

Tipps für Posteingangsprojekte

Szenarien für das Input Management

Michael Schiklang, Senior Analyst BARC

Ein weit verbreitetes Einsatzszenario des Input Management ist die automatisierte Posteingangsbearbeitung. Im Fokus der Projekte stehen die frühe Digitalisierung der Eingangspost und die automatisierte Analyse der Inhalte. Auf Basis der Analyseergebnisse werden die digitalen Briefe den richtigen Mitarbeitenden und / oder Fachsystemen automatisiert zugestellt. Hierdurch können die Informationen umgehend den korrespondierenden Geschäftsprozessen zugeführt und deren Bearbeitung begonnen werden.

Die automatisierte Posteingangsbearbeitung bietet den Unternehmen sehr viele Vorteile wie

- ✓ die Beschleunigung der Prozesse,
- ✓ die Reduktion des manuellen Aufwands,
- ✓ die Erhöhung der Transparenz sowie Qualität und
- ✓ die Stärkung der Digitalisierung.

Posteingangsprojekte betreffen häufig das komplette Unternehmen und haben einen stark organisatorischen Charakter. Deswegen ist es wichtig die Initiativen strukturiert und mit der notwendigen Sorgfalt anzugehen.

In einer passenden Folge von unserem Podcast Digital Workplace Untold beleuchten wir das Thema Posteingangsautomatisierung genauer und besprechen die verschiedenen Facetten.

Folgende 8 Tipps basieren auf den umfangreichen Projekterfahrungen von Digital Workplace by BARC:

1

Führen Sie ein strukturiertes Projekt zur Konzeption der Regelwerke sowie Abläufe und der Auswahl der richtigen Lösung durch. Die automatisierte Posteingangsbearbeitung ist ein wichtiges und komplexes Thema, das einen Großteil aller Mitarbeitenden betrifft. Ein strukturiertes Projekt hilft bei der Planung sowie Umsetzung aller notwendigen Aufgaben und ist somit unerlässlich für den Projekterfolg.

2

Binden Sie die Mitarbeitenden aus den Fachabteilungen sehr früh in das Projekt ein. Denn diese haben das notwendige Wissen wohin die Post zu liefern ist und kennen auch die Geschäftsprozesse, welche die eingehenden Informationen verarbeiten.

3

Binden Sie auch früh die Mitarbeitenden aus der Postabteilung ein und verdeutlichen Sie die neuen Arbeitsweisen und Aufgaben. Die Mitarbeitenden sind wichtig für das Projekt, da sie über viel Know-how verfügen und sich ihre Aufgaben ändern werden.

4

Führen Sie die automatisierte Posteingangsbearbeitung nicht unternehmensweit zu einem Stichtag ein (Big Bang), sondern starten Sie mit Pilotprojekten und rollen Sie die Lösung dann Stück für Stück aus. So bleiben die Aufgaben beherrschbar und Lerneffekte können beim Ausrollen der Lösung über korrespondierende Teilprojekte berücksichtigt werden.

5

Verkünsteln Sie sich nicht bei der Definition der Dokumentenunterklassen, hier gilt: **So viel wie nötig, so wenig wie möglich!** Jede Dokumentenklasse kann eigene Regelsätze für die Verwaltung sowie Zustellung erhalten und mit eigenen Zugriffsrechten versehen werden. Das Aufteilen von Ober- in Unterklassen macht immer dann Sinn, wenn sich mehrere Unterklassen bezüglich dieser Aspekte unterscheiden und somit anders behandelt werden müssen.

6

Die Analysekomponenten zur inhaltlichen Klassifikation der Schriftstücke sollte optimalerweise auf Basis inhaltlicher Regeln unabhängig von den Layouts der Geschäftspartner arbeiten (Freiformerkennung). Lösungen, die nicht nach der Freiformerkennung arbeiten, haben meist einen hohen Trainingsaufwand und können Briefe unbekannter Geschäftspartner nur schwer erkennen – insofern ist für die meisten Projekte die Freiformerkennung unerlässlich.

7

Die automatisierte Posteingangsbearbeitung benötigt eine Clearing-Stelle für Nachbearbeitung der automatischen Analyse und als Ansprechpartner für die Mitarbeitenden im Unternehmen. Moderne Lösungen liefern hohe Trefferquoten und machen nur relativ selten Fehler. Allerdings gibt es immer noch Fälle, bei denen die Software die Hilfe von Mitarbeitenden benötigt oder in Ausnahmefällen selbst einen Fehler produziert – eine klar definierte Clearing-Stelle hilft bei der Bearbeitung sowie Korrektur.

8

Posteingangsbearbeitung ist nicht nur ein Thema für Papier. Berücksichtigen Sie bei der Konzeption der Posteingangslösung auch bereits digitale Post wie E-Mails und digitale Faxe. Der Anteil von digitaler Eingangspost steigt kontinuierlich – deswegen ist es wichtig diese auch zu berücksichtigen. Multi-Channel-Input-Management kann die verschiedensten Eingangskanäle wie Papier, E-Mail, Fax etc. integrieren sowie verarbeiten und ist somit die Grundlage für eine vollumfängliche Posteingangsbearbeitung.