

Anlage1

zum Beschluss GD 198/11: Flächendeckende Einführung der Dokumentenmanagementlösung dvv.Dokumentenmanagement der Kommunalen Informationsverarbeitung Reutlingen-Ulm (KIRU)

Ausgangssituation

Die Zunahme an E-Mails und die immer größeren Anhänge übertreffen dabei alle Prognosen. Untersuchungen der Radicati Group gehen davon aus, dass ein Geschäftsanwender 2005 täglich 133, im Jahr 2009 aber bereits 160 E-Mails gesendet und empfangen hat. Die Fa. International Data Corporation (IDC) schätzt, dass sich das jährliche Volumen der geschäftlichen E-Mails von 2005 bis 2007 nahezu verdoppelt hat.

Der PC ist auch bei der Stadt Ulm zum unverzichtbaren Arbeitsinstrument geworden. So werden bei der Stadt Ulm durchschnittlich täglich ca. 8.500 Emails empfangen und ca. 3.700 Emails gesendet (Stand.23.01.2011). Während der E-Mail Server in der Vergangenheit ein Speichervolumen von 75 Gigabyte¹ hatte, geht die aktuelle Planung aufgrund der wachsenden Anforderungen von bis zu 500 Gigabyte Datenvolumen aus. Für die Datenspeicherung war bei der Stadt Ulm bis Ende 2008 ein 5 Terabyte¹ großes Speichersystem für Dateien (und Programme) im Einsatz. Das aktuelle System speichert 15 Terabyte an Daten und bietet eine Ausbaumöglichkeit für bis zu 420 Terabyte. Derzeit befinden sich ca. 2,5 Mio. relevante Dateien (Dokumente, Excel-Tabellen, Bilder, ZIP-Dateien,...) auf den zentralen Datenspeichern. Die lokal gespeicherten Dateien sind dabei nicht mitgezählt.

Die Tradition der Papierdokumentation ist ausgelaufen, da sie zunehmend an ihre Grenzen stößt.

Bei der Menge an Daten stellt sich die Frage, wie kommen Anwender mit vertretbarem Aufwand wieder an die abgelegten Schreiben, Aktenvermerke, Nachrichten und Anhänge heran?

Ein Ausdruck von Emails, Schreiben und die Ablage des Papiers in Aktenordnern wie bisher, würden alle Vorteile des elektronischen Kommunikationsmediums konterkarieren.

Eine rein technische Lösung in Form von ausgelagertem Speicherplatz löst dabei die Probleme ebenfalls nicht, sondern schafft zusätzlich Risiken, bspw. wenn ältere Datenbestände nicht mehr zur Verfügung stehen oder die gespeicherten Dokumente und Anlagen nach einiger Zeit nicht mehr angezeigt und reproduziert werden können. Darüberhinaus gilt es, Informationsinseln zu vermeiden, die eigendynamisch entstehen, wenn Informationen aus verschiedenen Programmen und in unterschiedlichen Formaten vorliegen und oftmals an verteilten Orten gespeichert werden. Der richtige Ansatz ist ein Dokumentenmanagement-System, das die Zuordnung, Verwaltung, Wandlung sowie Speicherung und Bewahrung, weitgehend automatisiert ermöglicht und darüber hinaus moderne Recherchemöglichkeiten zum schnellen Auffinden der Informationen integriert.

Mit dem dvv.Dokumentenmanagement-System werden alle Anforderungen an ein verlässliches und erweiterbares DMS erfüllt, welches die Verwaltungsvorgänge beschleunigen und Personal entlasten kann. Informationen werden verwaltbar, verfügbar und bei entsprechender Berechtigung jederzeit abrufbar.

Bei der Einführung eines DMS handelt es sich um eine strategische Entscheidung mit unter Umständen erheblichen Auswirkungen auf die Arbeitsabläufe in den Abteilungen. Damit die Einfüh-

¹ 1 Terabyte (TB) = 10¹² Byte = 1.000.000.000.000 Byte

1 Gigabyte (GB) = 10⁹ Byte = 1.000.000.000 Byte

1 Megabyte (MB) = 10⁶ Byte = 1.000.000 Byte

In einem TB können etwa 100.000.000 Seiten Text oder 670.000 Fotos gespeichert werden

rung gelingt, sind eine genaue Analyse der Prozesse und eine umfassende Planung innerhalb der Abteilungen im Vorfeld unerlässlich. Als Ergebnis erhalten die Abteilungen eine elektronische Aktenverwaltung mit effizienten Recherche -und Erweiterungsmöglichkeiten.

