



FINI LES TRANSPORTS DE DOSSIERS DANS TOUT L'IMMEUBLE

Rapide & non-réinscriptible : le traitement numérique des documents



Service voirie de Leipzig / Secteur public / Solution ECM



Le flux d'information et de papier a grandi de façon explosive au sein du Service voirie de Leipzig. Mais aujourd'hui, ce service utilise un système de gestion des documents (DMS) développé par Konica Minolta permettant la gestion et l'archivage numérique de tous les courriers, fax et e-mails entrants sur site. L'optimisation des processus, l'allègement du travail du personnel et l'amélioration du service à la clientèle en sont le résultat.

Activités principales et conditions de travail

Le Service voirie de Leipzig est une régie communale de la ville avec un effectif de 800 personnes. Au nombre des tâches principales de cette entreprise spécialisée dans le traitement des déchets et certifiée par le centre de contrôle technique allemand figurent l'enlèvement des déchets, le nettoyage des voies publiques, le service de déneigement, la gestion de suivi des décharges et l'entretien des espaces verts urbains. La gestion de toutes ces tâches requiert une organisation très efficace en raison du nombre considérable de « clients » : la ville compte une population de plus de 530 000 habitants répartis sur une superficie d'environ 300 kilomètres carrés.

Au fil du temps, l'exécution de toutes ces tâches a engendré de plus en plus d'archives papier. Le Service voirie de Leipzig estime actuellement à environ 70 000 le nombre de pièces d'archives. Le temps investi dans la mise à jour et la mise à disposition rapide des dossiers augmentait également. Les employés devaient constamment faire des allers-retours avec des documents, et il leur fallait toujours plus de temps pour trouver les bons documents. Dans ces conditions, difficile de fournir un service à clientèle satisfaisant puisqu'il fallait d'abord retrouver les dossiers pour pouvoir traiter les requêtes spécifiques des clients.



Elke Franz
adjointe au chef d'exploitation
du Service voirie de Leipzig

LA SOLUTION DE KONICA MINOLTA EST SIMPLEMENT GÉNIALE EN CE QU'ELLE PERMET UN ARCHIVAGE COMPLET ET REND INUTILES LES NOMBREUSES TÂCHES DE COPIE

Employés satisfaits

Les employés peuvent désormais archiver immédiatement tous les documents Office, tels que Word ou Excel. Les photos numériques et les autres fichiers peuvent être stockés sans problème dans les archives de la solution de gestion des documents via l'explorateur Windows. Toutes les versions de documents mémorisées sont non réinscriptibles et respectent les contraintes juridiques. On compte à ce jour plus de 780 000 documents gérés par le système de gestion des documents. Qui plus est, on constate une amélioration des processus internes. « Les 95 collaborateurs qui utilisent le programme en sont satisfaits sans exception. Il peuvent, par exemple, travailler parallèlement sur un processus, ce qui est important surtout pour les équipes de différents départements », explique Elke Franz, adjointe au chef d'exploitation du Service voirie de Leipzig.

Rendement nettement accru grâce à la gestion des documents

Un profil requis détaillé a été élaboré en collaboration avec Konica Minolta dans le but d'améliorer la qualité des rapports avec les clients et les conditions de travail. L'important était que la solution proposée puisse être facilement intégrée dans les programmes MS Office et que la structure des dossiers puisse être reproduite sous forme numérique. Après une phase de test approfondie, le Service voirie de Leipzig opta pour la solution DMS de Konica Minolta qui répondit sans problème à toutes les exigences et convainquit complètement les utilisateurs.

Processus de traitement numérique des courriers

Aujourd'hui, les dossiers sont scannés et mis à disposition numériquement. Les nouveaux documents sont également scannés s'ils n'existent pas encore sous forme numérique, puis indexés. L'interface vers Microsoft Dynamics NAV est utilisée pour reprendre automatiquement comme mots-clés de nombreuses données importantes comme par exemple les numéros de justificatifs lors du stockage. Une bonne lisibilité, la facilité de recherche et surtout l'accès extrêmement rapide aux documents sont ainsi garantis.

La solution DMS de Konica Minolta gère également le traitement du courrier via un flux de travail numérique. Après le traitement, le logiciel archive automatiquement tous les courriers, fax et e-mails entrants sur site. Par ailleurs, les avis de redevance peuvent être automatiquement mémorisés et réenvoyés comme doublons en cas de besoin.

Processus administratifs optimisés

La solution de gestion des documents de Konica Minolta a permis d'optimiser les tâches administratives et de réduire les piles de dossiers. Il est désormais possible de trouver nettement plus rapidement les documents et d'y accéder immédiatement en cas de besoin, ce qui conduit à des conditions de travail plus agréables et à un meilleur service à la clientèle. 85% des 70 000 dossiers sont actuellement scannés. Les archives papier feront l'objet d'une saisie numérique continue et complète au cours des années à venir.

Ayant fait ses preuves, la solution DMS fait actuellement l'objet d'un perfectionnement. Un dossier numérique fut créé en 2012 pour tous les véhicules. La solution DMS de Konica Minolta sera, en outre, également utilisée pour la réception des factures et pour divers projets au sein des départements spécialisés.

Défi

Archivage numérique non réinscriptible des documents, traitement rapide des documents

Solution

Solution DMS avec connexion directe à Microsoft Dynamics NAV, processus de traitement numérique des courriers

Avantages

Accès rapide aux documents et intégration parfaite dans l'environnement Microsoft Office