Zeitschrift: Bulletin Electrosuisse
Herausgeber: Electrosuisse, Verband für Elektro-, Energie- und Informationstechnik
Band: 104 (2013)
Heft: 7

Artikel: Papierlose Post
Autor: Chanton, Philippe
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-856502

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 11.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Papierlose Post

Prozessrenovation mit Digital Mailroom

In zahlreichen Unternehmen wird die eingehende Post noch immer in Papierform verteilt. Teilweise werden die Papierdokumente nach abgeschlossener Bearbeitung digitalisiert und elektronisch archiviert. Eine vorgängige Digitalisierung der eingegangenen Post würde jedoch zu deutlichen Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen führen.

Philippe Chanton

Im Geschäftsalltag verarbeiten viele Menschen jeden Tag ein hohes Volumen an Akten. Perfekt angelegte Ordner stapeln sich in den Büros, denn man ist es gewohnt, Dokumente auf Papier zu lesen und zu verarbeiten. Doch ist diese Zeit nicht längst vorbei? Im Privatleben verwendet man schon länger soziale Netzwerke, Smartphones und die neusten digitalen Tablets. Zudem bucht man seine Ferien übers Internet und reicht seine Steuererklärung auf elektronischem Weg ein. Und dennoch hat diese Revolution des Digital Mailrooms noch nicht alle Unternehmen erreicht.

Digital Mailroom statt Briefpostversand

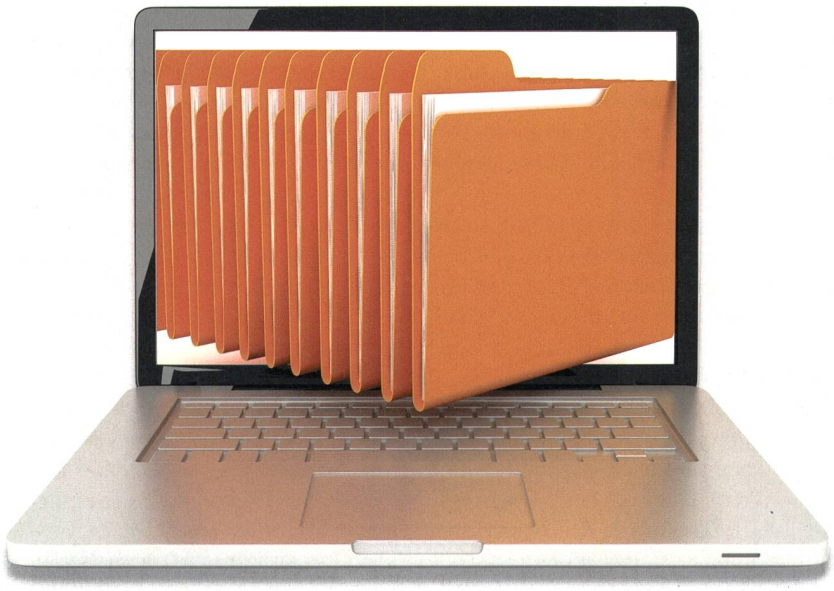
Die Digitalisierung der eingehenden Post gleich zu Beginn bringt grosse Vorteile: Effizienzsteigerung und Kosteneinsparungen sind auf sicher. Die Prozesse der Postverteilung müssen aber von Grund auf neu strukturiert werden. So könnte es künftig in vielen Unternehmen ablaufen: Frühmorgens im Untergeschoss des Hauptgebäudes herrscht emsiges Treiben. Die Post ist soeben eingetroffen und muss geöffnet, digitalisiert und verteilt werden. Spezialvorrichtungen für das schnelle Öffnen der Umschläge erleichtern den Angestellten die Arbeit. So müssen sie nur noch sicherstellen, dass die Büro- und Heftklammern, welche die Digitalisierung behindern könnten, entfernt werden, bevor die Dokumente auf die grossen Produktionsscanner gelegt werden. Diese modernen Geräte sind in der Lage zu erkennen, ob mehrere Blätter gleichzeitig eingezogen wurden und können verschiedene Papierformate und -arten gleichzeitig scannen. Zudem korrigiert intelligente Software schlecht digitalisierte Dokumente, eliminiert Schmutzpartikel auf dem elektronischen Bild und klassifiziert dieses nach Dokumentenart. Des Weiteren interpretiert sie den Inhalt der Dokumente, um die Informationen für die automatische Postverteilung zu entnehmen. Die Dateien werden im TIFF- oder im PDF-Format erstellt und können auf Wunsch mit Volltext-Informationen ergänzt werden. Je nach Dokumentenart werden die Dateien mit ihren indexierten Informationen über das interne Mailsystem in elektronische Dossiers oder in Fachapplikationen übertragen.

