



## KUNDENGESCHICHTEN

SmartDocuments im Einsatz ...



# SmartDocuments im Landkreis Lüneburg - Eine Erfolgsgeschichte ...



**Autorin:** Sabine Burfien, Landkreis Lüneburg

**Der Landkreis Lüneburg ist davon überzeugt, dass das geschickte Planen und Handeln der öffentlichen Hand die Lebensqualität jedes Einzelnen positiv beeinflusst. Seit mehr als drei Jahren arbeitet der Landkreis daher mit der Softwarelösung SmartDocuments, um die Dokumentenverwaltung zu erleichtern und ein einheitliches Output-Management zu garantieren.**

Wie viele andere Behörden hatte der Landkreis Lüneburg vor SmartDocuments keine Software für das Vorlagenmanagement. *„Wir hatten früher keine Alternativen und deshalb bis zur Umstellung unsere Vorlagen in Microsoft® Office Word erstellt“*, erzählt Sabine Burfien. Das alte System mit den Word-Vorlagen war umständlich und sorgte für große Probleme im Bereich des Output-Managements: „Wir standen vor der Herausforderung, dass wir von der selben Vorlage unterschiedliche Versionen hatten. Zum Beispiel haben wir als Landkreis einen offiziellen Kopfbogen mit wichtigen Daten, Wappen und Logo. In der Fußzeile befinden sich unter anderem unsere Bankdaten. Es kam früher häufig vor, dass wir Daten in der zentralen Vorlage anpassen mussten, zum Beispiel weil sich die Bankverbindung geändert hatte. Das wurde dann jedoch nicht von allen Kolleg:innen umgesetzt. So nutzten diese jahrelang eine veraltete Vorlage mit den falschen Bankdaten.“

Um Probleme mit dem Vorlagenmanagement anzupacken, war der ehemalige Fachdienstleiter auf der Suche nach einem neuen System. Durch Zufall hörte er

bei einer anderen Verwaltung, dass dort mit SmartDocuments gearbeitet wurde und sah das Potential der Software für den eigenen Landkreis.

Bei der Implementierung von SmartDocuments in das bestehende System zahlte sich die Flexibilität der Softwarelösung aus. Sabine Burfien war zu dem Zeitpunkt bereits beim Landkreis beschäftigt und erinnert sich: „Die Verknüpfung von SD an unser IT-System lief damals ohne Probleme ab. Von den Mitarbeiter:innen bekamen wir gemischtes Feedback, einige fanden es toll und andere waren zunächst skeptisch. Aber ich denke, das ist bei so einer Veränderung im IT-Bereich ganz

**„Wir sind sehr zufrieden mit SmartDocuments.“**

Sabine Burfien, Landkreis Lüneburg

normal.“ Seit ungefähr drei Jahren wird im Landkreis Lüneburg nun SmartDocuments für alle Dokumente außerhalb der Fachverfahren verwendet. Das Urteil fällt bisher positiv aus: *„Wir sind sehr zufrieden mit SmartDocuments.“*

Momentan kommt SmartDocuments im Landkreis Lüneburg vor allem im allgemeinen Schriftverkehr zum Einsatz. Innerhalb der Fachverfahren werden meist noch verfahrensspezifische Vorlagen verwendet. „Sie können sich das so vorstellen: Wenn zum Beispiel Bürger:innen eine Baugenehmigung beantragen, läuft die ganze Korrespondenz über das Fachverfahren. Wenn aber im Bauamt ein Schreiben angefertigt wird, was nicht innerhalb des Baugenehmigungsverfahrens liegt, dann läuft das über SmartDocuments. Ein Fachdienst arbeitet also immer dann mit SmartDocuments, wenn es um allgemeine Schriftsätze, wie zum Beispiel einen Dienstreiseantrag geht.“ *Alle zentralen Vorlagen, die nichts mit einem Fachverfahren zu tun haben, werden hausweit genutzt und mit SmartDocuments verwaltet. Das System funktioniert gut und findet Anklang:* „Ein gutes Beispiel ist der neue Kopfbogen, den wir vor eineinhalb Jahren eingeführt haben. Mit Hilfe der SmartDocuments Vorlage wurde dieser bereits mehr als 8.000 Mal erstellt. So können wir ein einheitliches Output-Management garantieren“.

