



Dokumente „to go“

#Dokumentendienstleister, #Dokumentenmanagement,
#Rechnungs- und Auftragsbearbeitung, #Klassifizierung, #Indizierung, #Scannen



Bodo Boer, Direktor Vertrieb bei der **TROPPER DATA SERVICE AG**, ist seit mehr als 20 Jahren im Vertrieb in den Bereichen Information Management, Optimierung von Geschäftsprozessen und Outsourcing tätig. Dabei hat er viele Unternehmen und Projekte in unterschiedlichen Branchen erfolgreich betreut und kann auf entsprechende Erfahrungen zurückgreifen.

www.tropper.de

Rechnungen gehen zunehmend per E-Mail ein, Versicherungen, Energieversorger und andere Unternehmen kommunizieren mit ihren Kunden online via Apps und stellen ihren Kunden auf Portalen Verträge oder andere Dokumente zum Download zur Verfügung ... Diese Liste ließe sich fortsetzen und zeigt, dass der Papieranteil in Büros zurückgeht. Dennoch ist es weiterhin sinnvoll, einen Dokumentendienstleister zu beauftragen, um die Prozesseffizienz zu steigern, eigene Mitarbeiter zu entlasten und Kosten zu sparen.

Posteingang – auch ins Home-Office

Ein aktueller Anwendungsfall ist die augenblicklich hohe Anzahl von Home-Office-Mitarbeitern. Um ihrer Tätigkeit nachgehen zu können, müssen auch sie mit der eingehenden Post versorgt werden. Scandienstleister holen daher die Post im Unternehmen ab und digitalisieren die Inhalte samt Umschlägen. Anschließend erhalten die Mitarbeiter die Briefe als PDFs per E-Mail. Alternativ werden die Dokumente an eine zentrale E-Mail-Adresse geschickt oder in einem cloudbasierten Enterprise-Content-Management (ECM)-System zur Verfügung gestellt.

Wie lange die derzeitige Phase andauern wird, lässt sich gegenwärtig nicht absehen. Doch auch für die Zeit danach hegen viele Beschäftigte den Wunsch, regelmäßig aus dem Home-Office zu arbeiten, wie Studien belegen. Unternehmen, die diesem Anliegen im Sinne der Mitarbeiterbindung oder -gewinnung nachkommen wollen, sollten geschäftskritische Aktenbestände digitalisiert in einem ECM-System verfügbar machen. Damit ist ein ortsunabhängiger Zugriff auf die Personal-, Vertrags-, Immobilien- oder Kreditakten möglich, sodass Mitarbeiter von zuhause mindestens genauso produktiv arbeiten, als wenn sie im Büro sitzen würden.

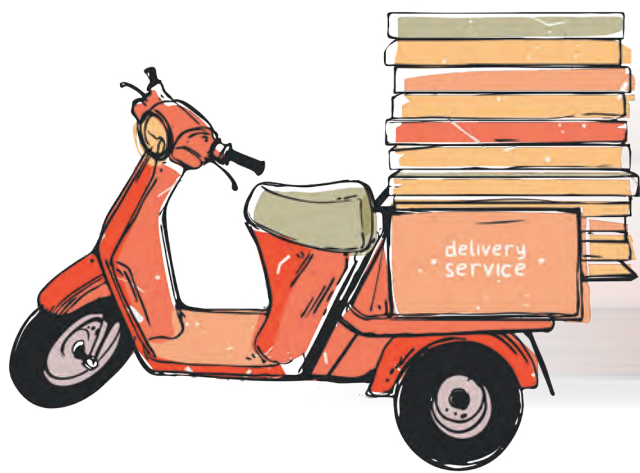
Rechnungsbearbeitung – zu Ende gedacht

Wenn Unternehmen ihre Rechnungen per E-Mail erhalten, bedeutet die Tatsache, dass diese bereits digital vorliegen, nicht, dass diese auch automatisiert verbucht werden können. Handelt es sich um keine Rechnung nach dem ZUGFeRD- oder XRechnung-Standard, ist es nach wie vor erforderlich, die Daten auszulesen und zu validieren. Unternehmen haben in diesem Fall die Wahl: Entweder investieren sie in die erforderliche Software, Mitarbeiter und Schulungen, um die Aufgabe in Eigenregie zu bewältigen, oder die Rechnungseingangsbearbeitung wird an einen Dienstleister delegiert. Die Erfahrung zeigt, dass das Auslagern die effizientere Methode ist, vorausgesetzt, der Dienstleister verfügt über die notwendige Expertise.

