



Workflows im digitalen Posteingang

**Typische Use Cases,
Projektlauf und Technologien**

Vorwort

Allen Unkenrufen zum Trotz: Papierpost ist auch in Zeiten beschleunigter digitaler Transformation Teil des Unternehmensalltags. Allein die Bearbeitung des Posteingangs kostet Organisationen je nach Größe jährlich bis zu sechsstelligen Euro-Beträge. Neben den Personalkosten für Mitarbeiter, die eingehende Briefe sortieren und an die verschiedenen Abteilungen weiterleiten, sind es vor allem die vielen kleinen Produktivitätseinbußen im Tagesgeschäft, die durch Scannen oder Abtippen entstehen und die die Kosten in die Höhe treiben.

Immer mehr Unternehmen stellen daher auf einen digitalen Posteingang um. Ob Ihre Geschäftspartner Ihnen Dokumente analog oder digital senden – darauf haben Sie wenig Einfluss. Ihre Postverarbeitung können Sie jedoch so organisieren, dass es für die Effizienz der Bearbeitung keine Rolle mehr spielt, ob Sie ein Dokument per E-Mail oder auf dem Postweg erhalten.

Mit einem durchdacht konfigurierten digitalen Posteingangsmanagement lässt sich auch die Bearbeitung von E-Mails sowie von Anfragen über Kontaktformulare und Social Media optimieren, umso mehr, wenn das System KI-basierte Features unterstützt.

In diesem Whitepaper zeigen wir Ihnen anhand eines fiktiven Unternehmens, welche Entscheidungen bei der Umstellung auf den digitalen Posteingang zu treffen sind: vom Kickoff-Workshop bis zum neuen Unternehmensalltag mit KI-Unterstützung.

Wir geben Ihnen einen Überblick, wie unsere FP Digital Business Solutions GmbH das Postmanagement unserer Kunden vereinfacht – für signifikante Einsparungen und eine Postverarbeitung, die bereit ist für die Post-Papier-Ära.

Wir haben die Antworten auf zentrale Fragen für Sie:

- // Auf welchen Technologien basiert der digitale Posteingang?
- // Wie entlastet er Mitarbeiter und wie verkürzt er Durchlaufzeiten?
- // Wie läuft ein Einführungsprojekt ab?



Inhalt

Die Vorbereitung	4
Strategische Planung	4
Kickoff-Workshop	5
Zieldefinition	5
Inputmanagement Workflow in vier Schritten	6
1. Schritt: Physische Post wird digitalisiert, digitale Nachrichten werden erfasst.	6
2. Schritt: Künstliche Intelligenz analysiert die eingehenden Nachrichten.	7
3. Schritt: Die strukturierten Daten werden an festgelegte Adressaten oder Systeme übermittelt.	8
4. Schritt: Reaktionen können automatisiert digital oder analog verschickt werden.	9
Fazit	10
Der digitale Posteingang – so individuell wie Ihr Unternehmen	10

Die Vorbereitung

Strategische Planung

Ob das Projekt digitaler Posteingang ein Erfolg wird, entscheidet sich im Vorfeld der technischen Implementierung. Es braucht strategische Klarheit und methodische Vorbereitung. Wenn es hier hakt, fällt der Wertschöpfungsvorteil jeder Technologie in sich zusammen. Sie müssen Ihre Ziele kennen, Anforderungen priorisieren und die technische Kompatibilität von Systemen sicherstellen.

Viele Unternehmen unterschätzen die strategische Planung. Sie meinen, dass sie „den digitalen Posteingang“ einführen, indem sie einfach sämtliche analoge Post digitalisieren lassen. Das ist natürlich möglich, aber in der Praxis weder kosten-effizient noch sinnvoll.

Ein Beispiel: Briefe für die HR oder die Geschäftsführung sollten womöglich weiterhin auf dem Postweg eingehen, um höchste Vertraulichkeit zu garantieren. Abteilungen, in denen pro Monat nur drei Briefe eingehen, können auf die Anbindung an den digitalen Posteingang eher verzichten als Abteilungen, die täglich viele Briefe bearbeiten.

Ein digitaler Posteingang ist kein Produkt von der Stange, sondern beschleunigt und automatisiert Ihre individuellen Prozesse – genau so, wie Sie es brauchen. Nur was Sie brauchen, das müssen Sie selbst festlegen. Nehmen Sie sich ausreichend Zeit für die Konzeption. Jede Stunde, die Sie hier investieren, spart Ihnen später teure Kurskorrekturen.

