



TRANSPARENTES DOKUMENTENMANAGEMENT

Im Sozialbereich steht der Mensch im Mittelpunkt und kaum jemand denkt dann an Begriffe wie „Prozessoptimierung“ oder „Standardisierung von Abläufen“. Aber gerade bei zuschussfinanzierten Organisationen wie dem JugendSozialwerk Nordhausen e.V. ist wirtschaftliches Denken und Handeln von besonders großer Bedeutung, denn nur so können die verschiedenen gesellschaftspolitischen Aufgaben auch auf Dauer finanziert werden.

Weniger Zeit für Administration – mehr Zeit für Sozialarbeit

Je größer die Organisation, desto wichtiger ist es, zentrale Prozesse so effizient wie möglich zu gestalten und bei den Kernprozessen der Sozialarbeit Gemeinsames herauszuarbeiten und voneinander zu lernen. Diesen Ansatz verfolgt das JugendSozialwerk Nordhausen seit Einsatz der Prozessmanagementlösung sycat Process Designer und sycat Document Manager mit Datenbankunterstützung Oracle besonders erfolgreich.

Vielfältige Prozesse erschweren effiziente Dokumentenlenkung

Das Angebot des JugendSozialwerks erstreckt sich über acht verschiedene Einrichtungsbereiche von der Jugendhilfe über Familienarbeit bis hin zur Altenpflege. Darüber hinaus gibt es noch eine zentrale Verwaltung, die als Klammer für alle Einrichtungen Unterstützung bietet. Die knapp 1.000 Mitarbeiter in insgesamt 84 Einrichtungen betreuen dabei Menschen in verschiedenen Landkreisen und Städten in Thüringen und Sachsen.

Allein die regionale Verteilung der Organisation zieht einen erheblichen Kommunikationsaufwand nach sich. Und auch der Administrationsaufwand – das gesamte Formularwesen – ist vergleichsweise hoch. Nicht nur dass sämtliche Formalien der Sozialhilfeträger in den beiden Bundesländern zu beachten sind, zu jedem Vorgang entstehen Unterlagen und natürlich gibt es auch für die typischen zentralen Tätigkeiten aus Einkauf, Personal- oder Finanzwesen eine entsprechende Vielzahl an Formularen und Dokumenten. Die Optimierung der internen Dokumentenverteilung auf Basis zugrundeliegender Prozess-Schemata war einer der Gründe, dass sich das Jugend-

Sozialwerk für den Einsatz einer Prozessmanagementlösung entschied. Ein weiteres Ziel war es, durch Bündelung verschiedener Einzelprozesse und – wo immer möglich – deren Standardisierung die verfügbaren Geldmittel effizienter zu nutzen. Darüber hinaus versprach man sich durch eine einheitliche Prozessdarstellung ein besseres Verständnis bei den Mitarbeitern für die Tätigkeiten der Kollegen in anderen Einheiten – und dadurch übergreifende Synergien.

Standardisierung zentraler und unterstützender Funktionen

Im ersten Schritt wurden für die acht Einrichtungsbereiche und die zentrale Verwaltung des Jugendsozialwerks eigene Prozesslandkarten erstellt. Dabei wurde zwischen Kernprozessen sowie Unterstützungs- und Managementprozessen unterschieden. Für die Akzeptanz der neuen Lösung war die Einbeziehung der Mitarbeiter vor Ort von großer Bedeutung. 40 % aller Prozesse wurden daher unter der Schirmherrschaft der lokalen Qualitätsverantwortlichen dezentral erarbeitet. Das Standardisierungs- und damit Optimierungspotenzial wurde besonders bei der Modellierung der Unterstützungs- und Managementprozesse deutlich. Während es in der Vergangenheit für jeden Einrichtungsbereich eigene Dokumente und Vorgehensweisen gab – der Prozess existierte in acht Varianten –, stehen den Mitarbeitern aller Einrichtungen des Jugendsozialwerks die Dokumente jetzt zentral im Intranet-Portal zur Verfügung.

„Durch die automatische Erstellung der sycat HTML-Ausgabe sparen wir rund 50 % Zeit bei der Bereitstellung der Dokumente im sycat Document Manager Portal. Der gesamte Aktualisierungs- und Dokumentationsaufwand wurde ebenfalls deutlich gesenkt. Dies gilt natürlich nicht nur für die Beschaffung, sondern für sämtliche zentralen Dokumente wie Fortbildungsanträge oder Reisekostenformulare, um nur einige zu nennen.“

Normann Kühn, Leiter Qualitätsmanagement, JugendSozialwerk Nordhausen e.V.

