JOB-COM BRINGT

NEUE PERSPEKTIVEN

job-com düren

KREIS DÜREN
JOBCENTER
... WIR MACHEN DAS!

job-com düren

KREIS DÜREN

ELEKTRONISCHES OUTPUTMANAGEMENT IM JOBCENTER

e-nrw.

Zukünftige IT-Strategien in Nordrhein-Westfalen

job-com

DER KREIS DÜREN

- Städtedreieck
  Aachen – Düsseldorf – Köln/Bonn
- 15 Städte und Gemeinden
- 258.385 Einwohner/innen
- 941 km² Gebietsfläche

OPTIONSKOMMUNE SEIT 2005

Das bedeutet:

- 11.461 Bedarfsgemeinschaften
- 23.111 Menschen, die Leistungen nach dem SGB II beziehen
- 7.259 Arbeitslose

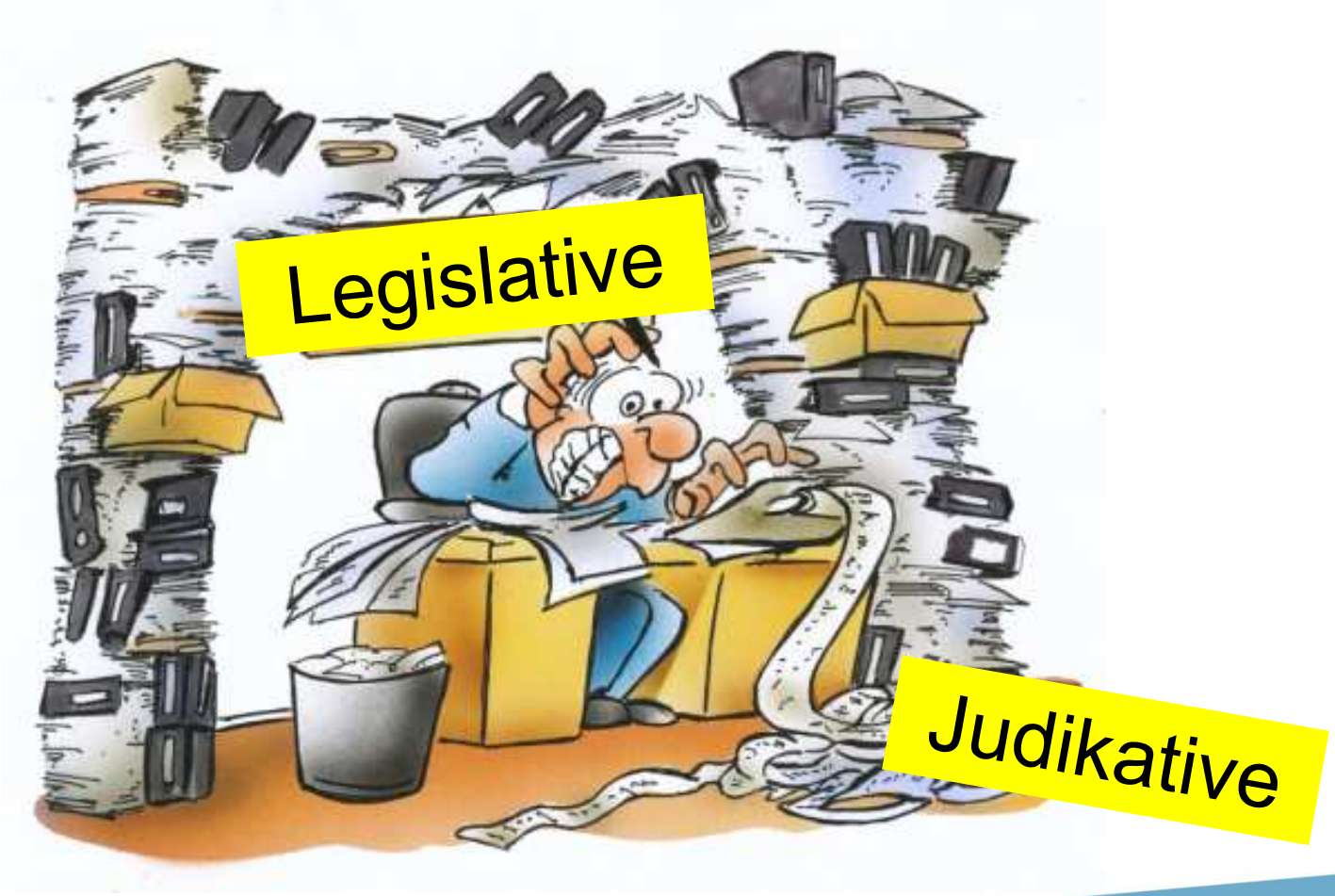
Für diese Menschen ist die job-com als zuständiges Fachamt der Kreisverwaltung Düren mit rd. 300 Mitarbeitern/innen an 2 Standorten verantwortlich!