Bei FP Digital begleiten wir Sie in der Projektphase mit unserem Kickoff-Workshop. Gemeinsam finden wir Antworten auf vier zentrale Fragen:

- // **Was:** Welche Postsendungen und welche digitalen Kanäle sollen im ersten Schritt in das System integriert werden?
- // **Wie viel:** Wie viele Nachrichten laufen bisher im Monatsdurchschnitt auf den verschiedenen Kanälen in Ihrem Unternehmen auf?
- // **Wohin:** An welche Anwendungen oder E-Mail-Posteingänge sollen die (digitalisierten) Nachrichten weitergeleitet werden?
- // **Wie:** Wie sollen die digitalen Daten behandelt werden (Validierung, Extraktion)?



Natürlich klären wir noch eine Vielzahl weiterer individueller Fragen. Unsere Consultants beraten Sie auf Basis einer umfassenden Analyse, wie Sie FP Digital Inputmanagement optimal in Ihre Prozesse integrieren.

Was aber heißt „in Ihre Prozesse integrieren“? Auf den nächsten Seiten skizzieren wir, wie das Inputmanagement-System von FP Digital funktioniert und wie Technologie und Menschen zusammenarbeiten.

Kickoff-Workshop

Zieldefinition

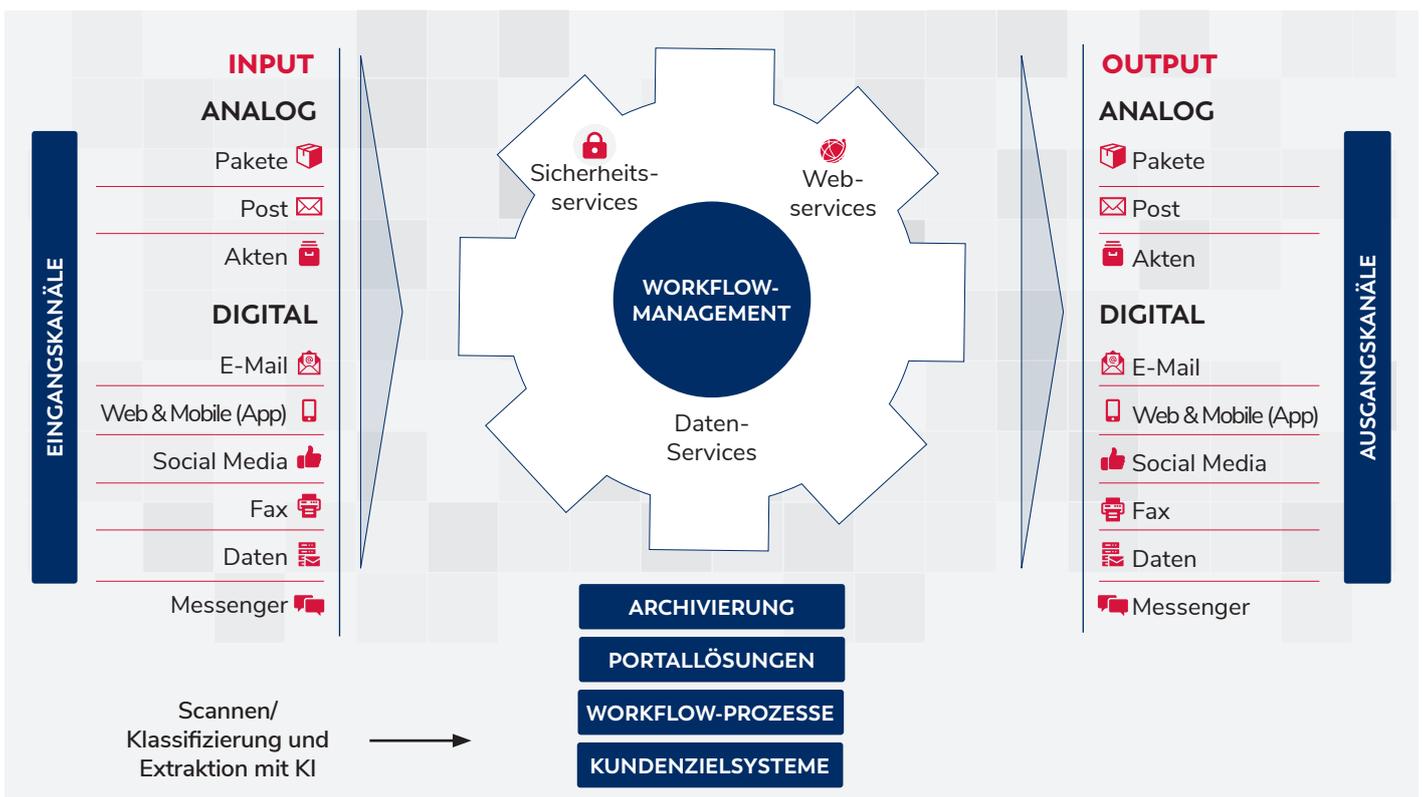
Individualität ist eine Stärke des digitalen Posteingangs, macht eine Darstellung von Prozessen allerdings schwierig. Gehen wir daher von einem typischen Szenario aus: Peter Papieren ist Geschäftsführer der Exemplus AG. Er hat sich von seiner Digitalisierungsbeauftragten Dagmar von Daten überzeugen lassen, dass sein Unternehmen mit einem digitalen Posteingang viel Geld sparen könnte. Daraufhin bildet die engagierte Führungskraft ein Projektteam, in dem neben Mitarbeitern der IT auch Angestellte aus HR, zentralen Diensten und Fachbereichen vertreten sind.

