

## Behindertengerechte Arbeitsplätze mit DocuWare

# Digitaler Service

Zeigen, was man trotz Handikap zu leisten vermag – die Pro Dokument gemeinnützige GmbH ermöglicht Hilfe bedürftigen Menschen, ihre Fähigkeit mit digitalen Archivierungsdienstleistungen unter Beweis zu stellen. Mit Erfolg, denn das Integrationsunternehmen schreibt seit Beginn schwarze Zahlen.



Roland Müller, Betriebsleiter der Pro Dokument: „Unsere Mitarbeiter können binnen kürzester Zeit eingearbeitet werden und auch der kundenseitige Dokumentenzugriff über das DocuWare-Online-Portal ist nahezu selbst erklärend.“

„Zwar sind wir ein gefördertes Unternehmen, aber auch wir müssen uns tagtäglich dem Wettbewerb stellen“, so Roland Müller, Betriebsleiter der Pro Dokument gemeinnützige GmbH in Kassel. „Fördermittel sind Nachteilsausgleiche für die eingeschränkte Leistungsfähigkeit unserer schwerbehinderten Mitarbeiter. Wir müssen Kunden akquirieren wie jeder andere Archivierungsdienstler auch.“

Im Jahr 2003 entschloss sich der hessische Landeswohlfahrtsverband (LWV), die Pro Dokument als Tochter der Sozialgruppe Kassel e. V. mit 1,3 Mio. Euro zu fördern. Mit dem Ziel, ein modernes Dokumenten-Management-Center aufzubauen und innerhalb von drei Jahren zwölf anspruchsvolle Dauerarbeitsplätze aufzubauen.

Mit 330 000 Euro für Hard- und Software fiel die Basisinvestition moderat aus. Ausgestattet wurden fünf Scan-Arbeitsplätze mit Scannern der 8000er-Serie von Bell & Howell, ergänzt durch einen zentralen A0-Großformat-Scanner von Rowe. Pro 8-Stunden-Schicht lassen sich so bis zu 120 000 Schwarzweiß- bzw. 20 000 farbige A4-Dokumente sowie bis zu 5 000 A0-Seiten elektronisch erfassen. Kernstück des Dokumenten-Management-Systems bei Pro Dokument ist eine DocuWare-ASP-Lösung, die um das Input-Management-Modul Ascent



Kernstück des Dokumenten-Management-Systems bei Pro Dokument ist eine DocuWare-ASP-Lösung, die um das Input-Management-Modul Ascent Capture von Kofax erweitert wurde.

Capture von Kofax erweitert wurde.

„DocuWare hat uns durch die hohe Funktionalität bei einem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis sowie durch die intuitive Bedienbarkeit überzeugt“, erklärt Müller. „Unsere Mitarbeiter können binnen kürzester Zeit eingearbeitet werden und auch der kundenseitige Dokumentenzugriff über das DocuWare-

Online-Portal ist nahezu selbst erklärend. Die Pro-Dokument-Administratoren erstellen im Rahmen der Neukundenakquisition häufig kundenspezifische Testarchive innerhalb weniger Minuten.“

Untergebracht in eigens hergerichteten, barrierefreien Arbeitsräumen, hat sich Pro Dokument seit Januar 2004 zum größten Dokumenten-Center im Raum Kassel entwickelt. Das Dienstleistungsangebot reicht von der digitalen Erfassung über Archivierung, Datenpflege, Vervielfältigung bis zur Aktenver-

ichtung. Alle seine Mitarbeiter seien Fachleute in ihren Bereichen und stünden gesundheitlich nicht beeinträchtigten Menschen fachlich in nichts nach. „Im Gegenteil, alle sind hoch motiviert und sehr dankbar für ihren ausbildungsgemäßen Arbeitsplatz“, so Roland Müller.

## Software on Demand

Eine Besonderheit stellt das auf Basis des DocuWare-Internet-Servers errichtete Online-Portal dar. Über eine schnelle und ausfallsichere Internet-Verbindung kann der Kunde online auf seine bei Pro Dokument gelagerten Archivdaten zugreifen. „Für Kunden, die sich

für die ASP-Dienstleistung entscheiden, haben wir ein transparentes Vergütungsmodell entwickelt. Der Kunde wählt sein individuelles Speicherkontingent aus und zahlt dann einen festen Monatsbetrag. Diese Pauschale beinhaltet alle Kosten für Zugriffe, Wartung, Service etc.“, erklärt Müller die Preise.

Sicherheitsrisiken bei dieser Art des Remote-Zugriffs sieht er nicht. „Zum einen arbeiten wir mit Sicherheitszertifikaten und Verschlüsselungstechniken, zum anderen verfügen wir über eine zweistufige Firewall-Struktur mit demilitarisierte Zone (DMZ). Eine weitere Art des Fernzugriffs stellt die alternativ angebotene Citrix-Terminal-Lösung dar.“

Alle Kundendaten liegen zum einen auf einem RAID-5, zum anderen werden die Daten regelmäßig auf einen in einem anderen Gebäude befindlichen Back-up-Server gespiegelt. Zusätzlich werden Datenkopien in zweifacher Ausfertigung auf DVD und mobilen Festplatten abgelegt und in einem feuerbeständigen Tresor aufbewahrt.

Nach Angaben von Roland Müller ermöglicht der zentrale Dokumenten-Pool ein hohes Maß an Funktionalität. Mit dem Workflow-Modul Content-Folder lassen sich etwa relevante Kundendokumente wie Eingangspost, Lieferscheine oder Rechnungen virtuell verteilen, kommentieren oder mit elektronischem Stempel versehen an den nächsten Sachbearbeiter weiterleiten. Das Ergebnis: Optimierte Geschäftsprozesse und erhöhte Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit.

Mit der Capturing-Software Kofax Ascent Capture wurde diese Funktionalität auch auf die Datenerfassung und -analyse ausgedehnt. „Mit Kofax Ascent Capture verfügen wir über ein ausgesprochen leistungsfähiges Werkzeug zur automatischen Formularerkennung. Es ermöglicht uns, Dokumente mithilfe intelligenter Filter zu erkennen

und einzuordnen. Außerdem versetzt es uns in die Lage, unterschiedlichste Formulare vom Bankbeleg bis hin zum Fragebogen schnell und sicher auswerten zu können“, erklärt Müller.

Der Bedarf des Kunden steht im Vordergrund. Das schafft Vertrauen, Kundenbindung und bringt Empfehlungen, lautet die Strategie. Ein Konzept, das sich auch für den fördernden Landeswohlfahrtsverband rechnet. Bereits nach einem Jahr konnten sechs der bis Ende 2006 geforderten zwölf Arbeitsplätze für schwerbehinderte Menschen realisiert werden. „Die Förder- und Nachteilsausgleichsmittel sind in Integrationsunternehmen gut angelegt, da sie dauerhaft Arbeitsplätze für behinderte Menschen auf dem ersten Arbeitsmarkt schaffen“, resümiert Lutz Bauer, Landesdirektor des LWV. ([www.docuware.com](http://www.docuware.com))