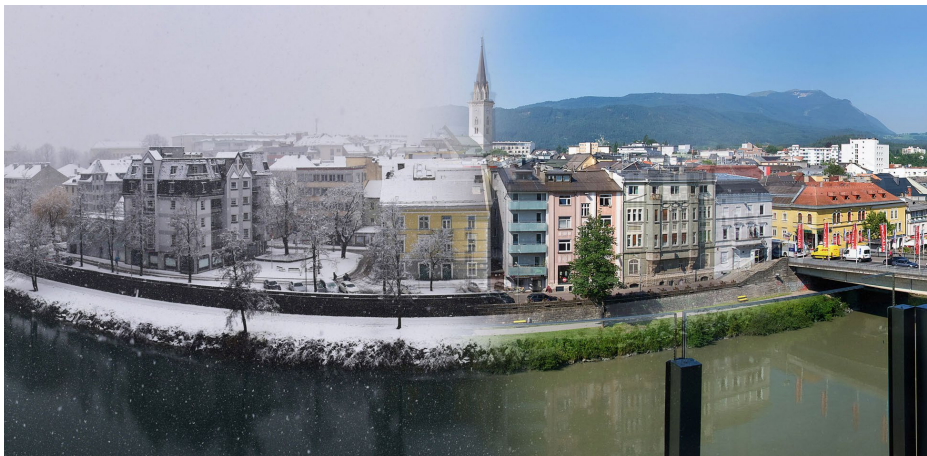


Komplette Digitalisierung der Verwaltung ist möglich, wie das Beispiel der Stadt Villach in Kärnten/Österreich zeigt. Mit einer umfassenden Strategie wurden alle 45 Fachabteilungen in den zentralen Posteingangsworkflow eingebunden. Von hier aus werden die Dokumente und Aufgaben mit den integrierten Tools und Anwendungen der Abteilungen weiterbearbeitet.

**villach**

#639

Dipl.-Ing. Manfred Wundara, Abteilungsleiter IKT der Stadt Villach, hat eine umfassende Digitalisierungsstrategie in der Stadtverwaltung umgesetzt:



„Wir haben uns frühzeitig für eine komplette Digitalisierung entschieden. Durch die einfache Handhabung und Abbildung der Prozesse mit DocuWare konnten alle Dokumente und Aufgaben der Magistratsabteilungen einfach in das Dokumentenmanagementsystem integriert werden. So waren wir in der Corona-Zeit von einem Tag auf den anderen in der Lage, in vollem Umfang mobil und von zu Hause weiterzuarbeiten.“



- Land:** Österreich
- Branche:** Behörde (Stadtverwaltung)
- Plattform:** On Premises
- Abteilung:** Buchhaltung, Controlling, Stadtregierung, alle Fachabteilungen
- Integration:** MS Outlook, Infoma (Axians), abteilungsspezifische Anwendungen

Der Magistrat Villachs, der mit 65.000 Einwohner:innen siebtgrößten Stadt Österreichs, macht dem Ruf des Hightech-Standorts alle Ehre. Wie kaum eine andere Stadtverwaltung geht Villach mit DocuWare bei der Digitalisierung voran - intern auf allen Ebenen und auch extern bei den Services für die Bürger:innen.

Der Verkehrsknotenpunkt im Alpen-Adria-Raum ist vor allem dank der großen Infineon-Chip-Fabrik zu einem Zentrum der Hightech-Industrie geworden. Die Affinität zum Digitalen ist auch in der umfassenden Stadtverwaltung mit ihren rund 1000 Beschäftigten, dem Magistrat Villach, spürbar. Die 20 Personen starke IKT-Abteilung unter der Leitung von Dipl.-Ing. Manfred Wundara hat seit 2016 eine umfassende Digitalisierung auf den Weg gebracht. Das bis dahin eingesetzte DMS wurde 2017 abgelöst, da es dem ambitionierten Plan einer kompletten Digitalisierung der Verwaltungsabläufe nicht gerecht werden konnte.

Bei der Systemauswahl fiel die Entscheidung zugunsten von DocuWare, insbesondere aufgrund der intuitiven Bedienbarkeit und der vielseitigen Einsetzbarkeit bei der Prozessdigitalisierung in unterschiedlichsten Bereichen. Eine unbedingte Voraussetzung war die Integrationsfähigkeit, da eine große Zahl von Anwendungen und Tools in den 45 Abteilungen des Magistrates einzubinden

war. Eng verbunden ist DocuWare mit der gleichzeitig neu eingeführten Software „Infoma“, einem ERP-System für die öffentliche Verwaltung.

