

# ELO KUNDENREFERENZ

Stadtreinigung Leipzig



## Nie mehr Akten tragen ...



*„Was ich nicht wirklich vermisse, sind die Akten Transporte durch das Haus.“*

Elke Franz,  
Abteilungsleiterin Verwaltung,  
Stadtreinigung Leipzig

Die Informations- und Papierflut drohte die Stadtreinigung Leipzig zu überschwemmen. Mit **ELO**professional ist nun ein Dokumenten-Management-System (DMS) im Einsatz, das alle eingehenden, standortbezogenen Briefe, Faxnachrichten und E-Mails verwaltet und digital archiviert. Dies optimiert die Arbeitsabläufe, entlastet die Mitarbeiter und erhöht den Kundenservice.

Die Stadtreinigung Leipzig ist ein Eigenbetrieb der Stadt Leipzig mit rund 800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Hauptaufgaben des TÜV-zertifizierten Entsorgungsfachbetriebes sind die Abfallentsorgung, die Straßenreinigung, der Winterdienst, die Deponienachsorge und die Betreuung der städtischen Grünanlagen. Darüber hinaus verfügt der Eigenbetrieb über eine eigene Kfz-Werkstatt und führt die meisten Reparaturen selbst aus. Dies alles zu managen erfordert eine sehr effiziente Organisation, denn die „Kundenanzahl“ ist beachtlich: In der Messestadt leben über 530.000 Menschen auf einer Fläche von rund 300 Quadratkilometern.



## Shortcuts

Land: Deutschland  
Branche: Abfallentsorgung, Straßenreinigung

## Das Unternehmen

Die Stadtreinigung Leipzig ist ein Eigenbetrieb der Stadt Leipzig und TÜV-zertifiziert. Hauptaufgaben sind die Abfallentsorgung, die Straßenreinigung und die Betreuung der städtischen Grünanlagen in der Messestadt.

## Die Herausforderung

Das bestehende Aktenarchiv vollständig zu digitalisieren und den hohen personellen und zeitlichen Aufwand für das Suchen, Bereitstellen und Aktualisieren der Papierakten zu reduzieren.

## Lösung

**ELOprofessional** mit direkter Anbindung an Microsoft Dynamics NAV und perfekter Microsoft Office Integration. Digitaler Postdurchlauf mittels Workflow.

## Nutzen

- Abbildung der vorhandenen physischen Aktenstruktur in digitaler Form
- leichte Bedienung der Software
- Reduzierung der Papierkopien
- schneller Zugriff auf alle Standortakten
- individuelle Softwareanpassungen und -erweiterungen sind leicht möglich
- Volltextsuche

## Vielfältiger Aufgabenbereich

An die Abfallentsorgung in Leipzig sind rund 335.000 Haushalte und Gewerbetreibende angeschlossen. Rest- und Bioabfall, Sperrmüll, Elektroschrott aber auch Schadstoffe werden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtreinigung Leipzig entsorgt.

Grundlage der Arbeit ist die vom Stadtrat beschlossene Abfallwirtschaftssatzung, die festlegt, welche Abfälle wie entsorgt werden müssen. Ergänzt wird die Abfallwirtschaftssatzung von der entsprechenden Gebührensatzung, die auflistet, welche Gebühr für welche Leistung zu entrichten ist.

Zwei Drittel des insgesamt 1.600 km langen Leipziger Straßennetzes und rund tausend Kilometer öffentlicher Geh- und Radwege sowie die beliebten Fußgängerzonen in der Innenstadt werden regelmäßig – zum Teil mehrmals wöchentlich – von den Beschäftigten der Abteilung Straßenreinigung gereinigt.

Grundlage der Arbeit ist die vom Stadtrat beschlossene Straßenreinigungssatzung, die detailliert festschreibt, was zu säubern ist und wie oft dies zu geschehen hat. Ergänzt wird die Straßenreinigungssatzung von der entsprechenden Gebührensatzung, die exakt auflistet, welche Gebühr für welche Leistung zu entrichten ist. Derzeit werden für 53.000 Grundstücke Abfallgebührenbescheide und für 35.000 Grundstücke Straßenreinigungsgebührenbescheide versendet.

