

Effizientes Dokumentenmanagement

Digitaler Posteingang spart Ressourcen



Bild: Shutterstock / Sergey Nivens

Die AVU in Gevelsberg hat umständliche papierbasierte Prozesse in der Eingangspostverarbeitung abgeschafft und eine digitale Posteingangslösung eingeführt.

ECM | Bei großen Serviceunternehmen mit viel Kundenverkehr birgt das Dokumentenmanagement oft erhebliches Optimierungspotenzial. So auch bei der AVU Aktiengesellschaft für Versorgungs-Unternehmen in Gevelsberg: Geschäftsführung und IT-Abteilung sind sich einig, dass elektronische Lösungen bei der Verbesserung des Enterprise Content Management (ECM) eine zentrale Rolle spielen. Aktuell führt der Energieversorger eine digitale Posteingangslösung ein, die für eine schlankere und effizientere Prozessabwicklung sorgt.

Anfang 2017 waren Eingang und Verteilung der Post bei der AVU noch nach altbekanntem Muster organisiert: Die Post trifft per Brief, E-Mail oder Fax in der Zentrale und den Filialen des Unternehmens ein, ein weiterer Teil landet direkt im E-Mail-Postfach der Sachbearbeiter. Die Sekretariate drucken die E-Mails aus und sortieren die Dokumente, die nun alle in Papierform vorliegen, in die Postkörbe der verschiedenen Abteilungen. Dort holen sich die Sachbearbeiter ihre Post ab, scannen die Papiere und pflegen

sie in das ECM-System ein. „Bei etwa 400 Dokumenten täglich bleibt ein gewisser Verlust nicht aus“, sagt Kai Hesterberg, Leiter SAP-Service der AVU. „Hier rutscht ein Brief unter das Postkörbchen, dort verschwindet ein Fax in der Schreibtischschublade, der nächste Ausdruck landet beim falschen Sachbearbeiter.“ Darüber hinaus erfordern manche Dokumente eine Archivierung im OpenText-Archiv der AVU – diese Papiere werden separat gescannt und manuell im digitalen Archiv abgelegt.

Spätes Scannen verursacht Zeit- und Informationsverluste

Insbesondere wenn Dokumente verloren gehen und Mitarbeiter aufwendige Nachforschungen zum Verbleib anstellen müssen, offenbart sich die Schwäche der papierbasierten Vorgehensweise. Außerdem frisst das späte Scan-Szenario Zeit. Vom Eingang im Sekretariat bis zur digitalen Ablage vergehen in der Regel mehrere Stunden bis Tage. Während dieser Spanne ist der Bearbeitungsstatus eines Dokuments intransparent, das heißt: Bei Nachfragen des Kunden lässt sich keine sichere Auskunft erteilen. Nicht zuletzt entsteht durch den Druck ein enormes Papieraufkommen – eine Belastung sowohl für die Unternehmensbilanz als auch für die Umwelt. Um Abhilfe zu schaffen, entschied sich die AVU für die Einführung einer digitalen Posteingangslösung – das Ziel: vom späten zum frühen Scannen. Die Wahl fiel auf forcont, einen Anbieter von digitalen ECM-Lösungen

Kai Hesterberg, Leiter SAP-Service der AVU AG, Gevelsberg: „Mit dem digitalen Posteingang sparen wir Ressourcen im Umfang von etwa eineinhalb Vollzeitstellen ein.“



Bild: AVU

aus Leipzig. AVU arbeitet schon seit mehr als zehn Jahren mit dem Softwarehaus zusammen und nutzt mehrere Tools aus der ECM-Suite „forcont factory“.

Alle Wege führen in den digitalen Posteingang

Bei der Implementierung des digitalen Posteingangs übernahm die Abteilung Kaufmännischer Service die Vorreiterrolle. Der Softwareanbieter und die IT-Abteilung der AVU hatten die Lösung gemeinsam entwickelt und zunächst beim Kaufmännischen Service installiert. Sie begleiteten die rund 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während einer mehrwöchigen Pilotphase, in der beide Systeme parallel liefen. Der entscheidende Unterschied zur analogen Postabwicklung besteht darin, dass Mitarbeiter die eingehenden Papierdokumente nun direkt scannen. Somit liegt die gesamte Post sofort digital vor und lässt sich automatisiert verteilen: Die Post trifft über die drei Eingangskanäle E-Mail, Brief und Fax ein. E-Mails gehen an die verschiedenen Gruppenpostfächer und das zentrale info@avu-Postfach; Briefpost kommt in der AVU-Zentrale und in den einzelnen Filialen an; Faxe erreichen das Unternehmen als elektronische Dokumente oder in Papierform.

