FAQ DIGITALER POSTEINGANG

BEITRAG VON Jens Tilhaus

Leistungsstarke Scanner und digitale Eingangskanäle haben in vielen Unternehmensbereichen zur Steigerung der Effizienz beigetragen, so dass in Folge dessen oftmals der Wunsch besteht, auch den kompletten Posteingang in digitaler Form im Hause bereitstellen zu können. Neben der Frage, ob, und in welcher Komplexität, eine Workflowkomponente zum Einsatz kommt, muss in jedem Fall auch grundsätzlich darüber entschieden werden, ob die damit verbundenen Verarbeitungsprozesse an einen externen Anbieter vergeben werden sollen, da dieser in der Regel ein großes Erfahrungspotential in ein solches Projekt einbringen kann. Dies erleichtert die Umsetzung in erheblichem Maße und erspart später Frustrationen und Mehrkosten bei den Anwendern.

ALPHA COM bündelt diese Erfahrungen im Geschäftsbereich Professional Services und ist dank seiner bundesweiten Niederlassungen in der Lage, kurze Wege zum jeweiligen Ansprechpartner realisieren zu können.

Am Anfang eines jeden Projektes stehen wie immer einige Grundsatzfragen, deren Beantwortung für die spätere Prozessgestaltung entscheidend sind:

Kontakt zum Autor

Jens Tilhaus, Vertriebsleiter Nord bei ALPHA COM, Standort Hamburg,
Tel. +49 (0)40 / 513 02-323, jens.tilhaus@alpha-com.de

1. Welche Eingangskanäle sollen in das Projekt mit einbezogen werden?

Neben der klassischen Briefpost nutzen heute viele Unternehmen alternative Eingangskanäle wie E-Mail, Webportale oder Social Media Komponenten. Gerade für elektronisch eingehende Nachrichten sind vielfach bereits Lösungen im eigenen Haus vorhanden, die ggf. in die Gesamtkonzeption mit einbezogen werden können. Ist bereits eine Workflowkomponente im Haus, oder ist eine Anschaffung geplant, können die elektronisch eingehenden Nachrichten mit einem hohen Automatisierungsgrad weiterverarbeitet werden.

2. Was gehört zur Postbearbeitung?

Welche Leistungen zu vergeben sind , hängt von der Zielsetzung ab. In einigen Fällen sollen nur ausgewählte Fachbereiche wie z.B. die Finanzbuchhaltung eines Unternehmens, oder das Kreditgeschäft eines Finanzdienstleisters in einen elektronischen Posteingang überführt werden.

In diesem Fall sind Eingangsrechnungen oder Kreditanträge aus dem gesamten Posteingang des Unternehmens herauszufiltern und dann an den Dienstleister zu übergeben. Dieser Ansatz erfordert einen höheren Bearbeitungsaufwand in der Poststelle, eignet sich aber hervorragend für Einstiegsszenarien, die über einen längeren Zeitraum hinweg zu einer Gesamtverarbeitung des gesamten Posteingangs durch den Dienstleister führen.

3. In welcher Lokation soll verarbeitet werden?

Nicht immer muss die Eingangspost am eigenen Standort des Unternehmens verarbeitet werden. Sind die Logistikwege zum externen Dienstleister kurz, weil beispielsweise die Briefpost ohnehin zuerst vom Briefverteilzentrum übernommen werden muss, spricht nichts gegen eine Verarbeitung am Standort des Dienstleisters. Neben der Schaffung von Freiflächen im eigenen Hause liegt ein weiterer Vorteil in der Reduktion der initialkosten, da der externe Dienstleister i.d.R. auf die Beschaffung dedizierter Hardwarekomponenten verzichten kann.

4. In welchem Zeitraum müssen die Digitalisate an die Fachbereiche übergeben werden?

Die Frage nach dem SLA (Service Level Agreement) ist ein entscheidender Faktor für die Preisgestaltung des Dienstleisters. Generell ist die Erwartungshaltung auf Seiten des Kunden, dass die digitalisierte Post nur wenige Stunden nach deren Eingang in der Poststelle oder der Abholung aus dem Briefverteilzentrum in den elektronischen Postfächern der Fachbereiche vorliegt. Hier ist der Vergleich mit den bestehenden Laufzeiten der physischen Post hilfreich. Eine Verlängerung führt zu mangelnder Akzeptanz beim Anwender, während eine extreme Verkürzung zu höheren Kosten führen kann.

5. Wie lassen sich extreme Schwankungen auffangen?

Bekannte, saisonale Schwankungen sollten bereits in einer frühen Phase benannt und an den Dienstleister kommuniziert werden können. Dies schließt auch geplante Marketingaktionen mit ein, die einen starken Eingang an Rückläufern nach sich ziehen. Wird der Dienstleister entsprechend früh eingebunden, kann das zur Verfügung stehende Personal flexibel angepasst werden. Diese Flexibilität ist ein echter Pluspunkt bei der externen Verarbeitung des Posteingangs.