IST-SITUATION VOR DIGITALISIERUNG

- Führen von Akten in Papierform an allen Standorten
- ca. 18 lfd. Meter Aktenablagebedarf alleine für die laufenden Fälle eines Sachbearbeiters
- Riesige Menge an abgeschlossenen Archivakten/Zugriff auf Akten untereinander nur durch Aktenübersendung / Fotokopieren möglich
- Erstellung und Kuvertierung von Schreiben an Einzelarbeitsplätzen
- Kein auskömmliches Personal

IST-SITUATION VOR DIGITALISIERUNG

IST-SITUATION VOR DIGITALISIERUNG



MIT BEZUG DES NEUEN JOBCENTERS

IN ZUKUNFTSWEISENDE IT- LÖSUNGEN INVESTIERT

AKTUELLE IST-SITUATION IN DÜREN

- Keine Papierakten mehr
- Digitale Akte an allen PC-Arbeitsplätzen verfügbar (unter Berücksichtigung von Zugriffsrechten)
- Zugriff auf jede SGB II-Akte ortsunabhängig möglich
- Digitalisierung des Postausgangs

TECHNISCHE UMSETZUNG

Zentraler Dienst
Server und Datenbank für zugriffs- und fälsch-ungssichere Ablage von Dokumenten

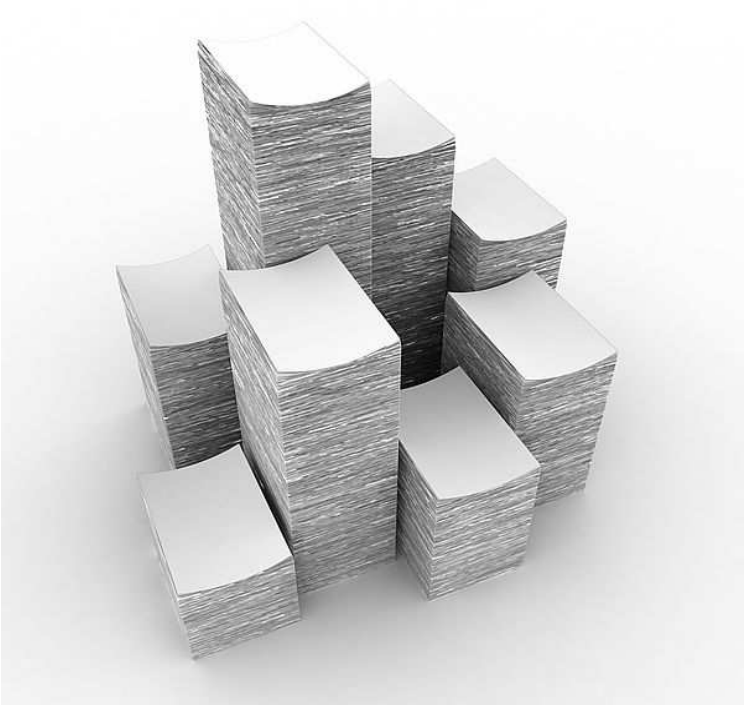
Poststelle
Hochleistungs-Scanner für Eingangspost

Dokumentenausgang
E-PostBussiness Box der Deutschen Post

TECHNISCHE UMSETZUNG

Arbeitsplätze
Multifunktionsgerät + zwei 21-Zoll Bildschirme für Arbeiten im Fachverfahren bei gleichzeitiger Dokumenteneinsicht

Reduzierung von Kosten für Verbrauchsmaterial u. Hardware



Aktenablage
(Eingangspost + Durchschriften)

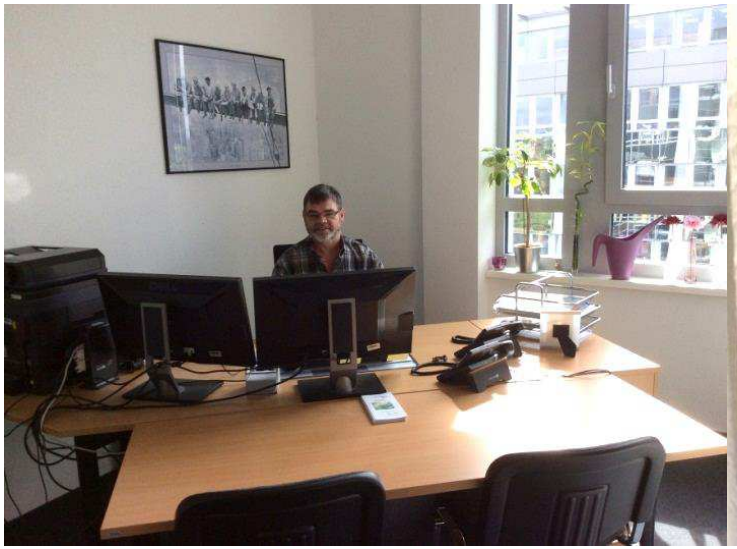
– ca. 62.500 Dokumente/Monat
= rd. 280.000 Seiten/Monat

