

Jobcenter setzen auf DMS

[29.05.2019] Dokumenten-Management-Systeme (DMS) sollten mehr können als nur Dokumente verwalten. Zwei Jobcenter zeigen, wie die DMS-Lösung enaio als ganzheitliches Informationsmanagement-Werkzeug eingesetzt werden kann.

Die Erfassung, Verwaltung und Speicherung von Dokumenten sind klassische Aufgaben eines Dokumenten-Management-Systems (DMS). Durch wachsende technologische Möglichkeiten hat sich das Einsatzgebiet in den vergangenen Jahren jedoch deutlich erweitert. Von einer reinen Dokumentenablage entwickeln sich moderne DMS immer mehr zu intelligenten und ganzheitlichen Informationsmanagement-Werkzeugen. Ein Beispiel dafür ist die Lösung enaio von Anbieter Optimal Systems. An den Arbeitsweisen in den beiden Jobcentern MainArbeit im hessischen Offenbach und job-com im Kreis Düren in Nordrhein-Westfalen wird deutlich: Mit innovativen Technologien lassen sich große Effizienzpotenziale freisetzen. Für die erfolgreiche Arbeitsvermittlung setzt das Jobcenter MainArbeit in Offenbach auf unterschiedliche digitale Strategien. Neben einer mobil aufrufbaren Internet-Seite stellt der Eigenbetrieb seinen Kunden zum Beispiel eine Videoplattform zur Verfügung, auf der sich Arbeitsuchende in kurzen Clips vorstellen können. Mit dem aktuellen Projekt – der Anbindung eines Kundenportals an das DMS enaio – treibt MainArbeit das Thema Digitalisierung weiter voran. Die Entlastung von Mitarbeitern, Vermeidung von Medienbrüchen sowie ein verbesserter Bürgerservice stehen dabei im Vordergrund.

Formulare elektronisch übermitteln

Seit dem Jahr 2015 setzt das Jobcenter MainArbeit die Optimal-Systems-Lösung ein, um das allgemeine Schriftgut sowie Fallakten aus der Fachanwendung LÄMMkom digital zu steuern und zu verwalten. Mit der Anbindung eines Online-Portals an enaio sollte darüber hinaus die Möglichkeit geschaffen werden, Anträge und Formulare elektronisch zu übermitteln. „Kunden, die der Nutzung des Online-Portals zustimmen, werden ihre Dokumente künftig nicht mehr per Post schicken oder persönlich vorbeibringen müssen“, berichtet Stefanie Stein, IT-Projektleiterin bei der MainArbeit. Auch für die Mitarbeiter ergeben sich Vorteile: Durch den elektronischen Versand können Schreiben nicht mehr verloren gehen und sowohl Kunde als auch Sachbearbeiter haben jederzeit Zugriff auf den gesamten Schriftverkehr. Darüber hinaus bietet das Portal den Nutzern die Möglichkeit, sich einen schnellen Überblick über die Termine zu verschaffen. „Die über das Portal gesendeten Schreiben und Mitteilungen können zum Beispiel direkt in der Kundenakte abgelegt und von allen zuständigen Mitarbeitern jederzeit eingesehen werden“, erklärt Stein.

Mehrwöchige Testphase

Technische Voraussetzung für den Datenaustausch zwischen enaio und dem Kundenportal ist eine SOAP-Schnittstelle, die in Zusammenarbeit mit Optimal Systems und dem Portalanbieter geschaffen wurde. Durch die Anbindung können verschiedene Dokumente, wie zum Beispiel Einladungen, Bewilligungs- und Änderungsbescheide sowie Aufforderungen zur Mitwirkung, direkt an das Kundenportal übergeben werden. Bei jeder Übertragung prüft die Lösung, ob es sich um ein für das Portal vorgesehenes Dokument handelt und ob der Kunde ein Portalkunde ist. Die Dokumente aus dem Portal werden ebenfalls geprüft und in der dazugehörigen Akte abgelegt. „Somit passiert alles vollautomatisch – ohne weiteren Zusatzaufwand. Darüber hinaus entlastet die elektronische Übermittlung unsere Poststelle sowie unseren

Scan-Arbeitsplatz“, sagt Stein.

