



Alpha Com

Den Posteingang effizient in Geschäftsprozesse bringen

Automatisierte Posteingangs-Lösungen liegen im Trend, aber Digitalisierung allein schafft nicht die erhofften Mehrwerte. Es kommt auf die folgenden Abläufe an.

Die Poststelle: Das ungeliebte Kind vieler Unternehmen mit hohem Papieraufkommen wie bei Banken, Versicherungen, Energieversorgern oder ITK-Anbie-

tern. Und doch so wichtig, dass sich viele Manager und Organisations-Spezialisten daran versuchen, mit einem optimierten Posteingang Kosten und Zeit zu sparen.

Den Kundenservice entscheidend zu verbessern ist eine weitere Motivation, um sich im Wettbewerb absetzen zu können.

Passende Software-Lösungen für den Digital Mailroom gibt es genug und sie haben ein Niveau erreicht, das der manuellen Postverteilung qualitativ weit überlegen ist. Da ist die Versuchung groß, sich lediglich auf die neue technische Infrastruktur zu konzentrieren. Hier geht es in erster Linie um das Tagesvolumen, um Scanner und Server dimensionieren und die passende Lizenz erwerben zu können. Die Frage lautet beispielsweise: Gehen täglich 500 Briefe ein oder 3.000?

Nach den Erfahrungen der Alpha Com Deutschland kommt es jedoch weniger auf den Durchsatz einzelner Komponenten an. Stattdessen müssen alle Teilprozesse ineinandergreifen, also so aufeinander abgestimmt sein, dass möglichst viele Aktionen parallel laufen und nicht einzelne zum Flaschenhals werden.

Das ist umso wichtiger, je enger das Zeitfenster für die tägliche Postbearbei-

Referenz 1: Laufende Digitalisierung und Archivierung

Nach Aufträgen, Kundenkorrespondenz und Eingangsrechnungen recherchieren die Mitarbeiter bei der Lux Service GmbH am Rechner. Wie die jährlich rund 120.000 Papierseiten den Medienbruch überwinden, kümmert das Tochterunternehmen der Lux Deutschland nicht – einer der bekanntesten Anbieter von Qualitätsprodukten im Direktvertrieb. Den gemischten Posteingang verarbeitet der Dienstleister Alpha Com und betreibt zudem ein passendes Dokumenten-Management-System auf Miet-Basis (SaaS) zur elektronischen Archivierung. Lux Service kann transparent planen aufgrund vereinbarter Monatspauschalen und festen Stückpreisen für die Dokumenten-Verarbeitung.

Den Anstoß gab ein Umzug der Geschäftseinheit von Hamburg nach Fulda in die Zentrale mit der Chance, die IT völlig neu aufzubauen und die berührenden Prozesse zu optimieren. Eine Kosten-Nutzen-Analyse ergab einen deutlichen Vorteil für die Full-Service Outsourcing-Variante, so dass die Zusammenarbeit im Jahr 2002 startete.

Seitdem greifen 15 Mitarbeiter auf das Archiv zu, das der DMS-Dienstleister in moderner IT-Umgebung betreibt und bei Bedarf erweitert. Ein Beispiel ist die Implementierung eines Web-Clients mit Zugriffskonzept und neuen Suchmasken.

„Gerade die Mischung aus SaaS und operativer Dienstleistung ist für uns vorteilhaft. Die Archivierung kann ein Spezialist einfach besser: Wir bekommen die Ergebnisse immer pünktlich, egal ob jemand krank oder im Urlaub ist, und halten den geplanten Budgetrahmen ein.“

Thorsten Sell, IT-Manager bei der Lux Service GmbH

tung ist. Denn ein Verzug in der Poststelle potenziert sich in der anschließenden Sachbearbeitung. Die bessere Frage könnte also lauten: Was ist zu tun, um 3000 täglich eingehende Briefe innerhalb von 4 Stunden zuverlässig zu verarbeiten?

Intelligente Dokumenten-Klassifizierung schafft Mehrwerte

Ein weiterer Stolperstein liegt darin, das Potenzial der reinen Digitalisierung zu überschätzen. Dabei entstehen Mehrwerte erst dann, wenn sich Zeitgewinne auch in die folgenden Prozesse übertragen lassen. Ein Ansatz dafür ist die intelligente Dokumenten-Klassifizierung, sprich die inhaltliche Zuordnung elektronischer Dokumente – Scan-Datei, E-Mail oder Fax – sowie die Vergabe von Steuermerkmalen, über die sich ein Vorgang direkt dem zuständigen Sachbearbeiter-Team übermitteln lässt.

Solch detaillierte Klassifizierung leisten die Poststellen in der Regel nicht. Und genau hier liegt die Chance für das Redesign im Unternehmen bzw. die Auslagerung der Postbearbeitung an einen spezialisierten Dienstleister.

