

# Rechnet sich der Digital Mailroom?

Die Wirtschaftlichkeits-Berechnung für ein Dokumentenmanagement-System ist fast genauso schwierig wie dessen Einführung.

IT-Innovationen sind teuer: Die Hardware kostet Geld, die Software kostet meistens noch mehr Geld, und am teuersten sind vielleicht die Reibungsverluste bei der Arbeit, wenn sich ganze Teams auf neue Arbeitsweisen und Abläufe umstellen müssen. Da ist es eigentlich befremdlich, wenn in den jetzt schwieriger werdenden Zeiten aus den Systemhäusern, die DMS- und ECM-Systeme anbieten, nur gute Wirtschaftsnachrichten kommen. Doch diese positive Entwicklung hat auch gute Gründe – aber dazu später.

Die elektronische Eingangspostbearbeitung ist ja nur der Start einer ganzen Reihe von Innovationen, die in das gesamte Unternehmen hineingehen. Nach anfänglicher Skepsis haben sich die Poststellenleiter im Land dieses Themas mit viel Elan angenommen. Es hat sich herumgesprochen, dass die Eingangspost-Digitalisierung faktisch zu einer Aufwertung der Poststellen-Aufgaben führt. Was aber soll man sagen, wenn das Controlling kommt und fragt, wie sich denn die Investition in ECM- und DMS rechnet?

## Quantität und Qualität

Das umfassendste der gängigen Kürzel rund um das elektronische Informationsmanagement heißt ECM (Enterprise Content Management). Darunter versteht man das Erfassen, Bearbeiten, Ablegen und Wiederfinden von Dokumenten in einer arbeitsteiligen Organisation. Wenn das gut und schnell funktioniert, geht die Arbeit in der ganzen Organisation leichter von der Hand. Das ist schön, aber nur schwer quantitativ messbar. Manchmal gibt es Glücksfälle wie bei der Bearbeitung von Schadensfällen in der Versicherung: Hier sind die Vorgänge so überschaubar, dass man klar feststellen kann, dass am einzelnen Sachbearbeiter-

platz die Zahl der täglich bearbeiteten Fälle wirklich zählbar steigt, wenn dort alle Dokumente und Zahlen nebeneinander auf dem Bildschirm erscheinen, so dass der Verantwortliche wirklich ruck, zuck die Fragen nacheinander klären und rasch einen Haken an den Regulierungsfall machen kann.

Meistens ist die Arbeitswelt aber komplizierter. So kommt es, dass die Interviewer des Pentadoc-Instituts bei einer Befragung feststellten, dass 85 Prozent der IT-Anwender eine Wirtschaftlichkeitsberechnung sehr wichtig finden, gleichzeitig aber 40 Prozent von ihnen selten oder nie eine Kostenanalyse durchführen: Es wäre schon schön, aber man weiß nicht, wie. Der Geschäftsführer von Pentadoc Österreich, Christian Dlapka, berichtet zum Beispiel, dass der Wiener Rechnungshof bei der Prüfung des staatlichen Systems für elektronische Akten (ELAK) eine Effizienzsteigerung nicht feststellen konnte. Sowohl Kennzahlen als auch eine Kosten-Nutzen-Analyse hätten gefehlt. „Eine gesamthafte Strategie für die Weiterentwicklung und Optimierung eines einheitlichen ELAK fehlte.“

Für die Poststelle kommt erschwerend hinzu, dass die Hoffnung auf direkte Arbeitseinsparung durch Einführung der Eingangspost-Digitalisierung praktisch immer enttäuscht wird. Natürlich werden Fuß- und Fahrwege eingespart, wenn Dokumente digital zugestellt werden können. Auf der anderen Seite ist bei Capturing und Klassifikation ein viel tieferes Einsteigen in das einzelne Dokument erforderlich, um es so zu verarbeiten, dass es für modernes Dokumentenmanagement in der ganzen Organisation wirklich nutzbar ist. So ist es zum Beispiel fast immer viel einfacher, eine Rechnung in der Buchhaltung auf

# JETZT <sup>Oder</sup> Nie

## KRAUTZ

Taschenumtausch-Programm

Tauschen Sie Ihre alten Postregaltaschen um für untenstehende neue Taschen für den einzigen Preis von nur:



Die Postregaltasche geöffnet im Postfach = Direkt aussortieren

# 250.000

Taschen europaweit reserviert zum Umtausch

Die zurückgenommenen Taschen werden bei uns zum Recycling demontiert

[www.krautz.org](http://www.krautz.org)  
info@krautz.org

Tel: 0241 413 42 73



AlphaCom

### Digital Mailroom: flinke Zuarbeit für ein wirtschaftliches Unternehmen

den Tisch zu legen, statt sie so weit zu erschließen, dass sie mit den Bestell- und Liefervorgängen abgleichbar ist. Auf der anderen Seite ist damit wenige Minuten nach dem Eintreffen eine aussagefähige und Compliance-gerechte Information im betrieblichen Waren- und Geldstrom geworden, außerdem liegt sie als Bearbeitungsgegenstand nicht nur in der Buchhaltung „auf dem Tisch“, sondern auch im Controlling, beim Chef und in der Fachabteilung. Das ist kein quantitativer, sondern ein qualitativer Fortschritt, allerdings auch mit quantitativen Vorteilen. Die muss man aber erst errechnen.

