

Selber machen oder outsourcen?

Puzzleteil „Digitalisierung der Eingangspost“

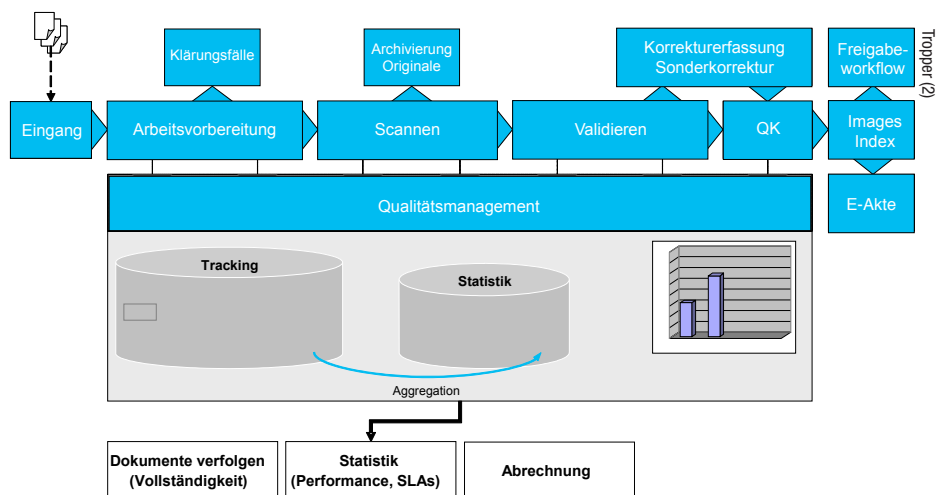
Zahlreiche Unternehmen haben ihre Bestandsakten digitalisiert, damit sie diese platzsparend archivieren können und ihre Mitarbeiter einen schnellen, standortunabhängigen Zugriff auf die darin enthaltenen Informationen haben. Diese Vorteile lassen sich auch auf den Posteingang adaptieren und so gleichzeitig Medienbrüche vermeiden. Dabei ist eine gründliche Vorbereitung das A und O für einen erfolgreichen Projektverlauf.

Es ist naheliegend, dass bei der Digitalisierung der Eingangspost auf die Poststelle zusätzliche Aufgaben zukommen. Zunächst sortiert sie die Poststücke nach Empfängergruppen, denn bestimmte Personenkreise, z. B. Vorstände, Personalabteilungen oder Betriebsräte, möchten oder müssen ihre Eingangspost ungeöffnet erhalten. Im Fachjargon ist von White Lists bzw. Black Lists die Rede:

White List: Anhand von Absender, Empfänger, Typ oder Inhalt können diese Poststücke direkt digitalisiert werden. Die darauffolgende Behandlung ist ausführlich in einer entsprechenden Anweisung wiedergegeben.

Black List: Anhand von Absender, Empfänger oder Typ (z. B. amtliche Schreiben) werden diese Poststücke nicht der Regelverarbeitung zugeführt, sondern erhalten eine dezidiert beschriebene Sonderbehandlung, etwa in Form von Versandhinweisen (z. B. sofort, persönlich).

Anschließend werden die zu scannenden Poststücke vorbereitet. Hierzu gehört – neben dem Öffnen der Briefumschläge mit geeigneten Briefschlitzmaschinen – das Auseinanderfalten der Briefe, das Entfernen von Klammern und Heftungen, das Reparieren von Schäden und ggf. das Kopieren schlechter Vorlagen. Diese Tätigkeiten erfordern höchste Sorgfalt, denn nur saubere Dokumentenvorlagen gewährleisten eine



hohe Qualität der digitalisierten Images. Mit Barcodes können Dokumentenstapel voneinander getrennt und zusätzlich mit Parametern versehen werden. So erleichtern Informationen, die im Barcode hinterlegt sind, wie Dokumentenart oder Empfänger, die Zuordnung bzw. Übergabe in ein nachgelagertes Archiv-, Dokumenten-Management- oder Workflow-System.

Hohe Qualität bei der Erfassung sicherstellen

Nachdem die vorbereitenden Tätigkeiten erledigt sind, erfolgt die Digitalisierung. Grundsätzlich ist dabei die Qualität in der Erfassung eines Beleggutes in Form und

Struktur der Schlüssel zu einer erfolgreichen Integration in nachgelagerte Prozesse. Dabei spielt natürlich die Auswahl des richtigen Scanners eine Rolle. In der Poststelle ist der Einsatz von professionellen Scannern zu empfehlen.

Die Qualität der digitalisierten Images hängt außerdem von der gewählten Auflösung ab. In der Regel ist es ausreichend, Dokumente mit einer Auflösung von 200 dpi zu digitalisieren. Sollen die Dokumente allerdings per OCR ausgelesen oder Formulare erkannt werden, sind 300 dpi empfehlenswert. Bei der Auswahl des Ausgabeformats hat sich mittlerweile PDF/A durchgesetzt. Allerdings sollte vorab geprüft werden, ob das nachgelagerte System dieses Format akzeptiert.

Zentral und/oder dezentral?

Wie bereits beschrieben, können Briefe, die auf der Black List stehen, also die z. B. an die Personalabteilung oder den Vorstand adressiert sind, nicht direkt im zentralen Posteingang digitalisiert werden. Sie werden zunächst ungeöffnet an den jeweiligen Empfänger weitergeleitet. Er entscheidet, ob die Dokumente in den zentralen Posteingang zurückgeführt werden, damit sie dort nach dem herkömmlichen Regelwerk verarbeitet oder über abteilungsinterne Scanner digitalisiert werden. Im letzteren Fall ist vom dezentralen Scannen die Rede. Dieses Verfahren kann in weiteren Bereichen zum Einsatz kommen, beispielsweise wenn Mitarbeiter Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, Reisekostenbelege oder Dokumente aus dem Home-Office oder über eine App scannen und dem Unternehmen übermitteln. Dabei sollte die App so konfiguriert sein, dass die Images dieselben Qualitätsansprüche erfüllen wie die intern gescannten Dokumente.