Verfahren „dvv.Dokumentenmanagement“ der KIRU

Das von der KIRU angebotene dvv.Dokumentenmanagement basiert auf dem Produkt "ECM²-Suite" der Firma OPTIMAL SYSTEMS GmbH und ist seit 2006 erfolgreich bei Kommunen in Baden-Württemberg im Einsatz. Der ECM-Kundenmonitor 2010 der Fa. PENTADOC AG, eine jährlich durchgeführte Anwenderbefragung von 583 Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz, sieht die ECM Suite u.a. aufgrund hoher Anpassbarkeit, Ausfallsicherheit und großem Funktionalitätsumfang nach 2008 und 2009 auch in 2010 wieder auf dem ersten Platz.

Zusätzlich zu allgemeinen Anforderungen an ein DMS, wie die Möglichkeit, beliebige Dateien (und über Schnittstellen) Fachverfahren integrieren zu können, stellt eine Kommune weitere Anforderungen an ein DMS. So müssen einerseits mithilfe der Einbindung eines Aktenplanes (bspw.: Boorberg Aktenplan, kommunaler Produktplan BW,...) Daten strukturiert abgelegt und revisionsicher archiviert werden können. Zusätzlich erfordert der Datenschutz hohe Anforderungen an den Schutz der Akten vor unberechtigter Einsichtnahme.

Damit bietet die ECM-Suite für jede Abteilung die passenden Module und Schnittstellen, in der alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Akten elektronisch ablegen und wiederfinden können.

Bei der Einführung des Produkts dvv.Dokumentenmanagement leistet die KIRU Hilfestellung: So kann sie bei der Festlegung einer geeigneten Anwendungs- und Betreuungsstrukturen unterstützen und bei der Anpassung und Konfiguration an die bestehende Organisationseinheit helfen. Dazu bietet sie Schulungen an und kann - sofern gewünscht -die Pflege und Betreuung des Verfahrens übernehmen.

Nutzen und Zielsetzung

1. personeller und finanzieller Nutzen:

- Der Einsatz eines Dokumentenmanagement-Systems verspricht laut Hersteller eine papierarme Aktenführung und in einzelnen Arbeitsbereichen eine bis zu 70% schnellere Aktenbearbeitung. Durch die Einführung eines DMS kann die aufgrund der Konsolidierungsmaßnahmen der letzten Jahre entstandene Mehrbelastung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern teilweise aufgefangen werden.
- Speicherplatzkosten werden reduziert, da durch ein DMS die doppelte Ablage von Dokumenten verhindert wird, da berechnete Personen auf die entsprechenden Dateien zentral zugreifen können. Damit werden auch Unklarheiten über die Gültigkeit von Dokumentenständen reduziert und Konflikte aufgrund paralleler Änderungen vermieden.
- Mithilfe einer automatisierten Zuständigkeitsprüfung können Informationen selbstständig zugeordnet werden und Bearbeitungszeiten verkürzt werden, da bspw. die zuständigen Mitarbeiter automatisch ermittelt werden können, sobald ein Vorgang angelegt wird.

² ECM = Enterprise Content Management (Software zur unternehmensweiten Verwaltung von Dokumenten)

2. organisatorischer Nutzen:

