

Bei Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung legt der Märkische Abwasser- und Wasserzweckverband größten Wert auf zuverlässigen Kundenservice. Ein Dokumentenmanagement-System verbessert die Kommunikation mit den Bürgern.



**Heike Grüning, kaufmännische Mitarbeiterin,
Märkischer Abwasser- und Wasserzweckverband,
Königs Wusterhausen,
unterstreicht den deutlichen Transparenzgewinn
dank DocuWare**

„Durch den DMS-Einsatz ist unsere Arbeit effizienter und stressfreier geworden.

Bei Anfragen können wir jetzt sofort Auskunft über den aktuellen Stand der Dinge geben. Alles ist transparent und genau dokumentiert. Das schätzen sowohl Bürger als auch Lieferanten.“



Märkischer Abwasser- und Wasserzweckverband

Wasser ist unsere Natur



Land:	Deutschland
Branche:	Gemeinde / Öffentliche Verwaltung
Plattform:	On-Premises
Abteilung:	Kaufmännische Abteilung, Sekretariat, Technikabteilung, Geschäftsführung, Verbandsvorsteher

Der Märkische Abwasser- und Wasserzweckverband (MAWV) hat eine zentrale, vom Gesetzgeber kommunal übertragene Aufgabe: In den Mitgliedsgemeinden südöstlich von Berlin verlassen sich mehr als 110.000 Bürger darauf, dass ihnen täglich frisches Trinkwasser geliefert und ihr Schmutzwasser umweltfreundlich und nachhaltig entsorgt wird. Um bei den vielen telefonischen und schriftlichen Anfragen der Bürger den Überblick zu behalten und ein kompetenter Ansprechpartner zu sein, entschied man sich für den Einsatz eines Dokumentenmanagement-Systems.

Bis zur DocuWare-Einführung hatte im Verband jeder seine persönliche Ablage. Wenn der zuständige Mitarbeiter nicht da war, gab es wenig Möglichkeiten, auf dessen Unterlagen wie Erschließungsverträge, Abrechnungen oder Kundenschreiben zuzugreifen. Täglich mussten jedoch bis zu 50 eingehende Dokumente, meist Rechnungen und Briefe, abgelegt werden. Damit war es nicht leicht, über die Vorgänge einen Überblick zu behalten. Mitentscheidend für die Einführung eines DMS war außerdem der zunehmende Platzmangel. Das Papierarchiv im Haus war begrenzt, ältere Unterlagen wurden in ungenutzte Räume der Wasserwerke ausgelagert. Die Suche nach Dokumenten war entsprechend zeitaufwendig. Ein zentraler Dokumenten-Pool

„Es ist heute nicht mehr nötig, von einem Büro ins andere zu laufen und Mappen aufwendig nach Unterlagen zu durchsuchen. Dank DMS steht alles per Knopfdruck bereit.“

sollte helfen, sich lange Wege zu sparen und Kundenanfragen umgehend zu beantworten. Für DocuWare sprach vor allem das Engagement des Softwareherstellers, bei dem man sich im Vergleich zu anderen Anbietern sehr gut verstanden fühlte.

Zentraler Dokumenten-Pool managt sämtliche Unterlagen

Die Arbeitsprozesse wurden daraufhin gemeinsam mit DocuWare-Experten genau analysiert, die Besonderheiten des Verbandes schnell erkannt und entsprechend berücksichtigt. Beim Start der Software gab es keinerlei Betriebsunterbrechung. Zum Erfassen eingehender Belege wurde ein Scanner angeschafft und die Arbeitsplätze mit zweiten Bildschirmen ausgestattet. Heute arbeiten sieben Mitarbeiter im Verband und drei Mitarbeiter der angeschlossenen Betriebspflegegesellschaft regelmäßig mit der dokumentenmanagement-Lösung. Gestartet wurde der DMS-Einsatz im Posteingang: Rechnungen und Briefe werden gescannt, indexiert und im zentralen Dokumenten-Pool archiviert. Ein Großteil der Lieferanten schickt Rechnungen bereits per Mail, welche man ebenfalls im digitalen Archiv ablegt. Auch sämtliche Kunden- und Lieferantenverträge scannt man direkt in DocuWare. Die Terminfunktion des Systems versendet dabei automatisch Benachrichtigungen, sobald ein Vertrag fällig wird. Kündigungsfristen

„Wir haben viele telefonische Anfragen und regen Schriftverkehr mit den Bürgern. Egal ob sich z. B. durch neue Gesetze die Bescheide ändern, der Wasserzählerstand gefragt ist oder Rechnungen ausstehen: Heute können wir sofort und auch telefonisch Auskunft geben.“

können somit problemlos eingehalten werden. Auch Personal- und Technik-Abteilung sind inzwischen an das DMS eingebunden, wie etwa bei der Archivierung von Personalunterlagen, Schriftverkehr oder technischen Zeichnungen. Für die Prüfung der Eingangsrechnungen richtete man außerdem einen elektronischen Workflow mit digitalen Stempeln ein: Sobald eine Rechnung zentral archiviert wird, startet der Workflow. Das Dokument erscheint automatisch in der Liste des zuständigen Sachbearbeiters zur Prüfung und Freigabe. Im letzten Schritt vor der Bezahlung geben auch der kaufmännische Leiter sowie der Verbandsvorsteher die Rechnung frei.

„Wir möchten den DMS-Einsatz weiter ausbauen und in unser Buchhaltungssystem integrieren. Die Gewissheit, dass dies mit DocuWare problemlos möglich ist, hat schon bei der Systemauswahl eine entscheidende Rolle gespielt.“

gefällt, ist der jederzeit mögliche Zugriff auf alle Dokumente sowie die einfache und übersichtliche Anwendung. Regelmäßige Workshops sorgen für Erfahrungsaustausch unter den Kollegen und helfen so, das Potenzial der Software noch besser zu nutzen. Auch die Youtube-Videos von DocuWare, welche die verschiedensten Anwendungsmöglichkeiten praxisnah erläutern, nutzt man als Informationsquelle.

Digitaler Dokumentenzugriff sorgt für effiziente Büroarbeit

Die Rechnungsprüfung ist damit nicht nur weniger fehlerhaft, sondern auch sehr viel schneller geworden. Insgesamt sorgt der DMS-Einsatz beim Verband für mehr Übersicht und für eine einfache und effiziente Büroarbeit: Postwege entfallen und das Durchsuchen von Mappen nach Unterlagen gehört ebenfalls der Vergangenheit an. Was dem Verband allerdings besonders an DocuWare



Mehr erfahren: docuware.com