6. Was geschieht im Klärungsfall?

Die häufigsten Klärungsfälle basieren auf fehlenden Informationen, so dass ein Dokument nicht eindeutig dem passenden Geschäftsvorgang zugeordnet werden kann. Langjährige Mitarbeiter einer Poststelle haben zumeist einen großen Erfahrungshorizont und können Anfangs Postsendungen an Hand weiterer Merkmale besser zuordnen, als der Dienstleister, dem diese Erfahrungen noch fehlen. Daher ist für einen längeren Zeitraum ein intensiver Austausch aller Beteiligten erforderlich, um im

Rahmen einer Lernkurve, die der Dienstleister durchlaufen muss, gleichwertige Ergebnisse zu erzielen. Generell ist jedoch anzumerken, dass die Zahl der Klärungsfälle sehr klein gehalten werden kann.

7. Ist der Datenschutz gewährleistet?

Es ist selbstverständlich, dass ein externer Dienstleister den Nachweis erbringen muss, über ein funktionierendes Informations-Sicherheits-Management-System (ISMS) zu verfügen. Neben der Vorlage einer Zertifizierung nach ISO 27001 ist dazu ein Audit durch den Auftraggeber unabdingbar. Verfügt der Dienstleister darüber hinaus noch über ein nach ISO 9001 zertifiziertes Qualitäts-Management-System, steht einer externen Verarbeitung der Eingangspost nichts entgegen.

8. Wie sind aufbewahrungspflichtige Dokumente zu handhaben?

Der Gesetzgeber definiert, welche Dokumente einem hohen Schutzbedarf unterliegen, und daher im Original aufbewahrt werden müssen. Als Beispiel seien an dieser Stelle Urkunden genannt. Demnach dürfen generell alle anderen Dokumente vernichtet werden sofern deren Verarbeitung GoBD* konform erfolgt. Über diesen gesetzgeberischen Anspruch hinaus können aber auch die Fachbereiche einen Anspruch erheben, Originale nach deren Verarbeitung zurückzuerhalten. In diesem Fall müssen zusammen mit dem Dienstleister Regelwerke erarbeitet werden, die eine Rückführung der Dokumente nach deren Digitalisierung sicherstellen.

*Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff

9. In welcher Form erfolgt die Übergabe der Daten?

Im Regelfall werden heute Bilddateien im Datenformat PDF/A übergeben. Dazu begleitend übergibt der Dienstleister eine Datei mit Metadaten (z.B. im XML-Format), die Indizes zum jeweiligen Dokument enthalten, wie zum Beispiel die Empfängeradresse einer einzelnen Person, eines Fachbereiches oder eine Dokumentenklasse.

10. Was steht hinter dem Begriff „Dokumentenklasse“ und muss immer klassifiziert werden?

In vielen Fällen ist es völlig ausreichend, eine Briefsendung zu digitalisieren und dann an einen Empfänger im eigenen Hause weiterzuleiten. Einen wesentlichen Mehrgewinn für den Anwender bringt es aber, dem digitalen Dokument weitere Informationen beizugeben, die das Dokument näher beschreiben. Weiterhin kann dadurch die Dokumentenverteilung gesteuert werden, in dem z.B. Verträge an Empfänger A und Kündigungen an Empfänger B gerichtet werden. Dazu muss das Dokument vom Dienstleister anhand signifikanter Merkmale der Dokumentenklasse „Vertrag“ oder „Kündigung“ zugewiesen werden. Der höhere Aufwand für diese Klassifizierung rechnet sich durch eine zielgenaue Adressierung des digitalen Dokuments.

11. Gibt es Ausnahmen von der Verarbeitung?

Es muss definitiv darauf geachtet werden, dass nur solche Briefsendungen an den Dienstleister übergeben-, bzw. von diesem geöffnet werden, die keinen vertraulichen Charakter aufweisen. Üblicherweise zählen dazu Sendungen an die Geschäftsleitung oder an den Betriebsrat. In jedem Fall

sollten dazu die Fachbareiche befragt werden, damit eine gemeinsam abgestimmte „Black List“ an die Dienstleiter übergeben werden kann, die dieser dann im Zuge einer Vorsortierung der noch geschlossenen Poststücke zur Anwendung bringt.

Weitere Infos

- ALPHA COM Elektronischer Posteingang für gemischte Dokumente: http://www.alpha-com.de/posteingang
- ALPHA COM Elektronischer Posteingang für Kunden-Korrespondenz: http://www.alpha-com.de/posteingang-kunden-korrespondenz
- ALPHA COM Anwendungen für die digitale Personalakte: http://www.alpha-com.de/digitale-personalakte

Quelle

Auszug von der ALPHA COM Homepage,
Detailseite: www.alpha-com.de/faq-digitaler-posteingang
Stand: 24.07.2020