

Effiziente Business- kommunikation im digitalen Zeitalter

8 Erfolgsfaktoren für die Einführung eines ganzheitlichen Input Managements

- 2 Vorwort
- 3 Kommunikationsprozesse erfassen und Ziele definieren
- 4 Systeme Inhouse entwickeln oder outsourcen
- 5 Integration in bestehende Kommunikationsprozesse sicherstellen
- 6 Mehrere Klassifizierungsmethoden kombinieren
- 7 Fachlichen Workflow prüfen und anpassen
- 8 Monitoring für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess nutzen
- 9 Qualitätsstandards, Datensicherheit und Datenschutz einhalten
- 10 Ausreichend Zeit für Tests und Schulungen einplanen
- 11 Fazit

Vorwort

Briefpost, E-Mails, Social-Media-Anfragen, Faxsendungen, Online-Formulare – Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern läuft heute auf vielen digitalen und analogen Kanälen ab. Und die Erwartung der Absender: Der richtige Ansprechpartner soll sich doch im besten Fall bereits gestern um das eigene Anliegen gekümmert haben. Geduld im digitalen Zeitalter ist selten.

Und nicht nur die Kunden erwarten schnelle Antworten. Mit mobilem Arbeiten und Remote Work als neue Normalität geraten wichtige Geschäftsprozesse ins Stocken, wenn Mitarbeiter tagelang warten, bis sie Briefe bei ihrem nächsten Arbeitstag im Büro sichten. Sie benötigen ortsunabhängig Zugriff auf Dokumente.

Der Schlüssel, um dem hohen Nachrichtenaufkommen gerecht zu werden: Digitales Input Management. Immer mehr Betriebe lassen ihre Briefe scannen, um wirklich sämtliche Nachrichten digital weiterzuarbeiten. Stichwort: digitaler Posteingang. Doch ein ganzheitliches, digitales Input Management haben bisher nur wenige Unternehmen etabliert. Beim Input Management werden sämtliche Nachrichten sofort nach Eingang erfasst, kategorisiert und in maschinenlesbarer Form an die richtigen Ansprechpartner und Systeme weitergeleitet werden. Richtig aufgesetzt, reduziert Input Management die Reaktionszeit um 50 bis 90 Prozent. Zudem spart es Kosten und lässt die Kundenzufriedenheit steigen.

Doch die Einführung eines Input Management ist kein triviales Projekt. Es erfordert einiges an strategischer Überlegung und konzeptioneller Vorarbeit. Entscheidungen bezüglich Hardware, Software und Dienstleister müssen getroffen werden und der Umfang der erfassten Kommunikationskanäle muss mit Augenmaß erfolgen, um funktionierende Abläufe nicht unnötig zu verkomplizieren.

Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen vor, welche Aspekte Sie bei der Einführung eines Input Managements aus unserer Erfahrung vorab berücksichtigen sollten, damit die Investition in neue Tools Technologie tatsächlich zu einer Effizienzsteigerung und einem Return on Invest führt.

1.

Erfassen Sie Kommunikationsprozesse und definieren Sie Ziele.

Nicht jeder Unternehmensprozess muss von der Input-Management-Lösung erfasst werden. Die zentrale und automatisierte Kategorisierung und Verteilung lohnt sich erst ab einem bestimmten Volumen von Nachrichten pro Monat. Erfassen Sie im ersten Schritt daher sämtliche interne und externe Kommunikationsprozesse in Ihrem Unternehmen und verschaffen Sie sich einen Überblick über das tatsächliche Aufkommen eingehender Nachrichten. Anschließend entscheiden Sie, welche Prozesse Sie in Ihr Input Management integrieren wollen.

Neben dem reinen Nachrichtenaufkommen ist auch die rechtliche Einstufung und die Vertraulichkeit der Informationen bei der Bewertung zu berücksichtigen. Die persönliche Post an den Geschäftsführer möchten sie aus Sie aus Geheimhaltungsgründen vielleicht nicht von einem externen Dienstleister digitalisieren lassen. Die Zugriffe auf die digitale Personalkommunikation sollte möglicherweise mit besonders hohen Berechtigungshürden geschützt sein.

Automatisieren und digitalisieren Sie nicht zum Selbstzweck. Definieren Sie Ihr übergeordnetes Ziel und entscheiden Sie auf dieser Basis, welche Prozesse Sie zunächst oder überhaupt ins Input Management aufnehmen wollen. Es besteht keine Notwendigkeit, sofort sämtliche digitalisierbare Prozesse zu integrieren. Wir empfehlen zum Einstieg den Fokus auf die ein, zwei Prozesse, die aktuell die größten Effizienz-, Zeit und Kostenfresser darstellen.



