

Rechnungseingangsbearbeitung

Elektronische Dokumente senken Kostendruck

Der Zwang zur schnellen Bearbeitung von Vorgängen sowie ein hoher Zeit- und Kostendruck legen eine elektronische Dokumentenbearbeitung nahe. Bei der Einführung lauern jedoch einige Fallstricke.



Bei Standardvorgängen ist das Ziel oftmals eine vollständige Automatisierung, die sogenannte Dunkelverarbeitung. Diese eignet sich zum Beispiel für einfache Bestellvorgänge, Adress-/Stammdatenänderungen sowie Rechnungen mit passendem Bestellbezug und Wareneingang. Auch die Optimierung von einzelnen Prozessschritten wie etwa die automatisierte Verteilung von Eingangspost, das Weiterleiten zum richtigen Sachbearbeiter, die automatische Datenübernahme sowie die automatisierte Zuordnung von Dokumenten zu Akten oder Vorgängen, liefern Vorteile, die möglicherweise eine Investition rechtfertigen.

Nicht alle Dokumente lassen sich digitalisieren

Einige Unternehmen leiten jeglichen Posteingang über eine digitale Poststelle – von Papierdokumenten, Fax und E-Mail bis zu elektronischen Daten wie EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport) und SEPA (Single Euro Payments Area). Jede dieser Ausprägungen hat ihre eigenen technischen und organisatorischen Besonderheiten. So ist das Scannen sämtlicher eingehender (Papier-)Post weder möglich noch sinnvoll. Sensible Dokumente an den Vorstand, den Betriebsrat oder die Personalabteilung, als persönlich gekennzeichnete Schreiben sowie nicht scanbare Eingänge wie Zeitungen, Werbung oder Kataloge werden üblicherweise vorab aussortiert.

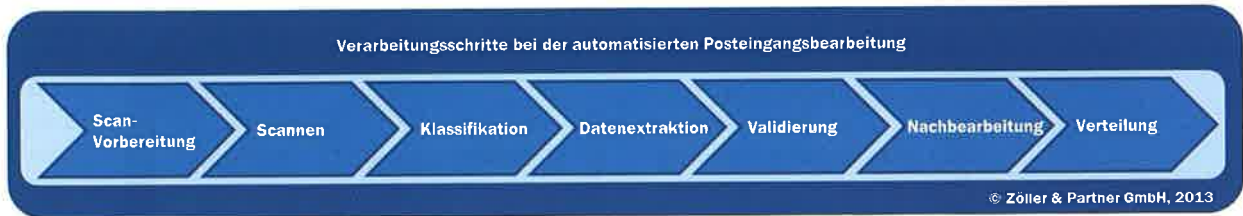
Foto: Fotolia

DIE ELEKTRONISCHE Bearbeitung beschleunigt den Transport von Dokumenten in die Sachbearbeitung und erhöht zugleich die räumliche Unabhängigkeit. Weitere Vorteile bringt die Automatisierung. Manuelle Tätigkeiten wie Sortierung, Klassifizierung und Datenerfassung lassen sich reduzieren, Verarbeitungs- und Korrekturregeln vereinheitlichen und zentralisieren. Durch das frühe Scannen der Eingangspost erhalten Anwender früher Kontrolle über den ausgelösten

Geschäftsprozess, sind schneller auskunftsfähig, können besser steuern und notfalls eskalieren.

Bis vor einigen Jahren rentierten sich Lösungen zur automatischen Posteingangsverarbeitung ausschließlich bei enorm hohem zu verarbeitenden Postaufkommen. Wegen der technologischen Standardisierung und der gesunkenen Implementierungsaufwände und Lizenzpreise rechnen sich diese Projekte heute bereits bei mittlerem Belegvolumen.

- Compliance bremst Sharing
<http://tiny.cc/DMS-Compliance>
- Dokumentenkonsolidierung
<http://tiny.cc/Konsolidierung>



Die automatisierte Postbearbeitung startet mit dem Scan und endet mit der Verteilung der Dokumente.

Quelle: Zöller & Partner

Zur Vorsortierung teilen viele Anbieter die Eingangspost in drei Kategorien auf:

1. Strukturierte Dokumente mit identischem Layout, etwa Formulare und Fragebögen.
2. Semi-strukturierte Dokumente mit ähnlichen Daten, aber unterschiedlichen Layouts wie Rechnungen, Frachtpapiere oder Lieferscheine.
3. Unstrukturierte Dokumente mit einem unregelmäßigen Aufbau wie freie Korrespondenz oder Verträge.