Insgesamt wurde dabei die Anzahl der erforderlichen Formulare um das Verhältnis 10:1 reduziert. Dank Bereitstellung der Dokumente mithilfe von sycat Document Manager wurde auch der Verteilungsaufwand drastisch reduziert.

Standardisierung mit Augenmaß

Prozesse, die auf den ersten Blick ähnlich erscheinen, erfordern eine äußerst differenzierte Betrachtung. So gibt es für jede Einrichtung den sogenannten Aufnahmeprozess, den ein Kind oder Jugendlicher bei Erziehungshilfemaßnahmen durchlaufen muss. Es macht aber einen erheblichen Unterschied, ob es sich dabei um ein Kind handelt, das von den Eltern in einer Kindertagesstätte angemeldet wird, oder ob das Jugendamt die Aufnahme eines Kindes mit entsprechendem Hilfebedarf in ein Heim veranlasst. Jede Einrichtung funktioniert nach eigenen Prozess-Schemata, die entsprechend zu berücksichtigen sind. „Aber auch in diesen Bereichen konnten wir mithilfe von sycat einige Standardisierungen herbeiführen“, sagt Normann Kühn. „So wurden z.B. Aufnahmeprozesse von 24 Kindertagesstätten in Thüringen vereinheitlicht.“

Rund 400 Prozesse sind inzwischen mit Dokumenten in sycat hinterlegt. Ab Herbst 2009 werden Mitarbeiter bzw. Mitarbeitergruppen mit entsprechenden Zugangsdaten ausgestattet, sodass sie im Self-Service auf sämtliche Prozessbeschreibungen, Dokumente und Unterlagen zugreifen können, für die sie berechtigt sind. Das ausgeklügelte, aber einfach zu handhabende Rechtmanagement der Lösung erlaubte dem JugendSozialwerk die Einführung eines sehr differenzierten Zugriffssystems, das die punktgenaue Zuordnung sämtlicher Dokumente sicher-

stellt. Dokumente werden – mit entsprechenden Nachweisen – auch automatisch verteilt, ungültige Dokumente rechtskonform archiviert.

Dank der Leistungsfähigkeit der sycat zugrundeliegenden Oracle Database Standard Edition sieht Kühn dem organisationsweiten Produktivstart sehr gelassen entgegen. Er hat die Performance von Oracle bereits selbst zu schätzen gelernt.

„Wenn es beispielsweise um den Einkauf geht, wird schnell ersichtlich, wie sinnvoll einheitliche Prozesse sind. Die verfügbaren Budgets werden zentral verwaltet, aber lokal bewirtschaftet. Es geht uns ja nicht darum, dass für jeden einzelnen Bleistift ein Investitionsantrag gestellt werden muss. Im Gegenteil. Sobald zentral und für alle Einrichtungen einheitlich geregelt ist, wer welche Beschaffungen in welchem Rahmen wie durchführt, erleichtert das die dezentrale Umsetzung enorm“

Normann Kühn, Leiter Qualitätsmanagement, JugendSozialwerk Nordhausen e.V.

Die hervorragenden Antwortzeiten, die er – trotz großer Datenmengen und häufigen Zugriffs von extern – immer wieder erlebt, führt er auf die ausgereifte und performante Basistechnologie zurück. Damit bestätigt er die Richtigkeit der Entscheidung der IT-Abteilung auch als Anwender. Die Entscheidung für sycat beim JugendSozialwerk fiel aus mehreren Gründen zugunsten der ausgereiften Software, die bei 1.450 Unternehmen weltweit im Einsatz ist, aus. sycat überzeugte vor allem durch die Verknüpfung von Prozess- und Dokumentenmanagement und die gute Übersichtlichkeit bei gleichzeitig vielfältigen Möglichkeiten zur Prozesssteuerung wie Freigabe und Prüfverfahren, Archivierung oder Logging. „Wir haben mit sycat eigentlich keinerlei Aufwand. Die Datenbank optimiert sich selbst, das System läuft völlig problemlos“, sagt Dieter Lendeckel, IT-Verantwortlicher beim JugendSozialwerk. „Das ist für uns von enorm großer Bedeutung. Wir können es uns nicht leisten, viel Zeit für IT-Administration aufzuwenden. Mit zwei IT-Mitarbeitern betreuen wir unsere gesamte Organisation.“