

## **Tragfähige Strategie für die zukünftige technische Ausrichtung der Dokumentenarchivierung bei der Gebühreneinzugszentrale (GEZ)**

Zarski DPM wurde - im Zeitraum Dezember 2010 bis April 2011 - beauftragt zur Entwicklung einer tragfähigen Strategie für die zukünftige technische Ausrichtung der Dokumentenarchivierung bei der GEZ. Ausschlaggebend für die Beauftragung waren das Know-how über Dokumentenmanagement- und Archivsysteme.

**Die Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten in Deutschland – kurz: GEZ – betreut rund 42 Millionen Rundfunkteilnehmer.**

**In Zahlen ausgedrückt, bedeutet das einen monatlichen Posteingang von durchschnittlich 2,7 Millionen Briefen, E-Mails und Faxen.**

**Die GEZ führt den Gebühreneinzug mit rund 1.300 internen und externen Mitarbeitern am Standort Köln durch.**



### **Die Ausgangssituation**

Die Mitarbeiter der GEZ bearbeiten täglich etwa 70.000 – 100.000 Vorgänge und greifen dabei bis zu 200.000 Mal auf Dokumente im digitalen Archiv zu.

Um die Vielzahl der Dokumente bewältigen zu können, arbeitet die GEZ bereits seit 1997 mit einem elektronischen Archiv der Firma SER zur Unterstützung der zunächst papierbasierten Bearbeitung der Eingangspost, sowie der Ausgangsbearbeitung. Dabei musste die Speicherkapazität kontinuierlich an die immer größeren Dokumentenvolumina angepasst werden.

Immer häufiger wurden Anfragen an die GEZ per Telefon oder per E-Mail mit der Erwartung gestellt, möglichst sofort eine abschließende Auskunft zu erhalten. Dadurch wurde das System kontinuierlich weiterentwickelt und sukzessive den stetig wachsenden Anforderungen angepasst. Hohe Beträge in Entwicklung, Pflege, Service und Wartung der Archiv-Plattform sind investiert worden.

Das für die elektronische Vorgangsbearbeitung eingesetzte CRM ist eine JAVA-basierte Client-/Server-Eigenentwicklung und referenziert über einen voll-qualifizierten Index-Zugriff auf das zum Vorgang zugehörige Dokument im digitalen Archiv. Ein Zugriff auf die gesuchten Dokumente erfolgt in sehr kurzer Zeit (ca. 0,2 Sekunden).

### **Die Herausforderung**

Mit der Ratifizierung des 15. Rundfunkänderungsstaatsvertrags, der am 1. Januar 2013 in Kraft tritt, wurde eine Reform der Finanzierung für den öffentlich-rechtlichen Rundfunk beschlossen. Künftig soll zur Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks nicht der Besitz von Fernsehern oder Radios sowie weiterer Empfangsgeräte entscheidend sein. Stattdessen ist von 2013 an eine Pauschalabgabe pro Haushalt oder bei Firmen per "Betriebsstätte" vorgesehen.

Da heute von bisherigen Nicht-Teilnehmern keine Daten und von ehemaligen Rundfunkteilnehmern Daten nur für einen begrenzten Zeitraum gespeichert werden, ist

eine Umstrukturierung der GEZ in Organisation und Technik notwendig. Die Kommunikation mit den Rundfunkteilnehmern wird an Umfang und Intensivierung weiter zunehmen. Das Belegvolumen der Ein- und Ausgangsdokumente wird weiter wachsen.

Vor diesem Hintergrund wurde Zarski DPM beauftragt, die elektronische Dokumentenarchivierung bei der GEZ zu untersuchen. Im Mittelpunkt stand die Frage, ob sich die Kosten und die Leistungen der bestehenden Archivierung in einem adäquaten Verhältnis zu Wettbewerbslösungen befinden oder ob eine Ersatzinvestition in eine neue Archivlösung Verbesserungen in der Kostenbilanz sowie einen höheren Nutzen durch verbesserte oder neue Funktionalitäten erwarten lassen. Für die künftige Vorgehensweise war eine Empfehlung mit verschiedenen Handlungsalternativen auszusprechen.

Die Expertise beruhte auf den zur Verfügung gestellten Dokumentationen und Gesprächen mit verantwortlichen Mitarbeitern der GEZ im Hinblick auf die Aufgabenstellung und auf die Zielsetzung der heutigen und künftigen digitalen Archivierung.

## Die Lösung

Auf Basis einer Ist-Beschreibung des aktuellen Systems in Bezug auf die eingesetzte Software, Hardware, Storage, Architektur, Konfiguration und Performance-Anforderungen, wurde eine tragfähige Strategie mit verschiedenen Handlungsalternativen für die zukünftige technische Ausrichtung der Dokumentenarchivierung erstellt. Teil dieser Strategie war der Einsatz von Standardsoftware zur digitalen Dokumentenarchivierung. Für den Einsatz möglicher Standardsoftwareprodukte wurde eine Marktrecherche durchzuführen. Darin wurden folgende Aspekte berücksichtigt:

- Stärken (insb. Produktoffenheit) und
- Schwächen der jeweiligen Systeme,
- Beschreibung der Zielarchitektur,
- Kosten in Bezug auf Lizenzen und Wartung,
- Migrationsstrategien und
- eine Empfehlung unter Berücksichtigung der Stabilität, Verfügbarkeit, Performance und Anwendbarkeit.

## Der Nutzen

Die Untersuchung diente zur Vorbereitung einer Entscheidung über die weitere Vorgehensweise hinsichtlich der Archiv-Nutzung für die kommenden Jahre. Dabei galt es Verbesserungspotentiale zu identifizieren und den Handlungsbedarf zum Erreichen der Ziele abzuleiten. Für die zukunftssichere Ausrichtung der Dokumentenarchivierung bei Aufrechterhaltung des aktuellen Service-Levels sowie einer möglichen Kostenreduktion konnten verschiedene Handlungsempfehlungen ausgesprochen werden.

Dank der Interdisziplinarität und der Erfahrung konnte Zarski DPM die komplexe Aufgabenstellung kompetent und entsprechend den gestellten Anforderungen für die GEZ in kurzer Zeit lösen.

## Willkommen bei Zarski DPM

Unternehmen verfügen heute über zahllose Daten und Informationen, die in verschiedenen Systemen liegen oder besser gesagt, - ruhen. Sachgerechte Entscheidungen zu treffen sind oftmals eine Frage der richtigen Information.

Zarski DPM sagt Ihnen wie Sie Ihre Daten und Informationen besser nutzen können. Dafür bieten wir nachhaltige Beratung und Projektunterstützung bei der Optimierung von Unternehmensprozessen und bei Strategievorhaben an.

Zu den Beratungsschwerpunkten gehören:

- Vorstudien zur Machbarkeit von Dokumentenmanagement-Systemen (DMS/ECM), Archiv- und Workflowsystemen
- Erarbeitung von Lösungskonzepten zu Ablage- und Suchstrategien für Dokumente
- Kaufmännische und technische Expertisen zu bestehenden DMS/ECM Systemen
- Übernahme von Projektaufgaben, Projektassistenz und das Coaching der internen Projektleitung

**>> Seit der Gründung in 2000 sind wir einzig den Interessen unserer Kunden verpflichtet. Mit objektiver Beratung und modernen Managementmethoden bringt Zarski DPM Effizienz und neue Denkansätze in den Projektverlauf <<**

### Kontakt



**FON +49 (0)179 - 230 17 98**

**FAX +49 (0)3606 - 60 76 08**

**WEB <http://zarski.de/>**

**MAIL [info@zarski.de](mailto:info@zarski.de)**