Dokumenten-Management

Ein Jahrzehnt Erfahrung

[15.09.2021] IT-Dienstleister hannIT begleitet die Kommunen in der Region Hannover seit mehr als zehn Jahren bei der Umsetzung von Dokumenten-Management-Vorhaben. Die Anforderungen an solche Projekte haben sich im Laufe der Zeit deutlich gewandelt.

Der Einstieg in das digitalisierte Dokumenten-Management begann bei den Hannoverschen Informationstechnologien (hannIT) und der Region Hannover mit einem Kuriosum. Der Fachbereich Umwelt der Region Hannover suchte im Jahr 2008 eine Software, die als Fachverfahren die Digitalisierung des Bereichs unterstützen sollte. Gewonnen hat das damalige Produkt OSECM (später enaio) der Firma Optimal Systems. Ausschlaggebend waren die Flexibilität und Anpassungsfähigkeit der Software. Erst zwei Jahre später nutzte man in der Region sowie der niedersächsischen Landeshauptstadt Hannover das Dokumenten-Management-System (DMS) auch im klassischen Bereich des Kfz-Zulassungswesens als Archivierungssystem. hannIT begleitet die Region Hannover seit mehr als zehn Jahren bei der Digitalisierung ihrer Fachbereiche. Mittlerweile wurden unter anderem das Kfz- und Führerscheinwesen, Ordnungswidrigkeiten, das Ausländerwesen und diverse Sozialbereiche digitalisiert. Darüber hinaus wurde die gesamte Rechnungsverarbeitung in der DMS-Lösung enaio umgesetzt. In den ersten Jahren ließ hannIT Projekte primär durch den Hersteller Optimal Systems projektieren. Ab dem Jahr 2014 baute der Dienstleister dann ein auf das Arbeitsfeld DMS spezialisiertes Team auf, welches mittlerweile zehn Mitarbeitende umfasst. Dabei wurde früh erkannt, dass die Technik beim Dokumenten-Management immer mehr in den Hintergrund rückt und das Thema stattdessen verstärkt der Prozessunterstützung dient. Das erfordert eine modernere, thematisch breitere Herangehensweise. Das DMS-Team bei hannIT besteht demzufolge aus klassischen Spezialisten im Bereich Anwendungsbetreuung und Programmierung, aber auch aus Projekt-Managern, Prozessberatern im Bereich öffentliche Verwaltung sowie Schulungsspezialisten. Besonders stolz ist man darauf, dass das Team mit 40 Prozent einen überdurchschnittlich hohen Frauenanteil aufweist. **Wandel hin zu organisationsorientierten Projekten** Dank eines Partnervertrags mit Optimal Systems steht es den Trägern von hannIT offen, die Einführung des Dokumenten-Management-Systems ebenfalls gemeinsam mit dem IT-Dienstleister zu realisieren. Dieses Angebot haben mittlerweile 18 Kunden innerhalb der Region Hannover sowie beim Landkreis Hameln-Pyrmont wahrgenommen. Täglich arbeiten mehr als 5.000 Mitarbeiter der hannIT-Träger mit enaio. Mit den Jahren hat sich der Fokus bei DMS-Vorhaben stark verändert. Konzentrierte man sich anfangs vor allem auf papierintensive Bereiche mit dem Ziel, das Papier zu ersetzen, fand nach und nach ein Wandel hin zu organisationsorientierten Projekten statt, welche den gesamten Lebenszyklus von Vorgängen und Dokumenten betrachten. Das ist auch bei den DMS-Projekten in der Region Hannover der Fall. So wurde bei den zuletzt projektierten digitalen Akten im Bereich des Ausländerwesens und der Allgemeinen Schriftgutverwaltung von Anfang an darauf geachtet, dass die Dokumente unter Beachtung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des historischen Archivs auch gelöscht werden können. Ziel ist es, nur noch das zu speichern, was fachlich und rechtlich notwendig ist. Zudem werden nicht mehr nur Teilmengen digitalisiert, sondern auch Papier-Altaktenarchive, Schattenablagen in E-Mail-Programmen und Team-Laufwerken. Das hat Auswirkungen auf die Laufzeit und Komplexität der Projekte: Wurden die ersten Vorhaben in der Region Hannover und bei weiteren Kunden von hannIT noch im Zeitrahmen von ein bis zwei Wochen realisiert, liegt die durchschnittliche Projektierung heute bei zwei bis drei Monaten. Da das Tagesgeschäft bei den Kunden immer im Fokus steht, macht das eine agilere Herangehensweise an

