

Stadtverwaltung erreicht Dokumentensicherheit und optimierte Prozesse

Die Kompetenzzentrale der Stadtverwaltung Bristol hat ein elektronisches Dokumenten-managementsystem (DMS) in Kombination mit einer intelligenten Capture Lösung eingeführt, um automatisiert Daten aus Dokumenten klassifizieren, sortieren und extrahieren zu können. Dazu wird ein unternehmensweites Open-Source-DMS mit offenen Standards eingesetzt, das On-Premise und in der Cloud arbeitet.

Die Ausgangssituation

Die Stadtverwaltung von Bristol möchte ihren Bürgerservice kontinuierlich verbessern und den Abruf von Leistungen erleichtern. Die Erreichung dieser Ziele hängt teilweise davon ab, inwieweit die Stadtverwaltung, die richtigen Dienstleistungen mit den entsprechenden Partneragenturen in Einklang bringen kann.

Auf Initiative der IT-Abteilung erfolgte eine Analyse, mit welchen Maßnahmen sich die Produktivität der eigenen Mitarbeiter erhöhen lässt. Besonderes Potenzial zeigte sich beim Informationsmanagement, das aktuell die Bereitstellung von verbesserten, einfach zugänglichen und effizienteren Dienstleistungen behinderte. Um das Dienstleistungsangebot erfolgreich rationalisieren und umgestalten zu können, war es erforderlich, alle Protokolle zum Informationsaustausch neu auszurichten und den Datenaustausch zu erleichtern. Dazu mussten isolierte Informationssysteme abgelöst und der Datenzugriff für die gesamte Stadtverwaltung ermöglicht werden.



Kunden

Stadtverwaltung Bristol (UK)

Branche

Öffentlicher Dienst

Partner

Zaizi und Alfresco



Die Lösung

Die Implementierung startete mit dem Bereich Grundbesitz-Angelegenheiten, der z. B. die Erhebung von Grundsteuer abwickelt. Private Immobilienvermieter reichen ihre Formulare für komplexe Liegenschaften sowohl elektronisch als auch in Papierform ein. Ephesoft Transact verarbeitet die eingehenden Dokumente hoch automatisiert und übergibt die gewonnenen Informationen an Alfresco, welches als zentraler Datenpool dient und den komfortablen Zugriff erlaubt.

Die Mitarbeiter digitalisieren zuerst alle eingehenden Papierformulare. Aus den Dokumenten und Nachweisen extrahiert Transact die gewünschten Metadaten, und übergibt den aufbereiteten Input an Alfresco. Die ECM-Plattform wird auch zur Archivierung von Tagesordnungen, Protokollen und Sitzungenbelegen genutzt. Die Ablage konsolidiert diverse Quellen einschließlich E-Mail, sodass die rund 20 Nutzer nicht mehr zwischen den Anwendungen wechseln müssen, um ein Dokument zu finden.

Aufgrund der positiven Ergebnisse entschied sich die Stadtverwaltung Bristol, den Einsatz der Ephesoft / Alfresco Lösung auf andere Fachbereiche auszuweiten. Riesige Mengen an Altakten und Dokumenten aktueller Geschäftsvorgänge warteten quasi auf eine effizientere Verwaltung. Die vielzähligen Projektgruppen des "Bristol Workplace Programme" benötigten einen automatisierten Prozess für große Datenvolumen. Denn

bislang beschäftigte die behördliche Institution einen externen Scan-Dienstleister und zahlte u. a. für die Extraktion von Metadaten, was für hohe Volumen nicht praktikabel war.

Die intelligente Capture-Software Ephesoft Transact lässt sich einfach trainieren, sprich sie lernt im laufenden Betrieb dazu und liefert kontinuierlich bessere Ergebnisse. Zudem lassen sich Trennbelege nutzen, um die Kernaufgaben zu optimieren wie Separieren, Klassifizierung, Extraktion und Export.

