



HEEN EN WEER MET DOCUMENTEN EINDELIJK VERLEDEN TIJD

Tijdbesparend, auditbestendig en rechtsgeldig: digitale documentbewerking



Stadsreiniging Leipzig / Publieke sector / ECM-oplossing



De informatie- en papierstroom groeide explosief binnen de Stadsreiniging Leipzig. Dankzij Konica Minolta is nu een documentmanagementsysteem (DMS) in gebruik genomen dat alle binnenkomende, relevante brieven, faxen en e-mails beheert en digitaal archiveert. Dit optimaliseert de werkprocessen, ontlast de medewerkers en verbetert de service aan de klanten.

Kernactiviteiten en werkomstandigheden

De Stadsreiniging Leipzig is een gemeentelijke dienst van de stad Leipzig en heeft ongeveer 800 medewerkers in dienst. Tot de kerntaken van de gecertificeerde reinigingsdienst behoren afvalinzameling, reiniging van de openbare ruimte, sneeuw- en gladheidsbestrijding, zorg voor vuilstortplaatsen en groenonderhoud. Het beheer van al deze taken vereist een uiterst efficiënte organisatie, want het aantal 'klanten' is aanzienlijk. In Leipzig leven namelijk meer dan 530.000 mensen op een oppervlak van circa 300 km².

Met de uitvoering van de genoemde taken is in de loop van tijd een enorm papieren archief ontstaan. Op dit moment telt het archief van de stadsreiniging Leipzig zo'n 70.000 dossiers. Daarnaast vergde het steeds meer inspanningen om de schriftelijke stukken up-to-date te houden en snel beschikbaar te stellen. Medewerkers moesten hiernaast de hele tijd met documenten heen en weer lopen en het kostte hen steeds meer tijd om de juiste stukken te vinden. Bovendien werd klantvriendelijk werken lastiger, omdat dossiers eerst opgevraagd moesten worden voordat de specifieke verzoeken van de klanten behandeld konden worden.



Elke Franz
Plaatsvervangend directeur,
Stadsreiniging Leipzig

DE OPLOSSING VAN KONICA MINOLTA IS GEWELDIG, OMDAT ALLES METEEN GEARCHIVEERD WORDT EN HET AFGELOPEN IS MET AL DAT KOPIËREN.

Tevreden medewerkers

De medewerkers kunnen nu alle Office-documenten, zoals bijvoorbeeld Word of Excel meteen archiveren. Ze kunnen digitale foto's en andere bestanden in een handomdraai via Windows Verkenner in het DMS archiveren. Hierbij worden alle documentversies auditbestendig en rechtsgeldig opgeslagen. Intussen beheert het DMS meer dan 780.000 documenten. Daarnaast zijn de interne werkprocessen sterk verbeterd. "Het oordeel van de 95 medewerkers die met het systeem werken, is dan ook ronduit positief. Zo kunnen meerdere medewerkers gelijktijdig aan één dossier werken, wat vooral voor teams van verschillende afdelingen belangrijk is", aldus Elke Franz, plaatsvervangend directeur bij de Stadsreiniging Leipzig.

Aanzienlijk verbeterde efficiëntie dankzij documentbeheer

Om de klantvriendelijkheid te verhogen en de werkomstandigheden te verbeteren, werd er in samenwerking met Konica Minolta een gedetailleerd eisenpakket opgesteld. Hierbij was het belangrijk dat de te adviseren oplossing optimaal in MS Office geïntegreerd kon worden en de bestaande archiefstructuur in digitale vorm behouden bleef. Na een uitgebreide testfase koos de Stadsreiniging Leipzig voor een DMS van Konica Minolta dat zonder enig probleem aan alle eisen voldeed en maximale gebruiksvriendelijkheid bood.

Digitale postverwerking via workflow

De benodigde stukken worden nu ingescand en digitaal beschikbaar gesteld. Ook nieuwe niet-digitale documenten worden ingescand. Vervolgens worden ze aan de hand van trefwoorden geïndexeerd. Door de koppeling aan Microsoft Dynamics NAV kunnen bij de archivering vele relevante gegevens, zoals het documentnummer, automatisch als trefwoord opgenomen worden. Dit betekent dat overzichtelijkheid, uitgebreid zoeken en vooral zeer snelle toegang tot de stukken gegarandeerd is.

De DMS-oplossing van Konica Minolta regelt ook de verwerking van post via een digitale workflow. De software archiveert automatisch alle binnenkomende, relevante brieven, faxen en e-mails. Daarnaast kunnen tarieflijsten automatisch opgeslagen worden en indien nodig als duplicaat opnieuw verzonden worden.

Optimaal ingerichte administratieve processen

Het DMS van Konica Minolta heeft alle administratieve processen van de Stadsreiniging Leipzig geoptimaliseerd en de papierstroom verminderd. Alle documenten kunnen aanmerkelijk sneller gevonden en indien nodig meteen geraadpleegd worden. Hierdoor is de werkdruk afgenomen en de service aan de klanten verbeterd. Op dit moment is 85% van de 70.000 dossiers ingescand. In de komende jaren wordt het archief volledig gedigitaliseerd.

Vanwege de succesvolle overgang wordt het DMS momenteel verder uitgebreid. In 2012 is voor elk voertuig een record aangemaakt. Bovendien zal het DMS van Konica Minolta ook bij de facturering en bij uiteenlopende projecten van de verschillende afdelingen gebruikt gaan worden.

Uitdaging

Auditbestendige en rechtsgeldige digitale archivering van documenten en snelle en tijdbesparende documentverwerking

Oplossing

DMS met directe koppeling naar Microsoft Dynamics NAV en digitale postverwerking via een workflow

Voordelen

Snelle en tijdbesparende toegang tot documenten en perfecte integratie in Microsoft Office-omgeving