Post aus diesen drei Kanälen gelangt über zwei Wege in den digitalen Posteingang. Zum einen ruft die Softwarelösung das zentrale info@avu-Postfach ab. An diese E-Mail-Adresse werden zuvor die E-Mails aus den Gruppenpostfächern, die in den Filialen gescannten Briefe und die elektronischen Faxe automatisiert weitergeleitet. Der zweite Weg führt über einen Konnektor. Dieser übergibt die Briefpost der AVU-Zentrale sowie die Papierfaxe nach dem Scannen an den digitalen Posteingang. So landen sämtliche Briefe, Faxe und E-Mails in einem zentralen elektronischen Eingang. Die Software extrahiert nun die E-Mail-Anhänge, versieht die Dokumente mittels automatisierter Texterkennung (OCR) mit Schlagwörtern und generiert Vorschaubilder. Anhand der Indizierung mit definierten Schlagwörtern verteilt die Software die Dokumente in die verschiedenen Eingangskörbe, wie etwa Forderungsmanagement, Marktkommunikation, Kundenservice, Tarif-

Bild: forcont

Im digitalen Postbuch der ECM-Lösung von forcont lässt sich der Weg eingegangener Dokumente jederzeit überprüfen.

und Geschäftskundenabrechnung usw. Der Vorteil: Über eine Webanwendung haben die Mitarbeiter jederzeit Zugriff auf die Post – sie finden sie in einem zentralen Eingangskorb, aus dem sich die zuständigen Sachbearbeiter die für sie bestimmten Dokumente in ihr persönliches Postfach ziehen können.


Transparente Dokumentation

Ein wesentlicher Anteil der Post besteht bei der AVU aus archivierungspflichtigen oder -würdigen Dokumenten. Daher war es dem Energieversorger wichtig, den digitalen Posteingang direkt an die entsprechenden Systeme anzubinden, allen voran das SAP-System. Da SAP selbst nur eine Schnittstelle für die reine Überführung, nicht aber die saubere Verknüpfung von Dokumenten bietet, hat die IT-Abteilung der AVU eine eigene Schnittstelle entwickelt. Diese erlaubt, bestimmte Dokumente aus dem digitalen Posteingang automatisiert an SAP zu übergeben, dort zu archivieren und mit dem jeweiligen Vorgang beziehungsweise Kunden zu verknüpfen. Trifft beispielsweise eine ausgefüllte Stromablesekarte im digitalen Posteingang ein, bekommt sie den Dokumententyp „Ablesekarte“ als Parameter zugewiesen. Für diesen Dokumententyp ist die Übergabe ans SAP-System definiert. Dort kann das Dokument über eine Zuordnungstabelle mit dem zugehörigen Kunden verknüpft werden. Da es schwierig ist, diesen Prozess zu automatisieren, erfolgt dieser Schritt manuell. Mitarbeiter finden die Ablesekarte nun über die Seite des Kunden im Customer Interaction Center (CIC) und können sie von dort aus aufrufen.

Schnelle, einheitliche und transparente Postabwicklung

Nachdem der digitale Posteingang im Kaufmännischen Service erfolgreich implementiert ist, sollen bis Ende 2018 alle anderen Abteilungen nachziehen. Im Zuge des konzernweiten Rollouts erhält jede Abteilung ein Kick-off zur Einweisung in die neue Software. Zusammen mit den Mitarbeitern erarbeiten die IT-Abteilung und forcont jeweils eine Positiv-/Negativliste, die festlegt, welche Dokumente scanwürdig sind und welche nicht. Werbung sowie Zeitungen und Zeitschriften werden beispielsweise nicht digitalisiert, Verträge hingegen sind sowohl digital als auch weiterhin in Papierform aufzubewahren. Im Anschluss folgt die Testphase, in der die Mitarbeiter beide Systeme parallel nutzen. Gegebenenfalls nimmt der Softwareanbieter kleine Nachjustierungen vor, sodass der Produktivsetzung dann nichts mehr im Wege steht.

Zum Jahresende wird der digitale Posteingang im ganzen Unternehmen ausgerollt sein. Die AVU verkürzt somit ihre Reaktions- und Bearbeitungszeiten, optimiert ihre Auskunftsbereitschaft und verbessert die Nachvollziehbarkeit: Im digitalen Postbuch lässt sich der Weg eingegangener Dokumente jederzeit überprüfen. Dank frühem Scannen und einheitlicher Posteingangskanäle sind sämtliche Informationen schnell und ohne Verluste für alle Verantwortlichen verfügbar. Zudem reduzieren sich die Druckkosten auf ein Minimum. „Alles in allem sparen wir mit dem digitalen Posteingang Ressourcen im Umfang von etwa eineinhalb Vollzeitstellen ein“, so Hesterberg.

 www.forcont.de