

Effizienter Workflow für die Geschäftspost

Es ist immer der einfache gleiche Vorgang, der in vielen Unternehmen für Probleme sorgt: Der Postbote bringt täglich einige tausend Briefe von Kunden und Lieferanten, die möglichst schnell bearbeitet werden müssen. Das ist nicht immer ganz einfach, da die große Flut des Posteingangs in der Poststelle geöffnet und auch teilweise inhaltlich erfasst werden müssen, damit der Brief oder

die Rechnung beim richtigen Sachbearbeiter in der richtigen Abteilung landet.

Auch das Thema der Archivierung der eingegangenen Post muss noch erledigt werden. Als Speichermedium wird das Originalpapier, der Mikrofilm oder sehr häufig ein digitales Archivierungs-System eingesetzt. Manche Unternehmen archivieren die eingehenden Dokumente unmittelbar nach dem Posteingang, andere wiederum archivieren die Post erst nach erfolgter Sachbearbeitung. Beide Verfahren sind möglich, sind aber auch gleichzeitig mit einer Vielzahl von Problemen behaftet:

- Es kann zum Verlust eines Dokumentes kommen.
- Die Verfolgung des Vorgangs ist nicht möglich.
- Der Zugriff des Dokuments durch einen anderen Sachbearbeiter ist nicht möglich.

Softwarehersteller der Branche haben ein System geschaffen, das die Sachbearbeitung von eingehenden Rechnungen, Kundenpost und anderen Dokumenten sehr stark vereinfacht und vor allem auch sicherer macht. Anstatt in die Poststelle geht die Eingangspost in die Scan-Abteilung oder zu einem Scan-Dienstleister und wird dort in folgender Weise verarbeitet.

- Scannen
- Volltexterkennung
- automatische Extraktion der Dokumentenspezifischen Daten (Kundennummer, Absender, Datum, Rechnungsbetrag, Versicherungsnummer und andere)



Digitale Verfahren bringen Ordnung in den täglichen Poststapel.

- Erkennung des Absenders
- Plausibilitätsprüfung
- Dokumententypen-Erkennung
- Zuordnung zum Sachbearbeiter

Dies alles ist natürlich nur dann möglich, wenn das System entsprechend trainiert wurde. Dies bedeutet, dass vor Inbetriebnahme einer neuen Anwendung das System mit vielen tausend unternehmensspezifischen Dokumenten gefüttert werden muss, damit es in seiner täglichen Arbeit auch entsprechend gute Vergleichsmöglichkeiten hat und hierbei möglichst eine geringe Fehlerrate erreicht.

Unmittelbar nach dem Scannen der Post werden die erkannten Datensätze und Dokumente per Datenleitung an den Sachbearbeiter gesandt, ebenso die gescannten Dokumente sowie das Ergebnis der Volltexterkennung (OCR) mit der XML Datei. Da diese Erkennungsergebnisse auf die jeweiligen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten werden, steht damit auch gleichzeitig dem schlüsselfertigen Einlesen der Daten in das jeweilige Kunden-Archivsystem nichts im Wege. Auf die Daten im Archivsystem kann damit auch sofort von unterschiedlichen Sachbearbeitern zugegriffen werden. Es kann nach den vorher festgelegten Suchbegriffen, aber auch über den Volltext nach einem Dokument gesucht werden. Von diesem Komfort träumen noch viele Unternehmen.

Ein Beispiel aus der Praxis: Für einen der größten Privatversicherer Deutschlands werden ca. fünf Mio. Dokumente jährlich an Posteingang und Akten auf diesem Weg verarbeitet. Der Nutzen für die Sachbearbeiter der Versicherung ist enorm: Rund 500 Sachbearbeiter der Versicherung haben direkten Zugriff (über Index und Volltext) auf die tägliche Post sowie ein digitales Volltextarchiv mit farbigen pdf-Dateien von vielen Mio. Vorgängen und Akten.

Das Verfahren ist auch für Unternehmen, die noch kein eigenes digitales Archivsystem haben, geeignet. Die digitale Post oder Akte wird auf einem Server bei einem Dienstleister gespeichert. Ein mehrstufiges Sicherheitssystem sorgt dafür, dass ausschließlich die autorisierten Mitarbeiter zum Archiv kommen. Der Zugriff erfolgt über gesicherte Standleitung. Beinhaltet sind auch Funktionen wie z. B. Workflow, DMS, e-mail und Fax. Gerade in einer wirtschaftlich schwierigen Zeit lassen sich damit Archivierung und Recherche von Dokumenten ohne Investitionskosten realisieren. Auch die laufenden Speicherungs- und Leitungskosten halten sich dabei in Grenzen Ernst Mürling, Ernstmuerling@msn.com