Das papierlose Büro

Die Ordnerregale sind aus dem Büro der Sachbearbeiter verschwunden und haben neuen Arbeitsinstrumenten Platz gemacht: zwei Flachbildschirmen, einer Tastatur und einer Maus. In seinem neuen Arbeitsumfeld findet der Angestellte dank moderner Software rasch sämtliche neuen Dokumente, die bereits automatisch den entsprechenden Dossiers hinzugefügt wurden. Er gewinnt dadurch einen besseren Überblick, um seine Arbeit effizient auszuführen, und trägt in erheblichem Masse zur Kundenzufriedenheit bei. Weilt der zuständige Verantwortliche in den Ferien oder ist er krankheitshalber abwesend, kann die eingehende Post ohne Zeitverlust einem Kollegen zur Verarbeitung übergeben werden. Neben den Dokumenten aus dem Digital Mailroom werden interne Dokumente, beispielsweise aus der Buchhaltung, sowie per E-Mail oder Fax eingegangene Dokumente zur Bearbeitung in das Dossier integriert. Eine Digital-Mailroom-Lösung stellt somit die unverzichtbare Grundlage für die Verwirklichung des papierlosen Büros dar.

Organisatorische Aspekte

Die systematische Digitalisierung der eingehenden Post kommt einer Revolution gleich: Nebst technischer Innovation spielen die fachlichen und organisatorischen Aspekte eine zentrale Rolle.



Eine Digital-Mailroom-Lösung stellt die Grundlage für eine erfolgreiche Verwirklichung des papierlosen Büros dar.

Die Auswirkungen dieser Revolution sind in den Büros sichtbar, in denen die Mitarbeitenden nunmehr die Dossiers und dazugehörigen Dokumente in elektronischer Form bearbeiten. Für zahlreiche Angestellte ist diese Neuerung jedoch nicht ganz einfach. Schliesslich sind sie seit Jahrzehnten gewohnt, mit Papierdokumenten zu arbeiten. Kann man dem neuen System vertrauen und wie kann man seine Dokumente wiederfinden? Das sind nur einige Fragen, die häufig gestellt werden. Diese Bedenken sollten früh im Rahmen solcher Projekte berücksichtigt werden. Um sie zu zerstreuen, können die Vorteile und Möglichkeiten der neuen Lösung aufgezeigt werden.

Die Digitalisierung der Papierdokumente macht es zudem erforderlich, dass die zuständigen Mitarbeitenden die modernen Scanner und deren Software bedienen können. Für die Personalverantwortlichen bieten solche Projekte daher eine Gelegenheit, Funktionen und Aufgabenbereiche zu erweitern oder Positionsrochaden durchzuführen. Eine frühzeitige Kommunikation und der Einbezug der betroffenen Mitarbeitenden sorgen für eine einfachere Umstellung auf die neuen Geräte und Arbeitsabläufe.

Bilder: iStockphoto

Die Vorteile der Digitalisierung: Bei der Einführung von Digital Mailroom spart man nebst Zeit auch Platz.

Insourcing oder Outsourcing?