### Strategische Lösung für Unternehmensprozesse

Wer mit Dokumentenmanagement zu tun hat, sollte sich darüber klar sein, dass es sich hierbei nicht hauptsächlich um eine IT-Lösung klassischen Musters handelt, sondern um eine Prozessunterstützung für das gesamte Unternehmen, und zwar keine geringe. Seit Jahrzehnten werden immer wieder Untersuchungen über die Produktivität der Büroarbeit gemacht – fast immer mit finstersten

Ergebnissen. Es ist wiederum Dlapka, der die aktuelle österreichische „Czipin Consulting Produktivitätsstudie 2008“ zitiert, die festgestellt hat, dass 38 Prozent der Arbeitszeit unproduktiv verwendet werden. Im Proudfoot Productivity Report werden für Deutschland sogar über 40 Prozent Leerlauf festgestellt. Das sind Zahlen, die nicht mit den Stereotypen von Geburtstag feiernden Abteilungen und Fingernägel lackierenden Sekretärinnen erklärt werden können. Es sind vielmehr eifrig aktive Kolleginnen und Kollegen, die alle dabei sind, sich den Kram für den nächsten Vorgang zusammenzusuchen – im Aktenschrank, in den geheimnisvollen Tiefen des betrieblichen Netzwerks oder am Rechner des Kollegen, der gerade krank oder im Urlaub ist. Es sind nicht die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Platz. Die Gründe für geringe Produktivität sind mangelnde Planung und schlechte Steuerung. Und dagegen kann man tatsächlich mit gutem Informationsmanagement eine Menge tun, wenn es dort anfängt, wo die Dokumente mit den Informationen darin in der Organisation eintreffen. Und das ist meistens in der Poststelle.

### Gute Unternehmensergebnisse brauchen gute Voraussetzungen

Das Problem ist, dass man mit Eingangspostbearbeitung innerhalb der Firma direkt kein Geld verdienen kann. Mit dem Digital Mailroom kann man die Abläufe beschleunigen, die Informationsdichte erhöhen und dabei mithelfen, dass Dokumente schneller und vollständiger zur Verfügung stehen als früher. Das kann man auch quantitativ ausrechnen; die Hauptsache ist aber der qualitative Nutzen für die Bereiche, wo im Unternehmen unmittelbar Geld verdient wird: Mit aufbereiteten Daten und digitalisierten Dokumenten verwandelt sich die Kundenbearbeitung des Vertriebskollegen von einem Dschungelmarsch in einen Hubschrauberflug. Das Service-Team kann am Telefon auf Grundlage vollständiger Informationen ganz klare Auskünfte geben und das Problem rasch bearbeiten. Und das führt zu messbarem Erfolg.

Eines klappt zum Leidwesen der Rationalisierungsexperten (und zur Freude der Mitarbeiter) praktisch nie: Die digitale Hauspost taugt als Instrument für Personalrationalisierungen gar nicht. Nicht bei der Umstellung auf Digital Mailroom in der Poststelle, und auch nicht an den sonstigen Arbeitsplätzen. Es gibt ihn eben nicht, den hauptberuflichen Vorgangsklärer oder Aktensucher, der jetzt wegrationalisiert werden kann. Es gibt nur bessere Arbeitsbedingungen, größere Klarheit und umfassendere Auskünfte an die Kunden.

### Ein Projekt für das ganze Unternehmen

Genauso wenig hat die digitale Eingangspostverarbeitung als Insellösung Sinn. Als System für die Express-Postzustellung im Haus ist sie viel zu aufwändig. Die Abläufe in allen Teams, die von der Umstellung betroffen sind, müssen so umgestellt werden, dass sie den neuen „Aggregatzustand“ der Informationen wirklich nutzen können. Es soll schon Abteilungen gegeben haben, in denen die zuvor mühevoll digitalisierte Eingangspost wieder ausgedruckt wird, damit man für die konventionelle Weiterverarbeitung „etwas in der Hand hat“. Es kommt also darauf an, dass die Workflows in den Abteilungen stehen. Das muss durchaus nicht in der ganzen Organisation sein, das zeigt die partielle Umstellung zum Beispiel des Rechnungseingangs und der Rechnungsverarbeitung in vielen Unternehmen. Wenn das gut funktioniert, sind die Vorteile enorm. Das bestätigen alle, die heute mit digitalen Workflows arbeiten. Deshalb ist es auch ganz falsch, heute mit dem Spar-Argument in schwierigen Zeiten ECM-Projekte zu kippen. Ganz im Gegenteil: Gerade in schwierigen Zeiten gehören nicht nur die Kosten auf den Prüfstand, sondern auch und insbesondere die Potenziale für erfolgreiches Arbeiten. Hier kann die Dokumenten-Digitalisierung ein Turbolader sein, und gestartet wird er in der Poststelle. *bdw*

### Weitere Informationen:

[www.pentadoc.de](http://www.pentadoc.de)