Projekte starten idealerweise mit ausgewählten Dokumentarten innerhalb einer Kategorie, die bezüglich Struktur und Verteilregeln nicht zu komplex sind, aber ein hohes Optimierungspotenzial aufweisen. Nach erfolgreicher Umsetzung können dann nach und nach weitere Dokumentarten hinzukommen. Sollte sich das Unternehmen dafür entscheiden, den gesamten Posteingang zu digitalisieren, so muss sichergestellt sein, dass alle Sonderfälle durch entsprechende organisatorische Maßnahmen abgedeckt werden.

Klassifizierung trennt Aufträge, Rechnungen und Mahnungen

Im Anschluss an das Scannen von Papierdokumenten und die Übernahme elektronisch eingegangener Dokumente erfolgt die automatische Klassifizierung der Eingangspost. Ziel ist die Vorsortierung in Dokumentklassen wie beispielsweise Anträge, Schriftverkehr, Schadensmeldungen, Rechnungen mit und ohne Bestellbezug, Mahnungen oder Bestellungen,

um die Art der nachgelagerten Bearbeitung zu ermitteln.

Bei dieser Vorsortierung ist zwischen inhaltlicher, regelbasierter und formularbasierter Klassifizierung zu unterscheiden. Die inhaltlichen Verfahren suchen in dem Dokument nach Begriffen, Nummern und Kennzeichen. Bei regelbasierten Verfahren kommen einfache bis komplexe Regeln zur Anwendung, nach denen sich ein Dokument eindeutig klassifizieren lässt. Dazu gehören auch Positionen, Abstände zwischen Begriffen und Phrasen. Die formularbasierten Methoden erkennen Dokumentarten basierend auf fixer Geometrie via Kennfeldlesen oder Formularstruktur-Matching. Üblicherweise werden die Dokumenttypen und Varianten trainiert, das heißt, die Anwender bringen dem System basierend auf einer repräsentativen Anzahl von Formularen die Spezifika bei.

Zu den Herausforderungen bei der Klassifizierung gehören Anschreiben mit mehreren fachlich nicht zusammengehörenden Anlagen. Trotz der Mehrfachklassifikation solcher Dokumente und der Zuordnung zu verschiedenen Geschäftsfällen müssen hier Anwender entscheiden, wie das jeweilige Anschreiben zu behandeln ist, und ob der Kuvertzusammenhang bewahrt werden muss. Neben technischen Möglichkeiten sind organisatorische Überlegungen und Anweisungen gefragt. Genau solche nicht trivialen Beispiele sollte sich ein Projektleiter bei der Auswahl einer Lösung von den Anbietern erläutern und mit eigenen Belegen aus der Praxis demonstrieren lassen.

Metadaten helfen bei der Bestimmung der Inhalte

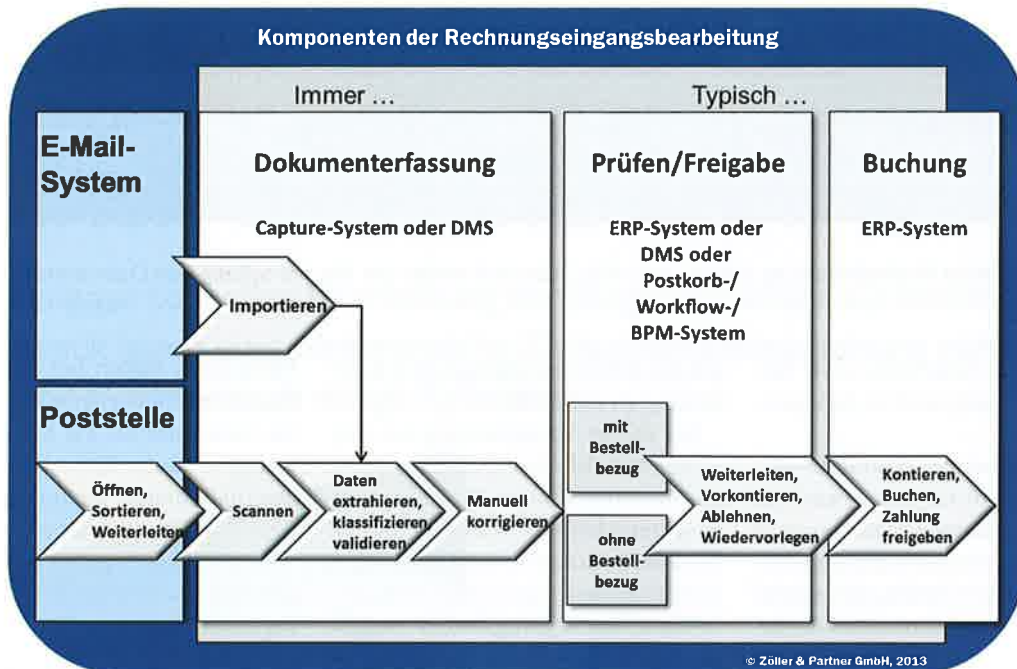
Im Anschluss an die Klassifikation erfolgt die inhaltliche Erschließung der Dokumente. Technisch läuft das über die Ermittlung von Metadaten wie zum Beispiel Absender, Empfänger, Datum, Vorgangsnummer oder Rechnungsnummer und kann bis hin zur Auslesung kompletter Tabellen gehen.