Mit der neuen Lösung reduzierte sich der Aufwand, da viele manuelle Schritte entfallen, die vorher im Zuge der Dokumentenverarbeitung anstanden. Neue Prozesse lassen sich einfach realisieren, weil sich vorhandene Konfigurationen kopieren lassen und lediglich um ein paar Details angepasst werden müssen.

Ein Genehmigungsverfahren für komplexe Dokumente sollte zum limitierten Budget umgesetzt werden. Auch hier ließen sich Funktionalitäten von Transact und Alfresco nutzen. Lediglich ein neues Monitoring-Tool für E-Mails musste installiert werden. Die anschließenden Schritte laufen automatisiert wie die Erkennung von Inhalten mitsamt Anlagen, Extraktion von Metadaten, Aufbereitung, Benennung von Bildern nach definierten Parametern sowie die Archivierung. Damit stehen den Managern die nötigen Dokumente für Genehmigungsprozesse schnell zur Verfügung.



Die Vorteile

Seit der Einführung hat die Stadtverwaltung von Bristol fast eine Million Seiten für zehn verschiedene Teams gescannt. . Jetzt kann diese Scan- und Archivierungslösung auf andere Fachbereiche innerhalb der Stadtverwaltung übernommen werden.

Bereits realisierte Vorteile

- Möglichkeit, große Volumen von archivierten Dokumenten schneller zu digitalisieren.
- Senkung der Anzahl gelagerter Papierakten; dadurch wird auch Büro- und Lagerraum für die Aktenschränke eingespart.
- Schnellerer und kostengünstigerer Abruf der Dokumente.
- Es gibt jetzt einen klaren Prüfpfad für Anfragen, einschließlich Kommentare von Vorgesetzten, die an die Dokumente angehängt sind. Dies allein führte zu einem deutlich höheren Zulassungsumsatz und verkürzte die Durchlaufzeiten in vielen Fällen von zwei Wochen auf den gleichen Tag.

Ein Ausblick

Die technologische Basis ist nur ein Teil der Optimierungsstrategie. Das IT-Team in Bristol arbeitet weiterhin mit den Fachabteilungen zusammen, um die getätigte Investition bestmöglich auszunutzen. Dazu finden Schulungen statt, um das Problembewusstsein zu schärfen und anschaulich zu vermitteln, wie moderne Technologie bei der täglichen Arbeit unterstützen kann.

Die Nachfrage weiterer Fachbereiche hält an und sie sind viel einfacher umzusetzen. Das Projekt-Team überprüft zudem bestehende Abläufe, bei denen Dateien noch manuell aufbereitet und übergeben werden. Ein großes Vorhaben wird der Transfer von Legacy-Daten sein. Bei der Migration zu Alfresco wird Ephesoft Transact wieder unterstützen.

“Ephesoft Transact bietet uns deutlich mehr Potenzial als gedacht. Die Capturing-Lösung kann als zentrale Plattform für zahlreiche Prozesse dienen und Mehrwerte schaffen. Wir haben mit der Zeit immer mehr Funktionalitäten und Möglichkeiten gefunden, um sehr dokumentenlastige Prozesse effizienter zu gestalten. Ein gutes Beispiel ist unsere interne Kostenfreigabe.”

— Robin Lewis, EDM Domain Manager - Bristol City Council



United States HQ

+1 (949) 335-5335
info@ephesoft.com

Ephesoft, Inc.
8707 Research Dr.
Irvine, CA 92618
United States

Großbritannien

+44 (0) 1184665000
info.eu@ephesoft.com

Australien

+61 2 9056 7490
info.au@ephesoft.com

Deutschland

+49 6126 5503510
info.eu@ephesoft.com

Italien

+39 (02) 8088 6345
info.it@ephesoft.com

Frankreich

+33 1 8288 4002
info.eu@ephesoft.com

Singapur

+65 3163 5499
info.asean@ephesoft.com