Die seit Anfang März aktive Anwendung wird zunächst von zwei Teams des Jobcenters und einer kleineren Kundenanzahl genutzt. Nach einer mehrwöchigen Testphase werden sowohl Mitarbeiter als auch Kunden um Feedback gebeten. Stein: „Aufgrund der kurzen Nutzungszeit können wir die Einführung noch nicht abschließend bewerten. Die ersten Reaktionen waren jedoch sehr positiv. Mehrere Kollegen von anderen kommunalen Jobcentern haben ebenfalls ihr Interesse an einer Einführung bekundet.“ Nach der Probezeit soll die Nutzung des Portals aktiv beworben werden. „Der Extraservice, den wir unseren Kunden bei einem verhältnismäßig geringen Aufwand auf Mitarbeiterseite bieten, überzeugt uns bei der Lösung am meisten“, berichtet die IT-Projektleiterin.

Scan-Prozess ausgelagert

Auch im Kreis Düren setzt die Verwaltung auf Optimal-Systems-Lösungen. Anträge, Formulare und sonstige Schriftstücke – bis zu 700 Briefsendungen erreichen täglich die Posteingangsstelle des Jobcenters job-com. Um die Mitarbeiter vor Ort zu entlasten, hat sich das Jobcenter für die Einführung von E-POSTSCAN entschieden, eines Produkts des Unternehmens Deutsche Post E-POST Solutions für Geschäftskunden. Im Zusammenspiel mit enaio soll E-POSTSCAN für einen medienbruchfreien, digitalen Workflow sorgen und die konsequente Umsetzung der elektronischen Verwaltung in Düren weiter vorantreiben.

Vor der Einführung wurde die Eingangspost entweder zentral in der Eingangszone oder von den zuständigen Mitarbeitern an den einzelnen Scan-Arbeitsplätzen digitalisiert. Beim Scannen ging jedoch wertvolle Zeit verloren. Aktuell hört man das Scan-Geräusch in Düren nur noch selten: Nach einer groben Vorsortierung werden die Briefe täglich von DHL-Express abgeholt und zum Scan-Zentrum von Deutsche Post E-POST Solutions gebracht. Nach einer maschinellen Öffnung werden sie mittels Vorgangsbarcode vorsortiert, die Inhalte nach Aktenzeichen und Fall-Manager klassifiziert, gescannt, in durchsuchbare PDF-Dateien umgewandelt und über eine Schnittstelle direkt an enaio übergeben. Darüber hinaus übernimmt die Tochter der Deutschen Post auch die Zwischenlagerung sowie die datenschutzrechtskonforme Vernichtung der gescannten Dokumente.

Reibungsloser Datentransfer

„Die Voraussetzung für einen reibungslosen Datentransfer war die bestehende Schnittstelle zwischen enaio und E-POSTSCAN“, berichtet Karl-Josef Cranen, Amtsleiter bei job-com. „Ferner musste die vorhandene Anbindung des Dokumenten-Managements an das Fachverfahren OPEN/PROSOZ für den täglichen Datenabgleich erweitert werden. Da diese Erweiterung im Hintergrund erfolgte, hatte sie keine Auswirkung auf den laufenden Betrieb und wurde durchgehend positiv aufgenommen.“

Eine der wichtigsten Vorteile der neuen Vorgehensweise ist laut Cranen die Unabhängigkeit vom Personal sowie von Hard- und Software. „Durch das Outsourcing können wir die wertvollen Kapazitäten unserer Kolleginnen und Kollegen schonen und einen durchgängig digitalen Workflow ohne Medienbrüche realisieren. Nach entsprechenden internen Analysen liegt der Nutzen bei diesem Projekt deutlich über den Kosten“, fasst der Amtsleiter zusammen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai 2019 von Kommune21 im Schwerpunkt Dokumenten-Management erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, Offenbach, Kreis Düren, Jobcenter