Bei strukturierten Dokumenten und Formularen erfolgt das Auslesen der Daten anhand festgelegter Positionen auf dem Dokument. Handschrift lässt sich zwar generell eher schlecht auslesen, bei Formularen allerdings wird Text in einem Rahmen erkannt. Bei semi- und unstrukturierten Dokumenten erfolgt das Auslesen auf Basis vordefinierter Regeln. Ein einfaches

Der Autor



Holger Jischke ist beim Consultinghaus Zöller & Partner für die Planung und Einführung von Archivierungs-, Dokumentenmanagement- und Workflow-Lösungen verantwortlich.



Die Rechnungseingangsbearbeitung startet mit dem Scan oder dem Einlesen digitaler Dokumente, geht über die Prüfung gegen die Stammdaten im Enterprise-Resource-Planning(ERP)-System über die Workflow-gesteuerte Freigabe bis hin zur automatisierten Verbuchung

Quelle: Zöllner& Partner

Beispiel ist die Ermittlung der Kundennummer. Diese steht üblicherweise in räumlicher Nähe zu Begriffen wie ‚Kundennummer‘ oder ‚Kd.-Nr.‘ und weist eine fest vorgegebene Struktur auf. Eine weitere Methode ist die Freiform-Erkennung. Damit lassen sich unstrukturierte Dokumente ohne vorherige Kenntnis von Struktur oder Layout verarbeiten.

Plausibilitätsprüfung findet Fehler bei der Erkennung

Da eine hundertprozentige Erkennung kaum möglich ist, behält das Validieren der Leseergebnisse auch künftig eine hohe Bedeutung. Die meisten Produkte enthalten für diesen Zweck eine Plausibilitätsprüfung oder eine Mehrfachlesung mit verschiedenen OCR-Engines (Optical Character Recognition) und einem anschließenden sogenannten Voting. Als besonders effektiv hat sich die Validierung gegen vorhandene Stamm- oder Bewegungsdaten erwiesen.

Die nachträgliche Korrektur falsch erfasster und abgelegter Dokumente

gestaltet sich aufwändig. Daher dürfen ausschließlich als sicher erkannte Daten für Dunkelverarbeitungen zugelassen werden. Bei unsicheren Leseergebnissen sollte stets eine manuelle Nachbearbeitung erfolgen. Schwellwerte und Regeln geben dem System vor, ab wann gelesene Felder als ‚sicher erkannt‘ gelten. Besonders kritische Daten lassen manche Anwender durch zwei Benutzer erfassen. Nur wenn beide unabhängig voneinander auf identische Werte kommen, erfolgt in diesem Fall die Weiterverarbeitung.

Da die Nachbearbeitung ein sehr wichtiger und unter Umständen zeitaufwändiger Arbeitsschritt ist, empfiehlt es sich, bei der Produktauswahl Ergonomie und Effizienz der Validierungsanwendung näher zu betrachten. Funktionen zur automatischen Positionierung auf die zu bearbeitenden Daten im Dokument, zur Ausschnittvergrößerung, zum Darstellen von Tabellenstrukturen sowie Visualisierungshilfen sollten auf jeden Fall vorhanden sein.

Bei E-Mails versagt meist die automatische Erkennung

Mehr und mehr Dokumente erreichen uns per E-Mail. Somit entfällt das aufwändige Erfassen von Papier. Wer jedoch meint, dass das Einlesen hier einfacher wird, der irrt. E-Mails kommen völlig chaotisch daher. Sie sind oft unstrukturiert, teilweise ohne Betreff, eine Antwort auf eine alte Mail zu einem anderen Sachverhalt mit somit ‚falschem‘ Betreff und alten Inhalten. Selbst die beste Analysesoftware kann mit solchen Mails überfordert sein. Das soll aber nicht heißen, dass E-Mails nicht mit in den Prozess der Klassifizierung integriert werden. Im Gegenteil: Die elektronische Post muss berücksichtigt werden, da ansonsten die Bearbeitung von Geschäftsfällen oft gar nicht mehr möglich ist. Die Schwierigkeiten beim automatisierten Erkennen von E-Mails darf aber kein Projektleiter unterschätzen.