## Ein Landkreis - ein Corporate Design



Es ist essenziell, dass eine Behörde bei der Kommunikation mit Bürger:innen und Partnern professionell auftritt. Dazu gehören unter anderem auch ein einheitlicher Schreibstil und ein standardisiertes Layout. Diesem Ziel ist der Landkreis Lüneburg vor zwei Jahren einen großen Schritt näher gekommen. „Die Kollegen:innen der Öffentlichkeitsarbeit haben vor 2 Jahren ein neues Corporate Design für den ganzen Landkreis eingeführt. Diese Veränderung haben wir auch zum Anlass genommen, um die Verwendung von SmartDocuments für alle Mitarbeiter:innen verpflichtend zu machen. Seitdem werden zum Beispiel alle Kopfbogen Vorlagen einheitlich aus SmartDocuments genommen.“

Durch den Einsatz von SmartDocuments gelingt es dem Landkreis seitdem professionell und konsistent im allgemeinen Schriftverkehr aufzutreten. *Das schafft Vertrauen bei Bürger:innen und Partnern. Auf lange Sicht sparen die Mitarbeiter:innen mit SmartDocuments viel Zeit und Mühe.* Allerdings muss man beim Erstellen der neuen Dokumentvorlagen erst einmal etwas Zeit investieren: „Das Erstellen von Vorlagen kostet in erster Linie mehr Aufwand als in Microsoft®Word einfach Textfel-

der einzufügen. Ist die Vorlage einmal entwickelt, haben es Anwender:innen aber viel einfacher mit dem Ausfüllen.

SmartDocuments spart viel Zeit, da auf vorgefertigte Felder und Formulierungen zurückgegriffen werden kann. Zum Beispiel muss man nicht mehr auf genderspezifische Formulierungen achten, weil die korrekte Schreibweise dank SmartDocuments bereits hinterlegt ist. Ein weiterer großer Vorteil von SmartDocuments ist, dass alle Dokumentvorlagen zentral an einem Ort verwaltet werden. *Im Landkreis Lüneburg wird momentan innerhalb der SmartDocuments Software mit 748 Vorlagen gearbeitet.* Das klingt vielleicht viel, aber im Gegenteil: *„Vorher hatten wir deutlich mehr Vorlagen, die auch alle an unterschiedlichen Stellen zu finden waren.* Jeder Fachdienst hat sich seine eigenen Vorlagen gestrikt. Da konnte dann auch oft das Corporate Design nicht eingehalten werden. Mit SmartDocuments haben wir das jetzt zentralisiert. Es gab vorher viel mehr Versionen derselben Dokumentvorlage mit unterschiedlichen Kopfbögen. Mittlerweile haben wir nur noch eine offizielle Version, die von allen genutzt wird.“

Der Landkreis Lüneburg ist insgesamt sehr zufrieden mit SmartDocuments. Aber natürlich gibt es überall noch Luft nach oben. „Momentan fehlt an manchen Stellen die Verknüpfung von SmartDocuments an verschiedene Fachanwendungen. Fachdienste wie z.B. das Bauamt oder das Jugendamt haben eigene Fachanwendungen und müssen andere Vorlagen verwenden.“

*Je mehr Fachverfahren mit SmartDocuments zusammenarbeiten, desto mehr Dokumente können einfach und zentral mit einer Softwarelösung verwaltet werden.* Das Ziel für die kommenden Jahre ist es darum auch, SmartDocuments an so viele Fachverfahren wie möglich zu verknüpfen.

„Wir hatten diesbezüglich schon Besuch von SmartDocuments Mitarbeiter:innen aus den Niederlanden. In diesem Termin wurden die Fachanwendungen analysiert und priorisiert. Es ist gut zu wissen, dass SmartDocuments uns dabei so unkompliziert unterstützt. Die Hierarchie ist dort flach. Das sorgt dafür, dass man mit Wünschen und Anregungen immer Gehör findet und einem schnell geholfen wird.“

 smart  
Documents



smartdocuments.de