Nach einem Kickoff-Workshop mit FP Digital ist dem Projektteam klar, was das Inputmanagement-System zunächst leisten soll:

- // Sämtliche eingehende Papierpost digitalisieren
- // Automatisierte Datenextraktion aus Bestellungen und Weiterleitung in das ERP-System
- // Automatisierte Verarbeitung digitaler Bestellungen

Da die technischen Voraussetzungen im Unternehmen vorhanden sind, kann die Implementierung innerhalb von drei Monaten erfolgen. FP-Experten konfigurieren das Inputmanagement-System, verknüpfen es mit der IT-Infrastruktur von Exemplus und schulen Multiplikatoren im Unternehmen in der Anwendung der neuen Software.

In Zukunft wird eine eingehende Nachricht in vier Schritten bearbeitet.



Inputmanagement Workflow in vier Schritten

1. Schritt: Physische Post wird digitalisiert, digitale Nachrichten werden erfasst.

Physische an die Exemplus AG adressierte Post wird an den zentralen Postfachservice der FP Digital Business Solutions GmbH weitergeleitet. FP-Mitarbeiter öffnen die Umschläge, sortieren die Sendungen, zum Beispiel nach Werbesendungen, Geschäftsbriefen und Gerichtspost, und bereiten sie für die Scanner vor. Die Maschinen verarbeiten bis zu 220 Scans pro Minute. Bis zu 50.000 Dokumente verwandelt ein Scanner pro Tag in binäre, maschinenlesbare Daten.

Bisher beschäftigte die Exemplus AG Sascha Sichter. Als Teilzeitkraft verbrachte er einen Großteil seiner täglichen Arbeitszeit damit, eingehende Briefe zu sortieren und an die Abteilungen weiterzuleiten. Er kann sich nun wertschöpfenderen Tätigkeiten widmen. Wenn er in fünf Jahren in Rente geht, will Peter Papieren die Stelle nicht neu besetzen und das Budget stattdessen in Innovationsarbeit investieren.

Das Inputmanagement-System ist auch in der Lage, digitale Nachrichten zu erfassen, was vor allem dann unternehmerischen Wert hat, wenn ihre Weiterverarbeitung automatisiert werden kann.

Exemplus entscheidet sich daher, im ersten Schritt den E-Mail-Posteingang der Buchhaltung und eine E-Mail-Adresse für den Bestelleingang in das System zu integrieren.



2. Schritt: Künstliche Intelligenz analysiert die eingehenden Nachrichten.

Zurück in den zentralen Postfachservice von FP. Die digitalisierten Briefe werden vom System nach zuvor definierten Kriterien validiert: Sind wichtige Angaben wie Absendername und Adresse vollständig? Sind Leistungen und Beträge lesbar erfasst? Schließlich müssen Unternehmen wie die Exemplus AG sicher sein, dass die eingescannten Dokumente vollständig und menschenlesbar sind und dem physischen Original entsprechen.

Die Exemplus AG kann entscheiden, ob Briefe auf diese grundlegende Art validiert und in von Menschen und Maschinen lesbare PDFs transformiert werden sollen (einfache Klassifizierung), oder sich für eine mehrstufige Klassifizierung entscheiden, die für eine automatisierte Verarbeitung notwendig ist.

Viele Anwendungen arbeiten für die mehrstufige Klassifizierung regelbasiert: Sie durchsuchen das Dokument an festgelegten Stellen nach Schlagwörtern. Erkennen sie ein Schlagwort, wird ein zuvor definierter Prozess angestoßen. Ein Beispiel: Wäre der Begriff „Rechnung“ an der richtigen Stelle im Dokument platziert, könnte er vom System erkannt und das Dokument beispielsweise an den digitalen Rechnungseingang weitergeleitet werden. Außerdem wird eine Plausibilitätsprüfung ausgeführt.