- Durch eine entsprechende automatische Konvertierung sämtlicher abzulegenden Dokumente und Medien-Dateien in ein „zeitloses“ Dateiformat, wird außerdem eine langfristige Lesbarkeit der im DMS verwalteten Dokumente sichergestellt. Bei den verwendeten Dateiformaten kann hier beispielhaft das TIFF-Format und das PDF/A-Format angeführt werden. Damit verbunden ist auch die Sicherstellung der Gewährleistung sämtlicher gesetzlichen Archivierungsfristen.
- Abschließend kann ein funktionierendes DMS einen großen Beitrag für die Sicherstellung der Informationssicherheit und der einschlägigen Regelungen des Datenschutzes gewährleisten. So sichert ein entsprechendes Zugriffsberechtigungskonzept im System ab, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nur auf solche Dokumente zugreifen können, für die sie auch eine Zugriffsberechtigung besitzen. Der Einblick in „fremde“ Akten wird damit verhindert.
- Weiter wird durch den Einsatz eines DMS ein zentraler Dokumentenpool für alle Dokumente geschaffen, egal ob es sich dabei um elektronische oder papiergebundene handelt. Dadurch wird der Einsatz einer Suchfunktion möglich, die anhand von Schlagworten und der Vergabe eindeutiger Dokumenten-Identifikatoren eine bessere Recherche und somit auch leichteres Wiederauffinden von Dokumenten gewährleistet. So wird man in Zukunft in einer Akte „navigieren“ anstatt an vielen Orten nach einzelnen Daten suchen zu müssen.

Insgesamt zielt das Vorhaben damit auf eine stadtweite Reduzierung der Arbeitsbelastung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie auf eine moderne, papierarme städtische Verwaltung ab. Darüber hinaus wird mittelfristig die Integration der städtischen Arbeitsabläufe in das DMS angestrebt, womit eine Verbesserung der Unterstützung von Geschäftsprozessen in der Verwaltungstätigkeit mit den dazugehörigen Dokumenten erreicht werden soll.

Umsetzung

Das Dokumentenmanagement soll über einen Zeitraum von 5 Jahren flächendeckend bei der Stadt Ulm eingeführt werden. Zunächst wird die Archivierung von E-Mails, Bildern und Dokumenten umgesetzt werden, da diese den Großteil des Datenvolumens ausmachen. Sofern für vorhandene Fachverfahren bereits entsprechende Schnittstellen verfügbar sind, werden diese ggf. ebenfalls in das DMS eingebunden. Die Entscheidung hierüber wird anhand einer Aufwand/Nutzen-Betrachtung mit der Abteilung jeweils individuell getroffen.

Zunächst soll das DMS als Pilotprojekt bei der Abteilung ZS/T an ca. 30 Arbeitsplätzen eingeführt werden. Ziel ist es, ein Einführungskonzept zu entwickeln, das einerseits die besonderen Gegebenheiten der jeweiligen Abteilungen berücksichtigt und andererseits die gesamtstädtische Übertragbarkeit sicherstellen soll.

In dieser Pilotphase soll die KIRU als externer Dienstleister schulen und unterstützen, damit städtische Mitarbeiter die flächendeckende Einführung eigenständig durchführen können.

Inhaltlich sind vor der Einführung bestehende Richtlinien und Dienstanweisungen zur Aktenablage zu überarbeiten und um Vorgaben zur Strukturierung, Namenskonvention, zur Berechtigung, zum Datenschutz, aber auch bspw. für den Umgang mit Mehrfertigungen zu ergänzen.

Dabei besteht die Herausforderung in der Beschreibung von allgemeingültigen Vorgaben, die genug Spielraum für eigene Anforderungen lassen.

Im Anschluss an das Pilotprojekt bei ZS/T, erfolgt ab 2012 die flächendeckende Einführung abteilungsweise. Die Abteilungen ZD/P und ZS/F haben bereits großes Interesse an einer Einführung bekundet, so dass mit einer dieser Abteilungen begonnen werden könnte.

Um die jeweilig möglichen Potentiale konkret analysieren und nutzen zu können, erfolgt die Einführung des DMS in Teilprojekten. Vor jeder Einführung muss deshalb mit der betroffenen Abteilung ein individueller Kontrakt geschlossen werden. Dabei ist festzuschreiben, dass für die durchzuführende Planung, Vorarbeiten und den weiteren Projektverlauf mindestens eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter in Vollzeit benötigt wird.

Die stadtweite Einführung des DMS ist durch eine Person nicht zu leisten. Insbesondere in der Anfangsphase müssen Vorgaben und Regelungen für alle Abteilungen erarbeitet werden. Hierfür wird eine personelle Unterstützung durch Besetzung einer für drei Jahre befristeten Stelle erforderlich.

09.05.11, ZS/T-020/561 DMS