

11 Fragen an Dokuneo-Kunden

Stadt Sendenhorst (NRW)

Dokuneo-Referenzbericht

„Kleinschmidt und Dokuneo stehen für eine vertrauensvolle, produktive und respektvolle Zusammenarbeit. Mit Dokuneo haben sie ein Produkt, welches eine gute Grundlage für die Umsetzung der eigenen Digitalisierungsstrategie bildet.“

Robin Tobert
Systemadministrator
Stadt Sendenhorst

1. Wie war Ihre Ausgangslage bevor Sie sich an das Thema Dokumentenmanagement (DMS) herangewagt haben?

Viele Mitarbeiter arbeiteten bereits mit eigens erstellten digitalen Vorgängen auf dem Fileserver, was selbstverständlich nicht revisionsicher war. Andere Mitarbeiter arbeiteten nur mit der Papierakte. Wir hatten einen bunten Mix an jungen Mitarbeitern, welche Lust haben sich mit der Digitalisierung auseinanderzusetzen, aber auch Mitarbeiter, welche damit nicht viel anfangen können und lieber das Blatt Papier in der Hand haben wollen. Diese Welten galt es zusammenzubringen.

**2. Welchen „Leidensdruck“ hatten Sie?
Was hat Sie dazu bewogen, das Thema Dokumentenmanagement anzugehen?**

Hauptpunkt war die Optimierung von Prozessen. Komplizierte und langwierige Vorgänge, die sich über die Jahre eingeschlichen hatten, sollten angepasst und reduziert werden.

3. Welche definierten Ziele wollten Sie mit dem Projekt erreichen?

Unser langfristiges Ziel ist die „Digitalisierung“ der Verwaltung. Dieses Ziel ist zum Teil erreicht ist, aber noch stark ausbaufähig. Das liegt aber weniger an Dokuneo, sondern an Prozessen und Arbeitsweisen, die nur schwer von heute auf morgen zu ändern sind. Der Grundstein ist mit Dokuneo aber gesetzt.

4. Warum haben Sie sich für Dokuneo als Ihr Dokumentenmanagementsystem entschieden?

Dokuneo bietet eine übersichtliche und gut verstehbare Funktionalität. Es ist nicht zu aufgebläht, wie manch andere Produkte, sondern passt gut für eine kleine Kommune wie uns.

Weiterhin hat uns das übersichtliche Layout gut gefallen, das an Google und Microsoft Office erinnert. Hier finden sich auch ungeübte Mitarbeiter schnell zurecht.

Ein großer Pluspunkt war auch die transparente Kostenstruktur und, dass beispielsweise keine zusätzlichen Kosten für Updates etc. anfallen. Das ist nicht selbstverständlich.

Und schließlich finden wir die Möglichkeit spannend, im weiteren Ausbau eigene Workflows zu definieren, ohne dass hierfür die Dokuneo-Entwicklungsabteilung benötigt wird und weitere Kosten entstehen.

5. Welche Sorgen, Ängste, Nöte hatten Sie vor dem Projektstart?

Unsere größte Sorge war, dass das Projekt von allen Mitarbeitern angenommen wird und diese nach den Anwenderschulungen auch wirklich mit dem Dokumentenmanagementsystem arbeiten.

Außerdem hatten wir Kollegen der IT die Sorge, dass wir womöglich nur noch für Dokuneo arbeiten, weil alle Fragen verunsicherter Anwender bei uns auflaufen und wir womöglich zu nichts anderem mehr kommen.

