

"PRINT AS A SERVICE" ERLAUBT ZEITGEMÄSSE BRIEFERSTELLUNG

MODERNE TAUBEN

PaaS oder Print as a Service heißt die neu entwickelte Dienstleistung des Servicebereiches Outputmanagement der ITEBO-Unternehmensgruppe. Ende Mai konnte das erste Großprojekt erfolgreich beendet werden. Das kommunale Jobcenter des Landkreises Schaumburg hat den Postversand aus dem Rechenzentrum der ITEBO-Unternehmensgruppe vollständig automatisiert und spart so Zeit und Kosten.

Seit Ende Mai können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem durchgängigen Print as a Service Verfahren alle postalischen Aufgaben direkt ans Druckzentrum der ITEBO-Unternehmensgruppe übergeben. „Die neue Arbeitsweise erfreut sich einer hohen Akzeptanz bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Vor allem bei unserer steigenden Anzahl derer, die im Homeoffice tätig sind“, freut sich Petra Rensing, IT-Organisatorin des Landkreises Schaumburg.

Die Dokumente und die dazugehörigen Anhänge werden weiterhin in der gewohnten Anwendersoftware am Arbeitsplatz erstellt und bearbeitet.

DAS JOBCENTER SCHAUMBURG

... ist zugelassener kommunaler Träger im Landkreis Schaumburg mit Standorten in Stadthagen und Rinteln. Mehr als 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter versenden – zunehmend aus dem Homeoffice – zusätzlich zur digitalen Post etwa 120.000 klassische Briefe pro Jahr.

„Durch das neue Printverfahren vermeiden wir Medienbrüche und haben Zeit- und Kostenaufwand deutlich reduziert. Gestiegen ist dafür die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter“, Petra Rensing, IT-Organisatorin.

Dem neuen Schreiben können Anlagen beigefügt werden, welche aus der eAkte des jeweiligen Kunden stammen. Direkt aus dem Textverarbeitungsprogramm jedes Mitarbeiters wird das Dokument zentral auf einem virtuellen Drucker abgelegt und vereinheitlicht. Die Anlagen, z. B. aus der eAkte, werden bei der Adressierung des virtuellen Druckers dem Anschreiben beigemischt und zur Übermittlung an die ITEBO aufbereitet.

Technisch realisiert wird dies durch den Einsatz eines PDF-Creators mit fest hinterlegten Voreinstellungen. Die Druckaufträge werden vom Rechenzentrum der ITEBO automatisiert abgerufen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können jederzeit den Status der Verarbeitung auf ihrer Weboberfläche abrufen und, falls notwendig, bis zur abendlichen Verarbeitung im Rechenzentrum Schreiben ändern, löschen, den Versand verschieben oder nach entsprechenden Änderungen freigeben.

EINHEITLICHE FORMATE UND STANDARDISIERTE NORM

Unterstützt wird die Erleichterung des Arbeitsprozesses durch die Vereinheitlichung der Formate und Formulare. „In der Endphase des Projektes hatten wir in der IT einen hohen händischen Aufwand, die Vorlagen über die einzelnen Fachabteilungen

hinweg an eine standardisierte Norm anzupassen. Daher wurden die Vorgehensweisen der Dokumentenerstellung vereinheitlicht. Aus der Standardsoftware heraus erstellte Schreiben basieren jetzt auf einheitlichen Vorlagen. Diese werden als Dokumente mit oder ohne Anlagen auf zentrale virtuelle Drucker ausgegeben und der ITEBO zur Verarbeitung übermittelt“, erläutert Jens Lattwesen, IT-Koordinator und Anwendungsbetreuer im Jobcenter. Die Übermittlung in das ITEBO-Rechenzentrum erfolgt über eine hochverschlüsselte Verbindung.

AUSGEROLLT IN NUR VIER WOCHEN

In einer Testgruppe von zehn Personen aus verschiedenen Teams wurden die Anpassungen in der Software und Dokumenterstellung getestet. „Die technische Abstimmung war zeitweise eine Herausforderung, denn es gab eine Reihe von unerwarteten Effekten im Zusammenspiel der verschiedenen Technikkomponenten“, erläutert Petra Rensing den Ablauf des Projektes.

Die angepasste Lösung wurde innerhalb von vier Wochen schrittweise im gesamten Jobcenter implementiert. Auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die zu Hause arbeiten, können nun aus der genutzten Applikation heraus einfach und sicher in den Verteilungsprozess einsteigen. Denn alle Arbeitsplätze sind eingebunden, und die virtuellen Drucker stehen auch im Homeoffice zur Verfügung.



Bernhard Hehmann, Servicebereichsleiter Outputmanagement

DREI MINUTEN PRO SCHREIBEN EINGESPART

Minimiert werden konnte die Landschaft aus den unterschiedlichsten Arten von Druckern, Multifunktionsgeräten und sonstigen Ausgabezielen, wie auch der enorme Aufwand für das Ausdrucken, Falzen und Versenden. „Wir haben bereits validiert, dass im Prozess mindestens drei Minuten pro Schreiben eingespart werden“, so Petra Rensing. Weitere positive Effekte erzielt das Jobcenter durch die Dokumentenbündelung bei Sendungen an eine gleiche Adresse oder durch die Massenbrief-Rabatte des ITEBO-Versandpartners. „Nicht zu vergessen ist der positive ökologische Aspekt und die positive Außenwirkung, die wir bei unseren Kunden schon nach so kurzer Zeit wahrnehmen.“

Innerhalb von sechs Monaten erfolgte die Einführung des gesamten digitalen Prozesses. „Sehr konstruktiv, geräuschlos und problemfrei, auch dank der Unterstützung der IT-Kollegen und weiterer Kolleginnen und Kollegen des Jobcenters sowie eines sehr engagierten Herstellers“, wie Petra Rensing resümiert. Auch für andere Fachämter des Landkreises ist die Einführung von Print as a Service in naher Zukunft vorgesehen.