eines Termins alle relevanten Informationen direkt erfasst und stehen für die Nachbearbeitung automatisch zur Verfügung. Aushänge sind per Knopfdruck erledigt“, erklärt Sebastian Centamore.

### **Alle Außenstellen vernetzt**

Und noch einen Vorteil sehen die Wirtschaftsbetriebe Duisburg: Mit der neuen Software sind alle Außenstellen miteinander vernetzt. Je nach Zugriffsrechten können beispielsweise die Termine für Bestattungen eingesehen und bei Anfragen weitergegeben werden. Das User Management der ProOffice-Software ermöglicht individuellen Systembenutzern einen kontrollierten Zugriff auf Inhalte und Eingabemöglichkeiten, ganz im Sinne des Datenschutzes. „Es rufen ja oft Leute an, die wissen wollen, wo und wann jemand beerdigt wird. Hier können nun alle nach außen vernünftig Auskunft geben. Die vielen Suchfunktionalitäten und das Berichtswesen erleichtern uns aber auch intern die Arbeit enorm“, resümiert Centamore.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Oktober 2018 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Friedhofswesen, Duisburg