Mit der Umsetzung eines Digital Mailrooms kommt oft die Frage auf, ob die Bearbeitung der eingehenden Post durch eigene Mitarbeitende oder einen spezialisierten Dienstleister erfolgen soll. Wesentliche Faktoren, die es bei der Entscheidungsfindung zu berücksichtigen gilt, sind die Unternehmensstruktur und -kultur. Dezentralisierten Organisationen stellt sich zudem die Frage nach der Anzahl Niederlassungen, die Post erhalten. Die Schweizerische Post bietet die Möglichkeit, verschiedene Postadressen zu führen, aber dennoch eine zentrale Auslieferung der Post zu behalten, wodurch die zentrale Verarbeitung unterstützt wird. Die zeitliche Staffelung der eingehenden Post sowie eine gleichmässig über den Tag verteilte Arbeitsbelastung sind Beispiele einer optimierten Verarbeitung. Die Aufteilung der Verarbeitung auf mehrere Scannerzentren erhöht die Sicherheit im Störungsfall, garantiert Leistungsreserven bei Verarbeitungsspitzen und kann sprachlichen Gegebenheiten gerecht werden. Sofern Outsourcing zum Einsatz kommt, werden Kundendokumente durch einen externen Dienstleister bearbeitet. Vertraulichkeitsvereinbarungen und ein SLA sind dabei wesentliche Vertragsaspekte. Ebenso ist darüber nachzudenken, was mit den Mitarbeitenden der Postabteilung geschehen soll. Vielfach können diese umgeschult oder durch den Dienstleister übernommen werden.

Die Dokumentseparierung – ein zentraler Faktor

Moderne Scanner verarbeiten enorme Volumen innerhalb kurzer Zeit. In den meisten Fällen erfolgt diese Verarbeitung stapelweise. Die Art und die Kriterien, nach denen diese Stapel gebildet werden sollen, hängen weitgehend von den Dokumenten sowie von den Prozessen und Systemen ab, die danach verwendet werden. Oft können Dokumente, die an Kunden zum Ausfüllen und Retournieren weitergeleitet werden, von der allgemeinen Korrespondenz separiert werden, indem Barcodes oder Patchcodes angebracht werden. Nach der Digitalisierung des Stapels ist es wichtig, die einzelnen Dokumente zu identifizieren und zu separieren. Dafür existiert eine moderne Digitalisierungssoftware mit einer OCR-Funktion. Die auf Lesezonenmodellen basierende OCR-Erkennung ist heute allerdings überholt. Neue Technologien ermöglichen es, den gesamten Inhalt der Dokumente zu interpretieren und zu analysieren, diese Elemente mit Referenzdaten zu vergleichen und so die einen von den anderen zu trennen und die Dokumente automatisch zu klassifizieren. Eine manuelle Kontrolle ist jedoch noch immer nötig: Einerseits, um die korrekte Ablage sicherzustellen, andererseits für eine stichprobenweise Qualitätskontrolle.

Je nach ihrer Zuordnung erfolgt die Digitalisierung der Dokumente in unterschiedlicher Qualität. Für die Archivierung ist der Umfang des Dossiers ausschlaggebend. In der Folge wird die Bildqualität oft bewusst limitiert, damit Speicherplatz eingespart werden kann.

Andere Eingangskanäle

Neben der klassischen Digitalisierung von Papierdokumenten nimmt der Eingang elektronischer Dokumente stetig an Bedeutung zu. Dokumente werden heute per Fax, E-Mail oder über Internetportale übermittelt und müssen in die anschliessend verwendeten Prozesse und Systeme integriert werden.

Je mehr Informationen der Kunde bei der Übermittlung dieser Dossiers mitliefert, umso einfacher fällt deren Identifizierung und Zuordnung aus. Ein weiterer Aspekt besteht in den verschiedenen Formaten und Qualitäten der Dateien, denn meist müssen die Dokumente konvertiert und optimiert werden, damit sie mit dem Standard des Unternehmens (oftmals PDF) kompatibel sind. Spezialisierte Kommunikationsserver ermöglichen zudem eine sichere, synchrone Übermittlung der auf elektronischem

Weg erhaltenen Dokumente und ermöglichen insbesondere den Versand einer Empfangsbestätigung an den Absender. Danach können die Dokumente über dieselben Applikationen und Schnittstellen wie jene, die für die digitalisierten Papierdokumente verwendet werden, klassifiziert und weitergeleitet werden. Dieser Vorgang bietet interessante Synergien.

Résumé

Le courrier sans papier

Une modernisation des processus avec le centre de tri numérique

Dans un grand nombre d'entreprises, le courrier entrant est toujours distribué au format papier. Une partie des documents papier sont numérisés et archivés de façon électronique une fois leur traitement achevé. Une numérisation préalable du courrier entrant permettrait néanmoins d'augmenter considérablement l'efficacité et de réaliser des économies notables. Les processus de distribution du courrier devraient toutefois faire l'objet d'une restructuration totale.