2. Entscheiden Sie, ob Sie Systeme Inhouse entwickeln oder outsourcen.

Wenn Sie eine eigene IT-Abteilung haben, könnten Sie Input-Management-Automatisierungen von Ihren Entwicklern in bestehende Kommunikationsprozesse integrieren lassen. Da diese wahrscheinlich aber keine Experten auf dem Gebiet sind, erfordert die Entwicklung einiges an Einarbeitung. Zeit, in der die Entwickler für ihre üblichen Tätigkeiten nicht zur Verfügung stehen.

Wenn Sie ausreichend personelle Kapazitäten haben, können Sie einzelne Mitarbeiter für das Projekt Input Management aus dem Tagesgeschäft abziehen, in vielen Fällen haben Sie diesen Puffer an Ressourcen jedoch nicht. Kosteneffizienter ist es daher in der Regel, wenn Sie mit spezialisierten Dienstleistern zusammenarbeiten, die Sie in Bezug auf Prozessanpassungen und Software beraten und diese auf Ihre Anforderungen hin individualisieren.

3. Stellen Sie die Integration in bestehende Kommuni- kationsprozesse sicher.

Achten Sie bei der Konzeption und Implementierung von Input-Management-Systemen darauf, dass Sie Ihre vorhandenen Anwendungen einbeziehen und nicht unnötig neue Anwendungen einführen. Sie werden zum Beispiel bereits Lösungen für die rechtskonforme digitale Dokumenten-Archivierung nutzen, diese können Sie mit dem Input Management Workflow verbinden.

Damit Prozesse von Anfang bis Ende erfasst sind, sollten möglichst viele Anwendungen ohne Programmieraufwand mit der Input-Management-Technologie zusammenarbeiten können. Dies lässt sich über software-neutrale Schnittstellen erreichen. PDF-Dateien könnten dann zum Beispiel samt Metadaten importiert und ausgewertet werden. Die Folge: Rechnungen würden vollautomatisch korrekt in die nächsten Prozessschritte der Prüfung und Freigabe überführt.

Die Input Management-Technologie sollte unbedingt in der Lage sein, sämtliche Nachrichtenformate zu verarbeiten, E-Mails, physische Post, Social Media – selbst wenn Sie zunächst nicht alle Formate integrieren wollen. Planen Sie mit Weitsicht. Damit vermeiden Sie später böse Überraschungen, wenn Sie implementierte Prozesse nicht oder nur kostenaufwändig erweitern können.



4. **Kombinieren Sie mehrere Klassifizierungsmethoden.**

Eine Schlüsselfunktion des Input Managements ist die Klassifizierung eingehender Nachrichten. Hier unterscheiden sich die am Markt angebotenen Lösungen erheblich. Achten Sie darauf, dass das System mehrere Klassifizierungsmethoden und -stufen kombiniert.

Einige Systeme arbeiten regelbasiert. Hierbei müssen Sie vorab Kategorien definieren und Kriterien festlegen, nach denen Nachrichten dann bearbeitet werden. Die Regeln selbst können inhaltsbasiert oder formatbasiert sein. Bei inhaltsbasierten Regeln durchsucht das System die Dokumente nach Schlagworten: Dokumente mit dem Wort Rechnung zum Beispiel werden einem speziellen Prozess zugeführt. Bei formatbasierten Regeln entscheidet das System abhängig vom Dokumentenformat, wie die weitere Verarbeitung abläuft. Beispielsweise könnte es Social-Media-Anfragen in ein zentrales Postfach zur Bearbeitung leiten.

Der Nachteil dieses regelbasierten Vorgehens: Das System lernt nicht dazu. Wenn Sie Ihre Prozesse ändern, müssen sie manuell neue Regeln hinzufügen bzw. alte Regeln abändern. Dies kann zeitaufwändig sein. Für viele Dokumente existieren heute wirksamere Verfahren.

Bei den neueren Verfahren lernt das System aus vorhandenen Daten. Entweder es lernt völlig autonom mithilfe von KI oder, indem Sie es auf Fehler hinweisen und es so seinen Algorithmus optimiert. Dadurch ist es in der Lage mit hoher Zuverlässigkeit Plausibilitätsprüfungen und Datenbankabgleiche durchzuführen. Schlagworte wie Machine Learning, Robotic Process Automation und KI sind Indikatoren, dass die Technologie solche Verfahren beherrscht und zukunftssicher ist.

Allerdings ist die systemseitige Klassifizierung nicht für jede Art von Dokument fehlersicher. Oft ist eine Kombination der Methoden empfehlenswert. Lassen Sie sich hierzu für Ihren Einzelfall beraten.