Regelmäßiger Austausch mit Key-User:innen

Die DMS-Einführung wurde sorgfältig mit den einzelnen Abteilungen geplant. Abteilungsspezifische Prozessweiterungen wurden in Workshops mit den Abteilungsteams erarbeitet. Die Einbeziehung aller Abteilungen in das Digitalisierungsprojekt ist bis heute erhalten: Monatlich findet ein Forum statt, in dem sich die sogenannten „eBuddys“ - Key-User:innen - mindestens eine Person pro Abteilung - treffen. Im Forum werden aktuelle Fragen der Digitalisierung besprochen, erklärt Dipl.-Ing. Michael Prodnik, der das Forum leitet. Er ist für die Softwarearchitektur zuständig und damit auch für das Zusammenspiel der zentralen IT mit den Anwendungen in den Abteilungen - von der Abfallwirtschaft über das Bauamt und Wasserwerk, Finanzen und Steuern, Kindertagesstätten, Verkehr und Umwelt bis zum Standesamt.

Duale Zustellung

Ein Kernelement der umfassenden Digitalisierungsstrategie ist der Posteingangsworkflow. Physische Post oder vor Ort eingebrachte Dokumente werden mit Barcodes versehen und anschließend

„Ein wichtiges Thema sind für uns elektronische Signaturen. In den internen Workflows nutzen wir dafür die Stempel-Funktion in DocuWare. Extern versandte Dokumente werden über ein integriertes Tool amtlich signiert und der Erhalt kann von den empfangenden Personen per Tablet bestätigt werden.“

„Bei Auskünften tun wir uns durch die schnelle Volltextrecherche über den gesamten digitalen Bestand wesentlich leichter, etwa im Bereich des Standesamts bei der Personenstandsführung. Da haben wir früher oft in alten Geburten- und Hochzeitsbüchern gesucht, die zum Teil wegen Rummangels auch noch ausgelagert waren.“

mit DIN A3-Scannern digitalisiert. E-Mails und elektronische Formulare gelangen direkt in den DocuWare Briefkorb. In der zentralen Postverteilstelle erfolgt die Zuteilung zu den jeweiligen Magistratsabteilungen. Dabei wurde in DocuWare über ein Browser-Plugin die duale Zustellung ermöglicht. „Dual“ bedeutet, dass im Rahmen der Zustellung entschieden wird, ob das Dokument physisch gedruckt wird oder elektronisch zugestellt werden kann – je nachdem, ob die empfangende Person oder Stelle eine elektronische Adresse hat.

Bürgermeister arbeitet papierlos

Bei der digitalen Weiterverarbeitung in den jeweiligen Magistratsabteilungen wurden verschiedene Integrationen mit Anwendungen wie CRM oder Warenwirtschaft realisiert, die laut Wundara durch die einfache Integration mit der von DocuWare zur Verfügung gestellten API-Schnittstelle komfortabel umgesetzt werden konnten. DocuWare erweist sich als sehr flexibles Tool, mit dem auch schnell Ad-hoc-Workflows für Informations- oder Entscheidungszwecke erstellt

werden. Wenn etwa ein politischer Beschluss für eine Bestellung oder einen Vertrag benötigt wird, den eine Gruppe von Personen unterschreiben muss. Das lässt sich mit DocuWare schnell ohne technischen Aufwand umsetzen.

Die Digitalität erstreckt sich beim Magistrat Villach über alle Ebenen und prägt auch die Arbeitsweise des Bürgermeisters, der seit über fünf Jahren ausschließlich papierlos auf dem iPad arbeitet und dadurch zeitraubende Routineaufgaben wie die Erledigung der täglichen Post wesentlich schneller abarbeitet.

„Ausschlaggebende Faktoren bei der Entscheidung für DocuWare waren der technologische Vorsprung gegenüber der Konkurrenz, die einfache Einrichtung, die intuitive Handhabung sowie die Vor-Ort-Betreuung durch den Realisierungspartner.“



Mehr erfahren: start.docuware.com