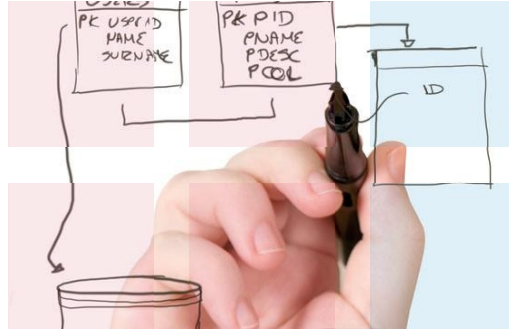


DECOS DOCUMENT



KUNDE ■ HUNZE UND AA'S

Das moderne Gebäude ist eine auffallende Verschönerung in der Umgebung von Ost-Groningen. Einmal im Gebäude, merkt man, dass es sehr neu ist. Das stimmt auch, denn der Wasserversorger Hunze en Aa's existiert in dieser Form erst seit 4 Jahren.

Die Gründung erfolgte im Jahr 2000 aus einer Vielzahl kleinerer Versorger. Seit dem 1. Januar 2001 ist die Hauptverwaltung in Veendam. Bei der Fusion zu Hunze en Aa's war es der größte Wasserversorger in den Niederlanden. Das Versorgungsgebiet umfasst sowohl ländliche Gebiete, Naturschutzgebiete aber auch Städte und Gemeinde. In diesem Gebiet sind sie für die Wasserqualität, die ausreichende Ver- und Entsorgung mit Wasser und die Wasserwege verantwortlich.

Über den sinnvollen Einsatz von Decos Document – web edition haben wir mit Henriette Evertz und Geertje Boekholt, beide arbeiten in der zentralen Service Abteilung mit dem Aufgabenbereich EDV, gesprochen. Gemeinsam sind sie verantwortlich für das Applikationsmanagement von Decos Document verantwortlich. Henriette Evertz kümmert sich um das Beschwerdemanagement und Geertje Boekholt um die anderen Bereiche. Zusammen sind sie beauftragt, die Möglichkeiten Decos intern den Mitarbeitern näher zu bringen.

„Nur Decos Document erfüllte unsere Anforderungen an Bedienerfreundlichkeit und Flexibilität am besten.“

Die Wahl von Decos

Henriette Evertz wurde schon bei dem Kauf von Decos eingebunden. „Einige von den von der Fusion

betroffenen Versorgern war schon mit einer Lösung zur Posterfassung und Dokumentenmanagement ausgestattet, aber keine der Lösungen erfüllte unsere Anforderungen komplett. Bei der Suche nach einem neuen System haben wir uns intensiv umgeschaut, aber nur Decos Document erfüllte unsere Anforderungen an Bedienerfreundlichkeit und Flexibilität am besten. Dies war auch die ökonomisch vorteilhafteste Lösung für uns.“



Die Flexibilität nutzen

Ursprünglich wurde Decos Document angeschafft, um die eingehende Post zu registrieren. Mittlerweile wird aufgrund der großen Flexibilität von Decos werden Dokumente aller Art gespeichert. Es wird zum Beschwerdemanagement, Verwaltung von Besprechungsprotokollen aber auch für die Bibliothek eingesetzt.

Geertje Boekholt: „Diese Flexibilität ist ein großer Vorteil von Decos Document – web edition. Da jedes Dokumentenbuch anders strukturiert und mit den Metadaten gefüllt werden kann, die für den jeweiligen Einsatzzweck notwendig sind.“

Die „Beschwerden“ die an den Versorger herangetragen werden sind sehr vielfältig und können auch mündlich oder telefonisch hereinkommen. Deshalb haben alle 300 Mitarbeiter, verteilt über verschiedene Orte, schreibrecht in dem Beschwerdeordner um die Beschwerden zu registrieren.

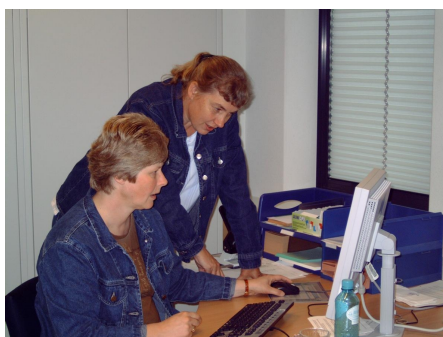
Die eingehende Post wird allein von der zentralen Serviceabteilung registriert. Die sieben Mitarbeiter in der Abteilung nutzen für Ihre Aufgabe Decos Document – work station. Der Vorteil der work station ist, dass die Scans auf der einen Seite des Bildschirms komplett sichtbar sind und auf der anderen Hälfte werden die Metadaten eingegeben. Durch die Nutzung von Trennseiten bei dem



Decos Software Engineering BV
P.O. Box 292
2200 AG Noordwijk
The Netherlands
Tel +31 (0) 71 364 07 00
www.decos.com info@decos.com

einscannen, werden die Seiten logisch getrennt und die Eingangspost ist sekundenschnell registriert. Nach dem Scannen und der Registrierung wird die Post digital zu dem Sachbearbeiter weiter geleitet. Für Poststücke die nicht innerhalb von 5 Tagen bearbeitet werden können, muss der Sachbearbeiter eine Eingangsbestätigung an den Kunden senden. Diese wird mit nur einem Knopfdruck erstellt und ausgedruckt. Dazu wird eine Wordvorlage geöffnet und mit den hinterlegten Metadaten gefüllt. Nun muss diese nur noch ausgedruckt werden. Dieses Schreiben ist automatisch in Decos zu dem Vorgang gespeichert. Natürlich kann der Sachbearbeiter auch bei Bedarf Änderungen an dem Schreiben vornehmen.

Neben der normalen Postbearbeitung sind noch weitere Dokumentenordner unter anderem für allgemeine und tägliche Besprechungen der Führungsebene eingerichtet worden. Da hier ein wieder finden der Informationen auch bei einer unvollständigen Registrierung umso wichtiger ist, kann Decos alle digital gespeicherten Dokumente durchsuchen und so die Suche enorm vereinfachen.



Projektmanagement

Vor kurzem wurde das Pilotprojekt gestartet, Projekte mittels Decos zu dokumentieren. Dazu werden alle Informationen, Dokumente, E-Mails und Dateien in einem eigenen Projektordner gespeichert. So ist der gesamte Schriftverkehr inklusive E-Mails, Rechnungen und Memoranden zu dem Projekt vorhanden und schnell und einfach standortunabhängig abrufbar. In Zukunft soll Decos auch für langfristige Projekte genutzt werden.



Mehr und mehr digital

Für offizielle eingehende E-Mails wurde eine Anzahl von E-Mail Adressen eingerichtet, so dass diese automatisch in Decos Document registriert werden. Die E-Mailanbindung wird aber auch für den einfachen und schnellen Versand registrierter Dokumente an externe Kunden.

In der Zukunft wird die E-Mailfunktionalität noch intensiver genutzt werden. Da die elektronische Unterschrift mittlerweile der händischen Unterschrift gleichgestellt wurde, kann man nun den E-Mailverkehr rechtskräftig unterzeichnen. Dadurch kann der Wasserversorger in Zukunft seine Antworten digital unterzeichnet per E-Mail versenden. Henriette Evertz: „Ich erwarte, dass in wenigen Jahren die elektronische Signatur allgemeine Praxis wird und die papiergebundene Kommunikation mehr und mehr auf digitale umgestellt wird.“