Vor dem Aufbau einer automatisierten Postverarbeitung empfehlen sich Überlegungen zu Zeitpunkt und Ort

der Erfassung: Sollen die Dokumente vor oder nach der Sachbearbeitung erfasst werden, Inhouse oder bei einem Dienstleister, zentral oder dezentral?

Mit der Einführung einer solchen Lösung gehen immer Änderungen in der Poststelle einher. Abhängig vom Mitarbeiterprofil in der Poststelle kann dies sowohl eine Aufwertung der Tätigkeit bedeuten als auch eine Überforderung der Mitarbeiter. Für ein strukturiertes Veränderungsmanagement sollte daher frühzeitig eine sorgfältige Abwägung erfolgen, unter Einbeziehung der Betroffenen sowie gegebenenfalls des Personalrates. Ist entsprechendes Know-how vorhanden oder lässt es sich aufbauen, können Mitarbeiter möglicherweise auch Customer-Service-Aufgaben übernehmen. Umgekehrt könnte auch der Customer Service Aufgaben der Poststelle erledigen, da dort bereits Telefonate und E-Mails eingehen. Unabhängig von diesen Entscheidungen müssen die regulatorischen Anforderungen erfüllt werden, damit die Poststelle ordnungsgemäß arbeitet.

Die Postkorbanwendung stößt einen Workflow an

Unabhängig vom Grad der Automatisierung bei der Erfassung ist für die nachfolgende Verteilung der Dokumente in jedem Fall eine sogenannte Postkorbanwendung erforderlich. Dies kann von der einfachen Verteilung in Gruppenpostkörbe bis zur komplexen Workflow-Lösung inklusive Verteil- und Vertreterregelungen, Lastverteilung, Eskalationsmechanismen und Simulations-Möglichkeiten reichen. Die Auswahl dieser Lösung sollte gut durchdacht werden. Bei den Produkten zeigen sich nämlich erhebliche Unterschiede bezüglich der Lizenzpreise und den typischerweise wesentlich höheren Einführungsaufwendungen sowie in Sachen Benutzerfreundlichkeit, Wartbarkeit und Ausbaubarkeit.

Die meisten Implementierungen von automatisierten Posteingangsbe-

arbeitungen sind projektindividuelle Lösungen. Lediglich für die Rechnungsbearbeitung gibt es inzwischen Standardlösungen. In Verbindung mit einem Dokumentenmanagement-System (DMS) oder einem elektronischen Archiv ist die elektronische Rechnungseingangsbearbeitung in der Praxis die häufigste Workflow-Anwendung. Die Besonderheiten liegen in der Integration mit der vorhandenen Enterprise-Ressource-Planning(ERP)-Lösung zur Validierung und Vorkontierung bis hin zur Dunkelverbuchung und zum Rechnungseingangsbuch. Bei der Bewertung der Lösungen ist zu beachten, dass es sich bei der Rechnungseingangsbearbeitung nicht um eine Einzeldisziplin handelt, sondern um ein Zusammenspiel verschiedener Komponenten, die oftmals von verschiedenen Herstellern stammen.

Die Auswahl der Applikation bleibt eine Herausforderung

Sofern das Dokumentenvolumen ausreichend hoch ist, bietet die elektronische Dokumenteneingangsbearbeitung zahlreiche Vorteile. Die Verbreitung dieser Lösungen in Unternehmen steigt. Bei sinkenden Lizenzpreisen und steigender Leistung eignen sich die Systeme zunehmend auch für mittelgroße Anwender. Klassische Einsatzfelder bleiben jedoch Bereiche, in denen häufig Dokumente gleicher oder ähnlicher Art vorkommen.

Weil sich nicht jeder Lösungsansatz für jeden Einsatzzweck gleich gut eignet, stellt die Auswahl der richtigen Lösung nach wie vor eine Herausforderung dar. Capture-Systeme konkurrieren hier inzwischen mit klassischen Dokumentenmanagement-Lösungen. Hinzu kommen Systemintegratoren, die spezialisierte Erweiterungen erstellen. Nur nach einer gründlichen Analyse der Anforderungen mit einem anschließenden strukturierten Auswahlverfahren lässt sich diese Vielfalt sinnvoll nutzen. *if*