

## Moderne oplossingen voor een moderne nationale bank

In het kader van de omvangrijke administratieve taken „produceert“ de Oesterreichische Nationalbank jaarlijks ca. 5.000 nieuwe dossiers. De processen doorlopen daarbij individueel vastgelegde paden tussen de verschillende afdelingen. Tot voor kort werden deze papieren dossiers samen met een looplijst en de daarbij behorende taken overal langs gestuurd, alvorens het proces werd afgesloten en de dossiers werden.

Om het geheel te versnellen, bedrijfsprocessen te optimaliseren, een eenduidige presentatie naar buiten te tonen en de beschikbaarheid en archivering van de dossiers te vereenvoudigen, was het omschakelen op elektronische dossiers (ELAK) noodzakelijk. De oplossing met COSA overtuigde door de combinatie van Document Management Systeem, voor het elektronisch beheren van saldi, Workflow Management systeem, voor elektronische procesbesturing en archiefcomponenten, voor het veilig bewaren van dossiers. Een bijzondere uitdaging voor COSA was het beschikbaar stellen van speciale clients en het modelleren van ad-hoc-Workflows voor de individuele proces afhandeling.

### Efficiënt dossierbeheer met een elektronisch dossier

Aan een elektronische dossier worden dezelfde eisen gesteld als aan een papieren dossier. Het verschil en het voordeel ten opzichte van een papieren dossier: deze ligt niet meer op slechts één fysieke plaats, maar is centraal opgeslagen en is voor eenieder, die daartoe de rechten bezit, volledig up-to-date beschikbaar. Daardoor wordt redundantie van data vermeden, worden documenten beschermd tegen verlies en onbevoegd verder geven. Zo wordt de veiligheid van de informatie verbeterd.

In de praktijk ziet het er bij de OeNB als volgt uit: nadat een dossier middels COSA software is aangemaakt, moet vervolgens de lijst met verplichtingen worden gedefinieerd. Hierin staan de verschillende haltes van het dossierverloop, rekening houdend met een vaste volgorde en wettelijke eisen, inclusief opmerkingen en notities. Verder wordt de volgorde van de diverse vakgroepen, hun taken en termijnen vastgelegd.

Voor het comfortabel aanmaken van een lijst biedt COSA standaard een reeks van veelvoorkomende soorten bewerkingen aan – van „ter beoordeling“ via „ter erkenning“ tot „ter betaling“. Na het aanmaken van de lijst met bewerkingen koppelt het COSA ELAK-System alle deelnemende medewerkers en afdelingen automatisch aan de volgende verwerkingsstappen.

COSA biedt bovendien de mogelijkheid om vaak gebruikte bewerkingslijsten als voorbeeld op te slaan en naar behoefte opnieuw te gebruiken. Als verdere vernieuwing ten opzichte van de conventionele manier van dossier afhandeling biedt de elektronische dossier afhandeling de optie van parallelle bewerking door meerdere groepen. Ten opzichte van de sequentiële afhandeling kunnen de doorlooptijden zo duidelijk verbeteren.

### Versnelde beslissingsprocessen door efficiënte voortgangssturing

Volgens de bewerkingslijst wordt het dossier met de bewerkingsomschrijving naar de desbetreffende groep of medewerker gestuurd. Het „IN-bakje“ toont de behandelaar in één keer de volledige informatie over dossiernummer, welke documenten deze bevat, aanwijzingen, prioriteit, termijnen en notities van een. Per muisklik kan de gebruiker met behulp van gestandaardiseerde reacties de

afhandeling beoordelen. Geeft hij zijn toestemming, dan verdwijnt de aanwijzing uit het „IN-bakje“ en geeft het „stokje“ automatisch door aan de volgende. Als de bewerking complexer is, bestaat de mogelijkheid aantekeningen te maken, die als Word documenten in het elektronische dossier worden opgeslagen. Het formulier wordt automatisch voorzien van het dossiernummer, onderwerp en aanmaakdatum.

Een verder voordeel ten opzichte van de conventionele dossierafhandeling: de status van het dossier en waar deze zich bevindt, kan op ieder moment worden gevolgd. Door de volledige elektronische beschikbaarheid van de dossiers vanuit elke werkplek, zijn inlichtingen over status en resultaat significant verbeterd. De vastlegging van alle bewerkingsstappen zorgt ervoor dat achteraf de beslissingsprocessen kunnen worden nagegaan.

### Succesvol zoeken in het elektronische archief

In verband met het grote aantal gearchiveerde en er dagelijks bijkomende dossiers, is het snel en eenvoudig terugvinden van groot belang: Dit geldt aan de ene kant voor processen die regelmatig bewerkt of bekeken moeten worden, maar ook voor al lang geleden afgehandelde processen die weer actueel worden. Met het elektronische dossier behoren de tijden van het langdurige, soms tijdrovende zoeken naar en ophalen van informatie tot het verleden.

COSA stelt een zoekmachine ter beschikking, die het zoeken naar alle formaten en inhoudelijke criteria zoals bijvoorbeeld dossiers, documenten, termijnen en trefwoorden toestaat. Bovendien beschikt de zoekmachine over talrijke functies ter beperking of verfijning van de zoekresultaten. Het



OESTERREICHISCHE NATIONALBANK

gevonden dossier en haar documenten kunnen dan direct vanuit de resultaatslijst worden opgeroepen.

Tevens heeft iedere behandelaar in een dossier proces de mogelijkheid om dossiers of documenten, die vaak nodig zijn, als „favorieten“ te definiëren. Op die manier is de actuele status van het dossier op ieder moment – ook zonder ingewikkeld te moeten zoeken – inzichtelijk.

„De COSA oplossing heeft alles, wat wij van een elektronisch dossier verwachten: activiteiten management voor gestructureerde en ongestructureerde afhandeling van processen, componenten voor bedrijfs correspondentie, publicatie beheer, elektronische handtekening, templates, archivering en nog veel meer. Me het invoeren van de elektronische dossiers konden wij doorlooptijden verminderen, fouten minimaliseren en onze productiviteit duidelijk verbeteren“, volgens Magister Bernhard Urban, afdelingshoofd van de Oesterreichischen Nationalbank.

**COSA B.V.**  
**Havenweg 24A**  
**NL-4131 NM Vianen**  
**Netherlands**

**T +31 (0) 347 32 46 24**  
**F +31 (0) 347 32 46 34**  
**info@cosa.nl**  
**www.cosa.nl**

**PASS BPM Solutions Deutschland**  
**GmbH**  
**Butzweilerhof Allee 2-4**  
**D-50829 Keulen**  
**Duitsland**

**T +49 (0) 221 99 50 6 - 0**  
**F +49 (0) 221 99 50 6 - 100**  
**info@pass-bpmsolutions.de**  
**www.pass-bpmsolutions.de**

**COSA**  
THE BPM EXPERTS