## Ziel: Kundenfreundlichkeit erhöhen und Arbeitsbedingungen verbessern

Mit der Erledigung der oben genannten Aufgaben kam es zwangsläufig zu einer Expansion des bestehenden Aktenarchivs. Für Grundstücke, die sowohl an die Abfallentsorgung als auch an die Straßenreinigung angeschlossen sind, wurden die Akten daher zu einer Standortakte zusammengeführt. Derzeit geht die Stadtreinigung Leipzig von einem Aktenbestand von rund 70.000 aus.

Ebenso stieg der Aufwand, um die Papierakten zu aktualisieren und schnell bereit zu stellen. Das heißt, die Mitarbeiter trugen benötigte Akten immer wieder durch das gesamte Haus – und der Suchaufwand



wurde mit zunehmender Aktenanzahl stetig größer. Dies belastete vor allem die Kollegen des Archivs und erschwerte kundenfreundliches Arbeiten, da die Sachbearbeiter erst die Akten anfordern mussten, um die kundenspezifischen Anliegen zu bearbeiten.

## Dokumentenmanagement erhöht deutlich die Effizienz

2010 beschloss die Betriebsleitung, die Effizienz auch beim Dokumentenmanagement zu erhöhen. Die Standortakten der Bereiche Abfallentsorgung und Straßenreinigung sollten elektronisch archiviert werden. Darüber hinaus setzte sich die Stadtreinigung Leipzig das Ziel, den Postdurchlauf zu optimieren und die sehr hohe Anzahl an Papierkopien zu verringern.

Gemeinsam mit einem führenden IT-Systemhaus für Dokumentenlogistik und IT-Business-Lösungen, wurde ein detailliertes Anforderungsprofil erstellt. Wichtig war, dass sich die infrage kommende Software optimal in MS Office-Programme integriert, einfach zu bedienen ist und die bestehende Aktenstruktur in digitaler Form nachbilden kann.

Nach einer ausgiebigen Testphase entschied man sich für das DMS **ELOprofessional** von ELO Digital Office, das alle Anforderungen problemlos erfüllte und die Anwender völlig überzeugen konnte.

## Digitaler Postdurchlauf mit Workflow

Heute werden die benötigten Akten eingescannt und digital bereitgestellt. Neue Dokumente werden ebenfalls eingescannt, falls sie noch nicht digital vorliegen. Anschließend werden sie „verschlagnwortet“ (indexiert) und automatisch archiviert. Jeder Standort hat dabei einen eigenen Archivordner. Durch die Schnittstelle zu Microsoft Dynamics NAV lassen sich bei der Ablage

viele relevante Daten, wie z.B. die Belegnummer, automatisch als Schlagworte übernehmen. Übersichtlichkeit, Suchen/Finden und vor allem ein extrem schneller Zugriff auf die Unterlagen sind somit garantiert.

**ELOprofessional** organisiert mittels Workflow auch den Postdurchlauf. Alle eingehenden, standortbezogenen Briefe, Faxnachrichten und E-Mails archiviert die Software nach dem Bearbeiten automatisch. Gebührenbescheide lassen sich automatisch speichern und bei Bedarf als Duplikat erneut versenden.

## ELO entlastet die Mitarbeiter

Dank **ELOprofessional** können die Mitarbeiter heute sämtliche Office-Dokumente direkt aus der Anwendung (Word, Excel etc.) heraus archivieren. Digitale Fotos und andere Dateien legen die Mitarbeiter problemlos über den Windows-Explorer im ELO Archiv ab. Dabei werden alle Dokumentversionen revisions- und rechtssicher gespeichert. Inzwischen sind es über 780.000 Dokumente, die ELO verwaltet.

