

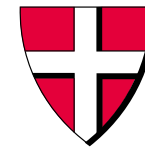
Die Stadt Mendrisio verfügt über eine vollständig digitale Verwaltung. Statt Aktenbergen und langen Postwegen sorgen automatisierte Workflows für reibungslose Abläufe. Das spart nicht nur Zeit und Kosten, sondern verbessert auch die Servicequalität für Bürger und Wirtschaft.



**Paolo Camponovo, IT-Leiter, Stadt Mendrisio, Mendrisio,**  
**fördert Bürgernähe durch eine digitale Verwaltung:**



„DocuWare ist Teil unserer Digitalisierungsagenda. Die mit dem DMS erreichte Standardisierung und Transparenz trägt wesentlich dazu bei, Barrieren zwischen der öffentlichen Verwaltung und den Bürgern bzw. Unternehmen der Kommune abzubauen und damit allen Beteiligten einen besseren Service zu bieten.“



**Città di  
Mendrisio**



<b>Land:</b>	Schweiz
<b>Branche:</b>	Öffentliche Verwaltung
<b>Plattform:</b>	On-Premises
<b>Abteilung:</b>	Gesamte Verwaltung
<b>Integration:</b>	Verwaltungssystem Ge.Co.Ti, Microsoft Outlook

**Mendrisio liegt im Tessin an den Hängen des italienisch-schweizerischen Grenzbergs Monte Generoso und zählt rund 15.000 Einwohner. Die Gemeindeverwaltung ist komplett digitalisiert: DocuWare ist in fast allen Ämtern im täglichen Einsatz.**

Bis 2019 dominierte Papier die dokumentenbasierten Prozesse. Wöchentlich durchliefen rund 1.000 Dokumente und Akten die verschiedenen Ämter, vor allem allgemeine Korrespondenz mit Bürgern und Unternehmen sowie Eingangsrechnungen. Da die Verwaltung über rund 15 Außenstellen im Stadtgebiet verfügt, war für die Verteilung ein internes Postsystem erforderlich. Wie in vielen öffentlichen Verwaltungen führte dieses Konzept zu einem hohen Ressourcen- und Zeitaufwand. So war z.B. die Nachvollziehbarkeit durch die Existenz verschiedener Kopien und Dokumentversionen kaum gegeben. Gerade bei der Bearbeitung von Anträgen kam es immer wieder zu Rückfragen, in deren Folge die bearbeitende Stelle ungewollt als Archiv fungierte, d.h. die entsprechenden Dokumente und deren Status recherchieren und Rückfragen anderer Stellen beantworten musste. Oft war unklar, welchen Status eine Akte, ein Antrag oder eine Rechnung hatte und welche Bearbeitungsschritte notwendig waren, um einen Vorgang abzuschließen. Die stetig

steigenden Kosten veranlassten die Gemeinde 2019, nach einer Alternative zur papierbasierten Verwaltung zu suchen. Mehrere Softwarelösungen wurden hinsichtlich Funktionalität und Kosten analysiert. DocuWare setzte sich durch und wurde wenige Monate später eingeführt.

### **Digitale Verarbeitung und Datenabgleich**

Heute arbeiten rund 300 der 500 Verwaltungsmitarbeitenden mit dem DMS. DocuWare übernimmt nicht nur die Verarbeitung aller Rechnungen, sondern auch die allgemeine Korrespondenz mit oft mehrstufigen Vorgängen. Wie hoch der Automatisierungsgrad ist, zeigt die elektronische Rechnungsbearbeitung: Über eine Exchange/Outlook-Anbindung werden eingehende Belege in den Dokumenten-Pool importiert. Dort liest DocuWare den auf jeder Schweizer Rechnung vorhandenen QR-Code aus und synchronisiert die relevanten Daten mit dem Verwaltungssystem Ge.Co.Ti, das auf dieser Basis die Buchungssätze vorbereitet. In DocuWare erscheinen die nun vollständig indextierten Belege in einer elektronischen Aufgabenliste. Über digitale Stempel werden die Rechnungen an die zuständigen Stellen weitergeleitet und freigegeben. Im letzten Schritt erfolgt die Zahlung und Verbuchung, wobei die Buchungssätze dank der Datensynchronisation

*„DocuWare erzeugt beim Ablegen eines Dokuments einen eindeutigen Hash-Wert in Form einer digitalen Signatur, so dass unser Archiv heute höchsten Sicherheitsstandards entspricht.“*

*„Dank DocuWare wissen unsere Mitarbeitenden jederzeit, ob eine Korrespondenz bereits gelesen wurde, in welchem Bearbeitungsstadium sie sich befindet und welche Schritte zum Abschluss noch fehlen. Das war früher nicht immer der Fall.“*

*„Hervorzuheben ist, dass wir dank der Einfachheit des Systems viele Workflows und Änderungen selbst vornehmen können. Dadurch sind wir von niemandem abhängig und reduzieren gleichzeitig die TCO.“*

nur noch ergänzt, aber keine neuen Daten mehr manuell eingegeben werden müssen. Durch den bidirektionalen Datenabgleich kennen sowohl DocuWare als auch das Verwaltungssystem den aktuellen Bearbeitungsstand jeder Rechnung, der sich anhand der digitalen Stempel auch visuell leicht nachvollziehen lässt. Ähnlich verhält sich der Workflow im Bereich der allgemeinen Korrespondenz, der mit DocuWare wesentlich besser überwacht und schneller bearbeitet werden kann.

### **Höchste Servicequalität für Bürger und Wirtschaft**

Mit DocuWare ist es der Stadt Mendrisio gelungen, ihre Verwaltungsprozesse zu standardisieren, transparenter zu gestalten und die Fehlerquote zu senken. Dank digitaler Stempel und elektronischer Listen wissen die Mitarbeitenden jederzeit, was noch zu tun ist und werden im Notfall von DocuWare an ihre Aufgaben erinnert. Vorteile ergeben sich z.B. bei der Finanzplanung, denn die neu gewonnene Transparenz zeigt der Gemeinde schon beim Rechnungseingang,

welche Zahlungen in den nächsten Wochen anstehen, so dass die Buchhaltung die Liquidität besser planen kann. Zudem bietet der digitale Dokumenten-Pool eine höhere Sicherheit als das bisherige papierbasierte System, das durch den manuellen Postweg und das Anfertigen von Kopien fehleranfällig war. Recherchen sind heute für alle Berechtigten ohne Umweg über die Fachstelle möglich. Durch die Verknüpfung der ein- und ausgehenden Korrespondenz mit DocuWare sind aktuelle Anfragen, bereits getroffene Entscheidungen und eventuelle Antwortschreiben sofort ersichtlich. Das Ergebnis? Anträge werden schneller beantwortet und die Gemeinde Mendrisio löst ihr Versprechen ein, den Bürgern und Unternehmen der Gemeinde höchste Servicequalität zu bieten.



**Mehr erfahren: [start.docuware.com](https://start.docuware.com)**