Diese Methodik ist allerdings fehleranfällig. Daher nutzt das FP Inputmanagement für anspruchsvollere Automatisierung auf Wunsch künstliche Intelligenz (KI). Das System liest in diesem Fall sämtliche Inhalte von Dokumenten mithilfe von Natural Language Processing aus. Da es die Inhalte „versteht“, nimmt es Klassifizierungen auch dann korrekt vor, wenn Schlagwörter an unerwarteten Stellen im Dokument stehen oder Synonyme verwendet werden.



Wie intelligent ist die KI?

Mitarbeiter von FP Digital trainieren die KI, sodass sie innerhalb kurzer Zeit eine hohe Zuordnungsgenauigkeit erreicht. Das bedeutet auch: Da Mitarbeiter die Zuordnung kontrollieren, ist von Beginn an eine richtige Klassifizierung gewährleistet.

3. Schritt: Die strukturierten Daten werden an festgelegte Adressaten oder Systeme übermittelt.

Die Exemplus AG entscheidet sich für den Einsatz von KI-Features für die Klassifizierung analoger und digitaler Nachrichten. Das System kann so Rechnungen in den eingehenden Briefsendungen sicher identifizieren. Noch wichtiger: Aus E-Mail-Bestellungen kann es automatisch relevante Daten extrahieren und sie für die weitere Auftragsabwicklung in das ERP-System übertragen.

Bisher mussten Mitarbeiter den E-Mail-Eingang jeden Tag manuell sichten, Bestellschreiben lokal zur Nachverfolgung speichern und die Daten für die Bestellabwicklung ins ERP-System eingeben. Viele Stunden pro Woche verwendeten sie auf diese wenig anspruchsvolle Aufgabe. Nach der Implementierung des digitalen Posteingangs reicht es aus, wenn sie die automatisch in das ERP-System eingepflegten Daten kontrollieren – in einem Bruchteil der bisherigen Zeit haben sie die Aufgabe abgeschlossen.

Faktor Zeit: Scannen, Validieren und Klassifizieren der physischen Post erfolgt innerhalb weniger Stunden. Trotz der intensiveren Bearbeitung werden Briefe Unternehmen taggleich zugestellt. Je nach gewähltem Service erreichen sie ihre Empfänger direkt oder teilbearbeitet. Der zentrale digitale Posteingang ist damit wesentlich schneller als die traditionelle Postverarbeitung im Unternehmen.

Die Kollegen in der Buchhaltung freuen sich seit Neuestem über aufgeräumte Schreibtische. Früher hatten sie eingehende Papierrechnungen scannen und jede Zahlung manuell anweisen müssen. Jetzt übernimmt das Inputmanagement-System das Scannen. Bearbeiter finden die digitalisierten Rechnungen direkt in ihrem Buchhaltungssystem für die weitere Prüfung.

Die übrige digitalisierte Papierpost der Exemplus AG wird in zentralen digitalen Abteilungspostfächern gesammelt. Damit Vertraulichkeit gewahrt bleibt, lassen sich verschiedene Berechtigungsrollen vergeben. Mitarbeiter erhalten nur so weit Zugriff, wie es für ihre Aufgaben erforderlich ist. Da der Login über den Browser stattfindet, können sie wichtige Nachrichten zeitnah lesen, aus dem Homeoffice genauso wie aus dem Büro.



4. Schritt: Reaktionen können automatisiert digital oder analog verschickt werden.

Nachdem die Umstellung auf den digitalen Posteingang reibungslos funktioniert hat, erweitert die Exemplus AG nach und nach das Einsatzspektrum des Inputmanagement-Systems. Bisher waren die digitalisierten Briefe einfach in Abteilungspostfächer geleitet worden.

Gemeinsam mit FP prüft das Projektteam um Dagmar von Daten, wie das System die Abteilungen in der weiteren Bearbeitung der Post entlasten könnte.

Das Unternehmen entscheidet sich unter anderem für folgende Automatisierungen:

Die Effizienz der neuen Kommunikationsprozesse trackt die Exemplus AG über die Analytics-Funktionen des Inputmanagement-Systems. Welche Durchlaufzeiten haben Bestellungen? Wie verändert sich die Zeit für die Rechnungsbearbeitung? Mit einem Blick ins Dashboard kann Dagmar von Daten schnell erkennen, wo Probleme bestehen und organisatorische oder technische Prozesse verändert werden müssen.