Darüber hinaus haben sich die internen Arbeitsabläufe verbessert. Die Kollegen können parallel an einem Fall arbeiten und sich darüber telefonisch verständigen, was vor allem für Teams in den verschiedenen Abteilungen wichtig ist. Die Kunden profitieren dabei von kürzeren Reaktionszeiten, das heißt, es wird unter anderem schneller auf Neuanschlüsse bzw. Eigentümer-/Verwalterwechsel reagiert.

Nach dem Anfangsrespekt vor etwas Neuem, wurde ELO von allen Beteiligten vollständig akzeptiert. Die Einschätzungen der 88 Beschäftigten, die seit über 1,5 Jahren mit ELO arbeiten, sind daher durchweg positiv. „ELO ist ein tolles Programm, weil alles gleich archiviert wird und das viele Kopieren durch die Kollegen entfällt“, sagt z.B. Blanka Götzke aus der Poststelle.





## IT-Umgebung

Windows-Server-2003, SQL Server 2008 und MS-Office 2007.

Als Groupware- und Nachrichtensystem fungiert Microsoft Exchange, die 88 Clients laufen derzeit noch auf Windows XP. Das ERP-System ist Microsoft Dynamics NAV und als geografisches Informationssystem dient Polygis.

ELO Digital Office, das ELO Logo, elo.com, ELOOffice, ELO-professional und ELOenterprise sind Marken der ELO Digital Office GmbH in Deutschland und/oder anderen Ländern.

Microsoft®, MS®, Windows®, Word® und Excel®, PowerPoint®, SharePoint®, Navision® sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Veröffentlichung dient nur der unverbindlichen allgemeinen Information und ersetzt nicht die eingehende individuelle Beratung. Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen können jederzeit, auch ohne vorherige Ankündigung, geändert werden. Insbesondere können technische Merkmale und Funktionen auch landesspezifisch variieren.

Aktuelle Informationen zu ELO Produkten, Vertragsbedingungen und Preisen erhalten Sie bei den ELO Gesellschaften und den ELO Business-Partnern und/ oder ELO Channel-Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

ELO gewährleistet und garantiert nicht, dass seine Produkte oder sonstigen Leistungen die Einhaltung bestimmter Rechtsvorschriften sicherstellen. Der Kunde ist für die Einhaltung anwendbarer Sicherheitsvorschriften und sonstiger Vorschriften des nationalen und internationalen Rechts verantwortlich. Änderungen, Irrtümer und Druckfehler bleiben vorbehalten. Nachdruck und Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung der ELO Digital Office GmbH.

© Copyright ELO Digital Office GmbH 2012. Alle Rechte vorbehalten.

Die Veränderung im Arbeitsprozess führte jedoch dazu, dass sich der Anteil der reinen Bildschirmarbeit wesentlich erhöhte. Die Mitarbeiter konnten sich daher bei der Einführung von ELO entscheiden, ob sie zukünftig mit zwei Bildschirmen arbeiten wollen oder ob ein größerer Bildschirm ausreichend ist. Die Mitarbeiter werden darüber hinaus dazu angehalten, entsprechend der gesetzlichen Vorgaben auf die Be- und Entlastung ihrer Augen zu achten.

## Fazit und Ausblick

Mit Hilfe von ELO wurden die Verwaltungstätigkeiten in der Stadtreinigung Leipzig optimiert und die Papierflut reduziert. Alle Dokumente lassen sich erheblich schneller finden und bei Bedarf ist ein sofortiger Zugriff darauf möglich. Dies führt zu einem stressfreieren Arbeiten und verbessert den Kundenservice. Derzeit sind 25% der 70.000 Akten eingescannt. In den nächsten Jahren erfolgt eine kontinuierliche und vollständige digitale Erfassung des Aktenarchivs.

Aufgrund der erfolgreichen Umsetzung wird derzeit das DMS weiter ausgebaut. Im Jahr 2012 wurde für alle Fahrzeuge eine digitale Fahrzeugakte angelegt. Darüber hinaus wird das DMS von ELO Digital Office auch beim Rechnungseingang und bei diversen Projekten der Fachabteilungen zum Einsatz kommen.