entspricht 10 – 13 GB Aufwuchs in den E-Akten je Monat

Postversand

– ca. 10.000 Schreiben/Monat

Optimierte Raumnutzung



- **kein Archiv u. keine Schränke für Akten erforderlich**

- **aktuell teilen sich 33 Telearbeiter 17 Arbeitsplätze**

Verbesserung der Raumgestaltung

Räume wirken ohne Akten und Aktenschränke großzügiger und damit freundlicher!

Optimierung von Arbeitsprozessen

- Verbesserung der Organisation durch verkürzte Postwege (intern + extern)
- Entlastung der Mitarbeiter von Nebenarbeiten (Ausdrucken, Lochen, Abheften, Kuvertieren, Suchen von Vorgängen etc.)
- Integration des Fallmanagements durch Akteneinsicht in die Leistungssachbearbeitung und umgekehrt
- Automatisierter Informationsaustausch zwischen Fallmanager und Leistungssachbearbeiter durch sog. Abo´s (z.B. Arbeitsvertrag)

Optimierung von Arbeitsprozessen

- Individuelle Sortiermöglichkeiten der digitalen Akte (Datum, Dokumententyp [Unterkunftskosten, Rechtsbehelfe, Arbeitseinkommen etc.], Sachbearbeiter
- Einfache Akteneinsicht für Vorgesetzte, Widerspruchstelle, Beschwerdemanagement, Unterhaltsstelle, RPA u.a.
- Akteneinsicht durch Rechtsanwälte und Kunden über sicheren „Dokumentensafe“ im Internet digital möglich
- Elektronischer Rechtsverkehr mit Sozialgerichtsbarkeit in Zukunft flächendeckend möglich

Verbesserte Steuerungsmöglichkeiten

- Überwachung der Bearbeitung von Posteingängen durch „Status“-Angaben („Bearbeitungsstau“ bei Krankheit/Urlaub)
- Postbearbeitung bei Urlaubs- und Krankheitsvertretung ortsunabhängig möglich; Postversand bei Telearbeit vom Wohnort aus möglich
- Steigerung der Arbeitsqualität durch vereinfachte Kontrolle von Arbeitsergebnissen (Vier-Augen-Prinzip)
- Gleichzeitige Akteneinsicht ermöglicht bessere Unterstützung
- Zusätzliche Auswertungsmöglichkeiten über die E-Akte u. E-Post

Höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

- Höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit durch Beschleunigung von Arbeitsprozessen
- Bessere Information der Mitarbeiter erhöht Transparenz u. reduziert Frustrationen bei den Kunden (Rückgang von Rechtsbehelfen um 20 %)
- Mitarbeiter haben mehr Zeit für die Erledigung ihrer Kernaufgaben
- Digitalisierung eröffnet neue Chancen familienfreundlicher Unternehmenspolitik

Höhere Mitarbeiterzufriedenheit
=
Höhere Attraktivität des Arbeitgebers

KONKRETES EINSPARPOTENZIAL AM BEISPIEL DER E-POST

Reduzierung des Druckvolumens an den Arbeitsplätzen um ca. 80 %

Erhöhung der Lebensdauer der Multifunktionsgeräte

Reduzierung der gesundheitlichen Belastung durch Tonerstaub

Verbrauchsmaterial

– ca. 24.000 € Tonerkosten
– ca. 20.000 € durch die Verlängerung der Lebensdauer der Multifunktions-geräte
– ca. 9.000 € Papierkosten

Senkung der Bearbeitungszeiten

Entlastung der Mitarbeiter durch den Wegfall von ca. 80 % der Druck- und Kuvertierleistungen

Arbeitszeit

– ca. 98.000 € bei zwei Minuten Zeitersparnis pro Brief

KONKRETES EINSPARPOTENZIAL AM BEISPIEL DER E-POST

Postversand

Versand per Mausklick bei gleichzeitiger Ablage der Durchschrift in der E-Akte

Portoeinsparung

– ca. 23.000 € durch den porto-optimierten Versand über die E-POST

Gesamtersparnis = ca. 174.000 € p.a.

FAZIT

Ein innovatives Outputmanagement unter Nutzung von E-Akte und E-Post ist für alle Beteiligten ein Gewinn:

Kunden und Mitarbeiter sind zufriedener und gleichzeitig können Kosten gesenkt werden!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!!