

Postbearbeitung, Teil IV: Automatische Workflows

# Neu strukturieren heißt verändern



Peter Manias, Mitglied des CCPB und Geschäftsführer der Consultec Dr. Ernst GmbH: „Eine vollautomatische Bearbeitung des Posteingangs ist die Königsdisziplin im Input-Management. Der Projekterfolg wird immer weniger über die benötigten technischen Systeme entschieden, sondern zunehmend über die Art und Weise, wie das Projekt durchgeführt wird und ein Unternehmen die notwendigen organisatorischen Veränderung an- und übernimmt.“

Die Aufgabe klingt zunächst einfach und die Aussicht ist verlockend: Ein eingehender Brief wird auf den Scanner gelegt, den „Rest“ erledigt ein automatischer Workflow; bei E-Mails entfällt das Scannen ganz. Daten steuern die Geschäftsprozesslogik und lösen die erforderlichen Aktionen aus: eine Bestellung die Lieferung, eine Rechnung die Zahlung. Ein erfolgreiches Automatisierungsprojekt in der Posteingangsbearbeitung erfordert jedoch mehr als nur gute Software.

Im Posteingang ist das Dokument lediglich der Träger der benötigten Prozessdaten. Diese müssen für die weitere Verarbeitung aus dem Dokument extrahiert und plausibilisiert werden. Am Markt verfügbare Systeme können das sehr zuverlässig – zumindest für einige klassische Prozesse, und wenn sie Zugriff auf gute Referenzdaten haben. Wie wichtig die Plausibilisierung ist, wird am Beispiel einer Rechnung deutlich: Gibt es eine Bestellung und einen Lieferschein? Stimmen bestellte, gelieferte und fakturierte Positionen überein? Handelt es sich um eine zulässige Teillieferung? Enthält die Rechnung alle geforderten Angaben?

Die Plausibilisierung kann nur so gut sein, wie es die Referenzdaten sind. Oft stellt sich heraus, dass die Qualität dieser Daten den Ansprüchen an eine Automatisierung nicht genügt. Bei der Einführung einer automatischen Workflow-Lösung für die Posteingangsbearbeitung ent-



Wird die Posteingangsbearbeitung in Unternehmen automatisiert, muss sich der Workflow seinen Weg durch die vorhandenen Systeme bahnen.

(Abb: Stefan Rajewski, Fotolia)

steht dann ein zusätzliches Arbeitspaket: Prozesse für die Qualitätssicherung der Referenzdaten.

## Geschäftsprozesslogik: Abläufe klären

Wer gibt wann die Rechnung frei? In großen Organisationen gibt es zum Teil sehr individuelle Regelungen. Ist eine Vereinheitlichung möglich oder bedarf es einer Reorganisation, damit die Umsetzung in einem Regelwerk möglich wird?

Bei der Umsetzung von Automatisierungsprojekten wird deutlich, dass Prozesse in der Praxis nicht immer so gelebt werden, wie sie (idealisiert) im Organisationshandbuch beschrieben sind.

Weitere Fragen im Projekt sind: In welchem System liegen die Referenzdaten? Wie kann ein Zugriff erfolgen? Haben Systeme die benötigten Schnittstellen und Funktionen? Der Workflow muss sich seinen Weg durch die Systeme bahnen. Mit dem DMS oder einem bereits vorhandenen ERP-System? Auf einer EAI- oder SOA-Plattform? In Share-Point? Oder soll eigens ein Workflow-Management-System eingeführt werden?

Für eine Aufgabenstellung gibt es immer mehrere Lösungen. Die Diskussion, welche geeignet ist, wird in Projekten oft leidenschaftlich, bisweilen verbissen, geführt – die technische und die fachliche

## VOI Competence Center Postbearbeitung

Das Competence Center Postbearbeitung (CCPB) des VOI – Verband Organisations- und Informationssysteme e. V. befasst sich mit allen organisatorischen und technischen Fragestellungen zur optimalen Verarbeitung eingehender und ausgehender Dokumente und Informationen. Besonders mit dem Showcase „digitale Postbearbeitung“, das auf Messen wie der CeBIT oder der DMS Expo informiert, ist es dem CCPB gelungen, mehr Transparenz in die Thematik zu bringen. ([www.voi.de](http://www.voi.de))

Sicht passen nicht immer auf Anheb zusammen.

Aus Compliance-Gründen sind die einzelnen Bearbeitungsschritte zu dokumentieren. Welche Beweiskraft soll dabei die digitale Freigabe haben? Dazu sind die eingesetzte Technik mit ihrer Funktionalität sowie die organisatorischen Verfahren in deren Umfeld in einer Verfahrensdokumentation zu beschreiben. Auch ist ein IKS (Internes Kontrollsystem) zur Einhaltung der Vorgaben und zu deren Fortschreibung einzurichten. Ein Monitoring und Reporting des laufenden Betriebs muss Schwachstellen aufdecken können und auf sie mit definierten Verfahren reagieren.

## **Sind Veränderungen überhaupt erwünscht?**

Zu guter Letzt stellt sich die Frage: Lohnen sich die Investitionen in die Automatisierung überhaupt? Ist das Unternehmen gut aufgestellt bzw. ist es gewillt, den Veränderungsprozess zu durchlaufen? Eine ehrliche Analyse im Vorfeld eines Projekts liefert belastbare Antworten – und ist erfahrungsgemäß unerlässlich.

Bei der Automatisierung dokumentenbasierter Prozesse werden das enge Zusammenwirken von IT-Infrastrukturkomponenten, fachlichen und organisatorischen Anforderungen sowie das Ausmaß anstehen-

der Veränderungen oft erst auf den zweiten Blick deutlich. Compliance-Aspekte werden bei der Realisierung und im späteren Betrieb oft nicht ausreichend berücksichtigt.

Die Einbeziehung externen Know-hows in ein Projekt stellt

sicher, dass die Lösungskonzepte alle relevanten Anforderungen berücksichtigen und geeignete Systemkomponenten ausgewählt werden, damit die Automatisierung den gewünschte qualitativen und quantitativen Nutzen bringt.