Afin d'aménager une solution de centre de tri numérique, il est tout d'abord nécessaire de remplir certaines conditions préalables. Outre les volumes prévus et leurs variations saisonnières et régionales, il est indispensable de connaître le nombre des différents types de documents utilisés au sein de l'entreprise et les structures de ces derniers. Une subdivision en documents structurés (par exemple des formulaires) et semi-structurés (par exemple des factures), ainsi qu'en correspondance non structurée se révèle utile pour la conception et la configuration d'une solution. No

Voraussetzungen und Vorgehen

Um eine Digital-Mailroom-Lösung einzurichten, müssen zuerst bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein. Ausser den erwarteten Volumen sowie deren saisonalen und regionalen Schwankungen ist es erforderlich, die Anzahl Dokumentarten und die Dokumentstrukturen zu kennen, die innerhalb des Unternehmens verwendet werden. Eine Unterteilung in strukturierte Dokumente (beispielsweise Formulare) und halbstrukturierte Dokumente (beispielsweise Rechnungen) sowie nicht strukturierte Korrespondenz ist für die Konzeption und Konfiguration der Lösung nützlich. Die Anzahl Dokumentarten variiert je nach Unternehmen. Nicht selten ergibt eine Analyse zwischen 100 und 200 verschiedene Arten.

Schrittweise Einführung

Es ist ratsam, eine neue Digital-Mailroom-Lösung schrittweise zu realisieren, um einen «Big Bang» zu vermeiden. Ebenso ist eine Pilotphase für eine einzige Abteilung häufig hilfreich. Einerseits ermöglicht dies eine graduelle Anpassung des neuen Systems an die spezifischen Dokumente der Kunden, andererseits eine Optimierung der Organisation und der Prozesse in mehreren Etappen. Für eng in die internen Prozesse eingebundene Projekte empfiehlt sich jedoch der Beizug externer Spezialisten. Die internen Mitarbeitenden des Unternehmens verfügen meist nicht über die nötige Erfahrung bei der Umsetzung solcher Lösungen. Sehr oft werden diese Projekte notfallmässig realisiert, was eines der grössten Risiken einer erfolgreichen Inbetriebnahme darstellt.

Erfolgsfaktoren

Ein Digital-Mailroom-Projekt bringt für ein Unternehmen Vorteile auf kurze wie auf lange Sicht. Um die Geschäftsleitung vom Nutzen einer solchen Lösung zu überzeugen, ist zu prüfen, ob die Postabteilungen zusammengefasst werden können und ob die tägliche oder während saisonaler Spitzen eingehende Post bearbeitet werden kann. Zudem soll geprüft werden, ob die Kosten dank der Optimierung der Prozesse gesenkt werden können und ob die Produktivität gesteigert werden kann.

Die Kundenzufriedenheit lässt sich dank der Prozessoptimierung und dem zentralisierten elektronischen Zugang zu den Dossiers erhöhen. Es lohnt sich auf jeden Fall, die Effizienz der neuen Prozesse anhand von Echtzeitdaten oder Statistiken, welche die Beseitigung eventueller Engpässe ermöglichen, zu verifizieren.

Angaben zum Autor

Philippe Chanton ist Head of Business Line ECM bei Elca. Er verfügt über mehr als 15 Jahre Erfahrung im Bereich ECM und führt rund 100 Spezialisten in der ganzen Schweiz.

ELCA Informatik AG, 8036 Zürich
philippe.chanton@elca.ch

Anzeige

Feedback, Fragen, Anregungen?

Hat Sie ein Fachartikel inspiriert, neue Perspektiven aufgezeigt oder Ihren Widerspruch provoziert?
Gibt es Themen, die zu kurz gekommen sind?
Oder sind Sie mit dem Bulletin vollkommen zufrieden? Ihre Meinung interessiert uns.

bulletin@electrosuisse.ch, bulletin@strom.ch

www.bulletin-sev-vse.ch

Bulletin
Fachzeitschrift von Electrosuisse und VSE
Revue spécialisée d'Electrosuisse et de l'AES