Qualitätskontrolle ist unabdingbar

Unabhängig von den getroffenen Maßnahmen, die dafür sorgen sollen, dass die gescannten Images der erforderlichen Qualität entsprechen, ist eine sorgfältige Kontrolle unabdingbar. Sie sollte folgende Dinge sicherstellen:

- Lesbarkeit der Images
- Erkennen von Leerseiten
- korrektes Auslesen des Barcodes
- Leserichtung
- Vollständigkeit

Die Qualitätskontrolle kann sich auf alle Seiten beziehen oder nur Stichproben umfassen. Die Entscheidung ist abhängig von der Bedeutung der Dokumente sowie der Qualität der Vorlagen.

Königsdisziplin: Klassifizieren und Indexieren

Das Potenzial einer digitalisierten Eingangspost kommt voll zum Tragen, wenn die Dokumente klassifiziert und indexiert werden. Hierfür bietet der Markt spezielle Erkennungssoftware, die eine reine OCR-Auslesung zur Verschlagwortung der

Dokumente oder zu Zwecken einer Volltextrecherche, bis hin zur Klassifizierung nach einzelnen Dokumentenarten vornimmt, wie beispielsweise Rechnungen, Bestellungen oder Kundenbeschwerden. Die Produkte arbeiten sehr unterschiedlich: Es gibt sowohl selbstlernende Software als auch Software, die aufgrund von eingestellten Regeln Dokumente klassifiziert bzw. indexiert. Die Ergebnisse des Auslesens können durch Abgleich mit bereits vorhandenen Datenbeständen (Beispiel Eingangsrechnungen: Kreditorenstammdatei, Bestelldatei) deutlich verbessert werden.

Papierdokumente aufbewahren oder vernichten?

Sind die Dokumente digitalisiert, stellt sich die Frage, was mit dem papierbasierten Pendant passieren soll. Grundsätzlich gilt der Rat, alle Papierdokumente mindestens für eine gewisse Zeit, beispielsweise einen Monat, aufzubewahren. Verträge oder Urkunden sind typische Beispiele für Dokumentenarten, die ein Unternehmen je nach Rechtslage grundsätzlich weiterhin in Papierform aufbewahren muss oder aufgrund interner Anforderungen aufbewahren sollte. Umgekehrt ist sicherzustellen, dass bestimmte Dokumente nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist vernichtet werden.

Gute Vorbereitung ist die halbe Miete

Damit eine digitale Postbearbeitung erfolgreich eingeführt wird, bedarf es einer sorgfältigen Vorbereitung. Dazu sollte das Unternehmen zunächst eine Ist-Analyse des Posteingangs durchführen und in diesem Zusammenhang die Rahmenbedingungen zusammenstellen. Hierzu gehört beispielsweise die Menge der zu digitalisierenden Dokumente, deren Beschaffenheit (Farbe oder Schwarz-Weiß, Format), die Zusammenstellung der Dokumentenarten, die Festlegung der weiteren Bearbeitung usw. Auch weitere Eingangskanäle (z. B. E-Mail, EDI, Fax) müssen hier berücksichtigt werden. Auf Basis dieser Fakten erfolgen das Design des neuen Prozesses, die Auswahl der Scanner und der Software sowie eine ausführliche Prozessbeschreibung. Es kann sinnvoll sein,

dass ein Unternehmen im Rahmen eines Pilotprojektes erst einen Teilbereich seiner Post, wie beispielsweise Rechnungen oder Kundenbriefe, digital bearbeitet. Verläuft dieses erfolgreich, kann die digitale Postbearbeitung sukzessiv auf weitere Bereiche ausgedehnt werden. Der wichtigste Punkt



ImageTrac-Scanner, der in der Produktionsstätte Leverkusen bei TROPPER zum Einsatz kommt.

ist, Mitarbeiter der beteiligten Abteilungen sowie weitere Stakeholder, wie Betriebsrat oder Geschäftsleitung, in den Prozess einzubeziehen.

Selber machen oder outsourcen?

Den Posteingang in Eigenregie zu digitalisieren, scheitert meist am fehlenden Know-how oder falschen technischen Equipment. Außerdem wächst der Aufwand für die Poststelle, was zusätzliches Personal erfordert. Weiterhin sind Schwankungen im Jahresverlauf, unterschiedliche Servicelevel oder Krankheits- und Urlaubszeiten zu berücksichtigen. Alternativ wird ein Dokumenten-Dienstleister mit der Aufgabe betraut, der über entsprechende Hard- und Software verfügt und bereits Erfahrungen in diesem Bereich vorweist. Sein Know-how kann vor allem dazu beitragen, dass im Vorfeld das Projekt in die richtigen Bahnen gelenkt wird. So führen professionelle Scan-Dienstleister gemeinsame Workshops mit dem Kunden durch, in denen unter anderem die Parameter und Prozesse definiert werden. Wenn ein Unternehmen darauf besteht, dass die Dokumente nicht das Haus verlassen dürfen, bieten einige Dienstleister an, vor Ort zu digitalisieren.

*Bodo Boer, Direktor Vertrieb,
TROPPER DATA SERVICE AG*