die Projekte erforderlich. Verzögerungen in den Testphasen und notwendige Anpassungen der Abläufe werden von hannIT explizit eingeplant. Auch auf Kundenseite haben sich im Laufe der Zeit Änderungen ergeben. Wurde ein DMS-Projekt früher primär durch die IT betreut, erfordert es heute erfahrene Spezialisten, die das Vorhaben organisatorisch begleiten können. Aufbewahrungsfristen, Personalratsbeteiligung, Dienstanweisungen und internes Projekt-Marketing zählen jetzt zu den Standards. **Schwerpunkt liegt auf dem technisch Vermittelbaren** Mittlerweile arbeiten unterschiedlichste Mitarbeitende der Kommunen in der Region Hannover mit dem Dokumenten-Management-System enaio: junge Quereinsteiger ebenso wie erfahrene ältere Kollegen. Die neue digitale Umgebung muss für sie dabei genauso verständlich und verbindlich sein wie die gewohnte analoge Welt. Das erfordert schon in der Projektierung viel Prozesswissen, welches bei den Kollegen erhoben werden muss. Fachbereichsbezogene Ablagestrukturen, Vorlagen-Management und Einarbeitungskonzepte ermöglichen dann auch bei fluktuierendem Personalbestand eine kontinuierliche Weiterarbeit. Die Transformation muss zudem geschult und begleitet werden. Dabei legt hannIT viel Wert darauf, auch diejenigen User abzuholen, die nicht vollumfänglich technisch versiert sind. Denn erst wenn diese dem neuen System vertrauen, kann die Digitalisierung gelingen. Der Fokus liegt somit weniger auf dem technisch machbaren als auf dem technisch vermittelbaren. Insbesondere das Thema Schulungen nimmt bei hannIT mittlerweile den größten Stellenwert in den DMS-Projekten ein. Die Corona-Pandemie hat gezeigt, dass Online-Schulungen funktionieren, sofern die entsprechende technische Ausstattung vorhanden ist. Darüber hinaus wurden Schulungsvideos erstellt, welche beispielsweise vertiefte Einblicke in Spezialfunktionen bieten. Aktuell projektiert hannIT bei seinen DMS-Kunden viele Digitaleingangslösungen. Zahlreiche Kunden haben sich in den vergangenen Jahren stark auf die Rechnungsverarbeitung fokussiert, sodass mittlerweile kaum noch eine Kommune in der Region Hannover Rechnungen in Papierform bearbeitet. Ganz anders sieht es allerdings bei der sonstigen Hauspost aus. Gerade durch die Corona-Pandemie wurde ersichtlich, dass diese ebenfalls digital zur Verfügung stehen muss. Die Digitaleingangslösung von hannIT für die Lösung enaio schließt diese Lücke. Sie ist so breit gefasst, dass nicht nur zentrale und dezentrale Posteingänge verarbeitet werden können, sondern auch Dokumente, die über das elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach (EGVP), das besondere elektronische Behördenpostfach (BeBPo) oder über Portallösungen wie RathausDirekt von Anbieter Nolis eingehen. Die größten Herausforderungen erwartet hannIT in den kommenden Jahren im Bereich der Datensicherheit. Demzufolge wird es einen starken Trend zur Verlagerung der DMS-Kundensysteme in Hochsicherheitsrechenzentren geben, wie sie auch von hannIT betrieben werden. Viele Kunden werden zudem die Betreuung der Systeme im First- und Second-Level Support an hannIT abgeben, um sich intern anderen Aufgaben widmen zu können.

()

Dieser Beitrag ist im Spezial der Ausgabe September 2021 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, Optimal Systems, DMS, enaio, hannIT, Hannover