Referenz 2: Einmalige Bestandsübernahme von Papier für die elektronische Akte

Ob Müllmann, Balletttänzerin oder Beamter: Etwa 2 Mio. Menschen sind über die Bayerische Versorgungskammer (BVK) im Alter und gegen zusätzliche Risiken abgesichert. Um die internen Prozesse zu verbessern, konsolidierte eines der zwölf Versorgungswerke – die BVK Beamtenversorgung – die verschiedenen Ablageformen und stellte auf durchgängig elektronische Archivierung um. Alpha Com unterstützte den Versorger bei Digitalisierung und Klassifizierung von rund 49.000 Papierakten mit etwa 9 Mio. Datenseiten.

Die externe Verarbeitung ist wirtschaftlicher, weil der Dienstleister mit solchen temporären Projekten Erfahrung hat und über die nötigen Hochleistungsgeräte verfügt. Zudem sichert er erprobte Methoden im Qualitätsmanagement, um Dokumente mit personenbezogenen Daten sicher verarbeiten zu können.

Der einheitliche Zugriff am Bildschirm ist für die Nutzer wesentlich effizienter als die vorherige Mischform in der Langzeitarchivierung. Außerdem können sie Vorgänge ohne Zeitverzug bearbeiten, was die verteilte, analoge Registratur nicht hergab. Schließlich reduzieren sich die Ablageflächen drastisch und machen Platz für wertvoller nutzbare Büroräume im Herzen von München.

Mehrwerte lassen sich außerdem generieren, wenn die gesamte Prozesskette betrachtet wird: Digitalisierung und Klassifizierung sind da eben nur der erste Schritt. An zusätzlichen Maßnahmen sind z.B. Business-Workflows mit ECM-Komponenten denkbar. Sie unterstützen die fachliche Sach-

bearbeitung durch praktikable Regelwerke und prompten Dokumenten-Zugriff. Ein gutes Projekt für den automatisierten Posteingang ist also auch ein Workflow-Vorhaben.

Thomas Hellmig

Weitere Informationen: www.alpha-com.de

Wann ist ein Poststellen-Projekt besonders erfolgreich? Erfolgstipps aus Sicht des Dienstleisters

Ratschläge von Marc Heinze, Beratung & Vertrieb bei Alpha Com, Niederlassung Bremen

Der Posteingang sollte nicht nur schnell und wirtschaftlich sein, sondern auch ein konstant hohes Qualitätsniveau leisten. Die Erfahrungen zeigen, dass beides geht: Kosten sparen und Qualität steigern.

Tipp 1: Nicht alles in Standards pressen

Man sollte möglichst viel auf Standards setzen z.B. bei häufig genutzten Dokumenten-Layouts mit Barcodes. Trotzdem sollte genügend Freiraum belassen sein, um auf Sonderfälle einzugehen wie individuelle Wünsche bzw. Anfragen von Kunden. Für ein Rücklauf-Formular, das nur zweimal im Jahr verschickt wird, lohnt sich kein Standard. Die richtige Mischung zu finden ist nicht immer einfach und braucht unter Umständen Zeit, um mit allen Beteiligten eine sinnvolle Lösung zu entwickeln. Und nicht nur einen (faulen) Kompromiss.

Tipp 2: Die richtigen Personen ins Boot nehmen

Es ist essenziell, die relevanten Fachleute mit ins Projekt zu holen – und zwar von Anfang an. Wenn alle das gleiche Ziel verfolgen und konstruktiv zusammenarbeiten, lässt sich das Vorhaben zügig vorantreiben. Ein respektvoller

Ton stellt sicher, mögliche Stolperfallen, die jedes Projekt nun einmal hat, ohne Reibungsverluste zu umgehen. Ein gut begründetes Nein hören andere nicht gern; es kann aber auch konstruktiv sein.

Tipp 3: Intelligente Dokumenten-Steuerung

Für täglich anfallende Geschäftsvorgänge sollte ein exakt definiertes Regelwerk aufgestellt werden. Das definiert, wie Dokumente zu klassifizieren und aufzubereiten sind. Besonders effizient ist die intelligente Dokumenten-Steuerung auf Basis von Aktionskürzeln, die wir für bestimmte Kunden nutzen. Diese Kürzel vergeben wir für jeden Vorgang und übermitteln sie eingebettet im XML-Datensatz. Beim Kunden werden die Vorgänge dann automatisch in den passenden Kanal eingesteuert und gelangen schnell zum richtigen Sachbearbeiter-Team, selbst wenn die Organisation komplex ist.

Tipp 4: Permanent nach Verbesserung suchen

Ein realisiertes Posteingangs-Projekt lebt von Verbesserungen, die sich im laufenden Betrieb ergeben. Ein Beispiel ist die Anpassung der Indexdaten durch die praktischen Erfahrungen.