Hinzu kommt, dass zwar das Volumen der per Mail eingehenden Rechnungen steigt, aber immer noch ein nicht unerheblicher Anteil per Post oder Fax verschickt wird. Somit sind Unternehmen weiterhin gefordert, den hybriden Rechnungseingang zu managen. Professionelle Dokumentendienstleister können dafür sorgen, dass Unternehmen sich nicht mehr darum kümmern müssen, auf welchem Weg Rechnungen eingehen, denn sie werden zur zentralen Anlaufstelle für alle Rechnungsprozesse und übernehmen alle notwendigen Schritte für die weitere Bearbeitung. Das Unternehmen erhält dann seine Rechnungen als Images und zugehörige Daten im gewünschten Format, sodass diese direkt in die nachfolgenden Prozesse und Systeme einfließen. Der Service kann sogar so weit gehen, dass der Dienstleister die Aufgaben der Sachbearbeitung übernimmt und Rechnungen direkt bucht.

Kundendaten – zuverlässig aktualisiert

Lieferanten, Service-Provider, Banken und Versicherungen erhalten täglich Kundenschriften mit geänderten Adressdaten oder einer anderen Kontoverbindung. Sie müssen daraufhin die Stammdaten aktualisieren – eventuell sogar in mehreren Systemen. Wenn das Schreiben mit den neuen Daten papierbasiert von Abteilung zu Abteilung wandert, können die Änderungen nur nacheinander und damit zeitverzögert vorgenommen werden.



Dieses Verfahren ist sehr fehleranfällig: Was passiert, wenn das Papierdokument auf dem Weg von Abteilung A zu Abteilung B verloren geht? Oder, was geschieht, wenn ein zuständiger Sachbearbeiter im Urlaub bzw. krank ist? Welche Daten in welchem System sind dann aktuell? Geeignete Dokumentendienstleister decken den gesamten Prozess, vom Eingang des Schreibens, über das Auslesen der Daten bis hin zur Aktualisierung der Stammdaten, ab.

Auftragsbearbeitung– innerhalb kurzer Zeit

Zur Kundenkommunikation gehören auch Kredit-, Leasing-, Finanzierungs- oder Mobilfunkanträge, die Provider oder Finanzdienstleister in großen Mengen auf unterschiedlichen Wegen erhalten. Damit diese in kurzer Zeit bearbeitet werden können, können die dazu notwendigen Vorarbeiten ebenfalls delegiert werden. Dazu holen Dokumentendienstleister (mehrmals) täglich die Post beim Kunden ab, leeren sein Postfach oder nutzen den Bring- und Abholservice der Post. In der Produktionsstätte des Dienstleisters werden die zu digitalisierenden Poststücke vorbereitet und anschließend gescannt. E-Mails und Dokumente aus anderen Eingangskanälen werden hinzugesteuert.

Mittels intelligenter Erkennungssoftware erfolgt das Auslesen der Daten, um sie dann in Folgesysteme (z. B. Customer Relationship Management) zu übertragen. Auf Wunsch kann der Dienstleister die Unterlagen den Vorgaben entsprechend klassifizieren und dabei bereits im Rahmen einer Qualitätssicherung prüfen, ob diese vollständig sind. Anschließend stellt er die Anträge inklusive aller Anhänge innerhalb eines vereinbarten Service-Level-Agreements zur Verfügung. Der Finanzdienstleister oder Provider hat dann die notwendigen Unterlagen vollständig digital zur Antragsprüfung zur Verfügung und kann auf dieser Basis schnell entscheiden.

Fazit

Das Aufgabengebiet von Scan- und Dokumentendienstleistern hat sich in den letzten Jahren verändert: Das eigentliche Scannen von Dokumenten nimmt nur noch einen geringen Teil der Wertschöpfung ein. Vielmehr geht es darum, die elektronischen Daten so weiterzuverarbeiten, dass Unternehmen ihre Mitarbeiter von Routinetätigkeiten entlasten und sich wieder auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Es lohnt sich, in die Zusammenarbeit und Partnerschaft mit Dokumentendienstleistern langfristig zu investieren, denn je eher Unternehmen diese in die Projektplanung miteinbeziehen, desto mehr können sie von deren Know-how profitieren – beispielsweise, wenn es darum geht, Prozesse aufzusetzen, zu verfeinern oder auszuweiten. Die Erfahrung zeigt, dass vor allem gemeinsame Workshops zu Projektbeginn hilfreich sind, in denen die Rahmenbedingungen definiert, die Ist-Situation analysiert und darauf basierend ein umsetzbares Soll-Konzept entwickelt wird. ■