// **Vertrieb:** Wenn Neukunden über ein Kontaktformular auf der Website einen Rückruf anfordern, erhält der Vertrieb automatisch eine Benachrichtigung per E-Mail.

// **Datenmanagement:** Wenn das System bei der Analyse eine Veränderung in den Stammdaten eines Bestandskunden erkennt, werden die Daten automatisch im ERP- und CRM-System aktualisiert.

// **Revisions sichere Archivierung:** Das Inputmanagement-System wurde trainiert, woran es archivierungspflichtige Dokumente erkennt, und sichert diese nun automatisch im DMS.



Fazit

Der digitale Posteingang – so individuell wie Ihr Unternehmen



Der digitale Posteingang wird sich zum Standard entwickeln. Er entfernt Papierpost nicht nur als Kostentreiber, sondern punktet auch in der digitalen Nachrichtenverarbeitung.

Die Einführung will allerdings sorgfältig geplant werden. Andernfalls drohen Projektverzögerungen und ein enttäuschender Return on Invest. Wer sich strategisch vorbereitet, kann ein modernes, smartes Inputmanagement aber innerhalb weniger Wochen auf den Weg bringen – nicht zuletzt, weil eine Umsetzung in Iterationen möglich ist.

Unternehmen müssen keine Millionen investieren, um vom Produktivitätsvorteil des digitalen Posteingangs zu profitieren. Firmen jeder Größe haben die Möglichkeit, freie Ressourcen zu gewinnen und Kosten zu senken, wenn sie ihr Inputmanagement zentralisieren. Vor allem in Abteilungen, in denen Mitarbeiter jeden Tag eine hohe Zahl analoger oder digitaler Post bearbeiten, lohnt sich der Einsatz KI-basierter Lösungen zur Nachrichtenverarbeitung, die standardisierte Folgeaktivitäten ohne menschliches Eingreifen ausführen.

Am Beispiel der Exemplus AG haben wir Ihnen einen ersten Einblick gegeben, welche individuellen Möglichkeiten der Digitalisierung und Automatisierung mit dem Schlagwort digitaler Posteingang verknüpft sind. Als FP Digital unterstützen wir Sie hier, die richtigen Entscheidungen für Ihr Unternehmen zu treffen. Wir liefern nicht nur Software, sondern sind Berater mit Technologie- und Prozess-Know-how. Wir begleiten Sie von den ersten Überlegungen bis zum Monitoring des laufenden Systems, damit die Technologie Ihren Unternehmenserfolg bestmöglich unterstützt.

Wenn Sie Interesse an einer unverbindlichen Beratung zum Thema digitaler Posteingang haben oder offene Fragen klären möchten, nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf. Wir freuen uns auf Ihre Nachricht.



Hartmut Schmidt

INTERESSE?
Dann vereinbaren
Sie jetzt einen
Termin!



Hier finden Sie weitere Informationen:
Produktdemo: FP Digitaler Posteingang –
so geht's.

Ganzheitliche Lösungen für Kommunikation, Prozesse und Logistik.

Effizienter werden und Prozesse verschlanken. Zum Beispiel in der Datenverwaltung oder bei Versandaufgaben.

Wir sind zertifizierter Premiumanbieter von digitalen Anwendungen und Automatisierungslösungen, die dazu dienen, Ihre Arbeitsabläufe nachhaltig zu optimieren – ob in den Bereichen Geschäftskommunikation, Prozesse und Workflow oder Logistikmanagement.

Was das heißt? Empfangen, signieren und archivieren Sie elektronische Dokumente. Und übermitteln Sie sensible Informationen unkompliziert und rechtssicher über den gesetzlich vorgeschriebenen Kommunikationskanal. Zeitgleich drucken und versenden wir Ihre physische Post und digitalisieren eingehende Briefe und jede Art von Mitteilung, bevor wir diese Informationen über eine intelligente Datenverarbeitung für den Empfänger bereitstellen oder sicher archivieren. Nebenher verfolgen Sie interne Zustellungen bequem und transparent über die App und lassen sich Pakete und Einschreiben an den gewünschten Ablageort liefern. **Bei uns bekommen Sie all das und mehr aus einer Hand – einfach, sicher und effizient.**

Das zeichnet uns aus – unsere Auszeichnungen und Kooperationen:

Zertifiziert

ISO 9001
ISO 14001
ISO/IEC 27001
ISO/IGZ 27001
ISO 45001
ISO 50001



FP/digital

FP Digital Business Solutions GmbH / Trebuser Straße 47, Haus 1 / 15517 Fürstenwalde
Mehr Informationen finden Sie unter fp-dbs.com. Gerne beraten wir Sie persönlich unter
Telefon +49 30 364440-300.