6. Haben sich diese Sorgen, Ängste, Nöte bewahrheitet? Oder nicht?

Nein, der überwiegende Teil unserer Mitarbeiter findet das Produkt gut und kann sich damit auch ohne Hilfe von uns gut auseinandersetzen. Einige Kollegen versuchen zwar die Nutzung von Dokuneo hinauszuzögern, jedoch sind interne Fristen gesetzt, welche die Auseinandersetzung mit dem Produkt „erzwingen“. Natürlich gibt es nach den Anwenderschulungen auch noch Beratungsbedarf (welcher in der IT aufläuft), allerdings bei weitem nicht so viel wie befürchtet. Durch intensive Auseinandersetzung und Unterstützung der Mitarbeiter finden diese nach und nach Gefallen daran, mit Dokuneo zu arbeiten. Wichtig ist, dass die Mitarbeiter „an die Hand“ genommen werden.

7. Wie lief die Projektumsetzung ab?

Nachdem die Auswahl auf Dokuneo gefallen war, erfolgte zu Beginn die organisatorische Klärung. Danach wurden schon die Administratoren geschult und die Installation auf unserem eigenen Server per Fernwartungstool durchgeführt. Zeitnah wurden die ersten User geschult. Nach der Schulung konnten diese dann auch direkt produktiv mit Dokuneo arbeiten und das erlernte Wissen umsetzen. Über das Jahr verteilt wurden weitere Schulungen durchgeführt, so dass zum Jahresende jeder Mitarbeiter in der Lage war mit dem System zu arbeiten.

8. Wie ist heute der Stand des Projekts? Haben Sie Ihre Ziele erreicht?

Das Projekt ist noch nicht zu Ende - und wird es (wie jedes DMS-Projekt) vermutlich auch nicht werden. Die meisten Mitarbeiter pflegen ihre Vorgänge in Dokuneo und lernen das System richtig kennen. Aktuell erfolgt noch eine doppelte Aktenführung, welche aber immer mehr reduziert werden soll.

Die Anbindung von weiteren Fachverfahren (Wohngeldstelle, elektronische Rechnungsführung) sind die nächsten Anpassungen am System. Weitere Schnittstellen werden folgen, um so eine nachhaltige Optimierung unserer Prozesse zu erreichen.

9. Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit mit Ihrem Dokuneo Partner (Karl Kleinschmidt e.K., Hannover)?

Die Zusammenarbeit mit Kleinschmidt ist sehr gut. Der Support steht immer zur Verfügung und hilft direkt weiter. Es muss in keiner Warteschlange gewartet oder Tickets eröffnet werden.

Im Gegenteil: Per Fernwartung wird direkt auf den eigenen Rechner zugegriffen und aus der Ferne am Livesystem geholfen. Bisher ist noch keine Frage unbeantwortet geblieben.

10. Wenn Sie das Projekt DMS noch einmal angehen müssten: Was würden Sie anders machen?

Wichtig ist (unabhängig von der Software), dass alle Mitarbeiter kontinuierlich über Projektstände, Vorhaben und weitere Planungen informiert werden. Hier hätten wir vielleicht noch etwas mehr machen können, damit im Nachhinein eine höhere Akzeptanz vorhanden ist. Im Großen und Ganzen sind wir mit dem Projektverlauf aber sehr zufrieden.

11. Wie zufrieden sind Sie mit Dokuneo?

Würden Sie Dokuneo Ihrem besten Freund weiterempfehlen?

Wir sind mit Dokuneo sehr zufrieden und können das Produkt wärmstens weiterempfehlen - was wir auch schon getan haben!

Die 11 Fragen wurden beantwortet von

Robin Tobert

Systemadministrator

Stadt Sendenhorst (NRW)

Die Stadt Sendenhorst liegt im

Kreis Warendorf und hat 13.200 Einwohner.

60 Mitarbeiter arbeiten täglich mit Dokuneo.

Haben Sie Fragen zu Dokuneo?

Bitte sprechen Sie uns an:

Karl Kleinschmidt e.K.

Tillystraße 2, 30459 Hannover

Telefon (0511) 700 234-0

kontakt@kleinschmidt-info.de

www.kleinschmidt-info.de

Dokuneo Software GmbH

Benzstraße 6, 63741 Aschaffenburg

Telefon (06021) 130 77-0

mail@dokuneo.de

www.dokuneo.de