5. Prüfen Sie Ihren fachlichen Workflow und passen Sie ihn an.

Halten Sie bei der Implementierung von Input Management-Lösungen nicht starr an bestehenden Arbeitsprozessen fest. Nutzen Sie die Veränderung, um die fachlichen Prozesse effizienter zu organisieren. Gehen Sie dabei rein von der inhaltlichen Sinnhaftigkeit aus und stellen Sie Überlegungen zur technischen Machbarkeit zurück.

Die Umsetzbarkeit Ihrer Anforderungen können Sie mithilfe von externen Experten im nächsten Schritt kritisch prüfen. Die Technologie sollte Ihre idealen Prozesse jedoch unterstützen und nicht Ihr Denken beschränken.

Tipp: Gehen Sie bei der Entwicklung verbesserter Workflows auf unterschiedliche Dringlichkeiten von Kommunikationsanfragen ein. Moderne Input-Management-Lösungen sind in der Lage, Inhalte auszulesen und Geschäftsprozesse unter Berücksichtigung ihrer Priorität automatisch auszuführen.





6. Nutzen Sie Monitoring für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Einer der wesentlichen Vorteile der konsequenten digitalen Postverarbeitung ist die dadurch entstehende Transparenz und Messbarkeit. Nutzen Sie BI Tools oder native Funktionen von Input-Management-Anwendungen, um sich regelmäßig einen Überblick über die Effizienz Ihrer wichtigsten Kommunikationsprozesse zu verschaffen.

Dank Input Management haben Sie die Möglichkeiten, Durchlaufzeiten vom Eingang der Nachricht bis zur finalen Bearbeitung lückenlos zu verfolgen. Wie lange dauert es von der Bestellung bis zur Lieferung? Wie schnell bis zur Antwort auf die Facebook-Anfrage? Welcher Mitarbeiter bearbeitet aktuell welche Dokumente? Identifizieren Sie sowohl technisches Verbesserungspotenzial als auch fachliche Optimierungsmöglichkeiten.

7. Halten Sie Qualitäts- standards, Datensicherheit und Datenschutz ein.

Prüfen Sie die Vertrauenswürdigkeit von externen Dienstleistern. Professionelle Anbieter verfügen über aktuelle Zertifizierungen, nicht nur zur IT-Sicherheit (DIN 27001), sondern auch zum Qualitäts- und Gesundheitsmanagement (ISO 14001:2015, OHSAS 18001) und zu geltenden Umweltstandards (ISO 14001:2015).

Berücksichtigen Sie die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen und die Datensicherheit, wenn Sie eine Input-Management-Lösung implementieren. Achten Sie darauf, dass Ihre digitalen Daten auf deutschen oder zumindest europäischen Servern gelagert werden.

Die eingesetzten Systeme sollten zudem über umfassende Berechtigungsoptionen verfügen, sodass vertrauliche Nachrichten während des gesamten Bearbeitungsprozesses vor dem Zugriff unbefugter Dritter geschützt sind. Ebenfalls zur Basisausstattung jeder Input-Management-Lösung sollten Ansichten über Benutzerzugriffe auf Dokumente gehören.

Die Datensicherheit sollten Sie ebenfalls bei der Konzeption neuer Prozesse mitdenken. Verlassen Ihre Nachrichten das Unternehmen, zum Beispiel weil Sie analoge Dokumente einscannen lassen, achten Sie auf verschlüsselte Übertragungswege und prüfen Sie bei der Gelegenheit die Sicherheitsstandards in Ihrem Unternehmensnetzwerk (Firewalls, Anti-Virensoftware etc.).





8. Planen Sie ausreichend Zeit für Tests und Schulungen ein.

Für viele langjährige Mitarbeiter, die sich an ihre Workflows gewöhnt haben, bedeutet der Umstieg auf ein ganzheitliches Input Management enorme Veränderung. Obwohl die neuen Prozesse de facto Arbeit erleichtern, sind womöglich neue Tools involviert und die Mitarbeiter müssen umlernen. Bei der Konzeption Ihrer Prozesse sollten Sie die digitale Affinität der Anwender mitberücksichtigen und sich nicht allein am technologisch Machbaren orientieren.

Skepsis von Mitarbeitern lässt sich zwar nicht vermeiden, aber meist schneller überwinden, wenn diese in einer agilen Organisationskultur in die Gestaltung der Umstrukturierung eingebunden sind. Es reicht nicht, in Schulungen zu erklären, wie neue Software funktioniert. Richten Sie Ihre Aufmerksamkeit nicht nur auf die technische Seite des Change-Prozesses, sondern nehmen Sie die Mitarbeiter mit, deren Arbeitsalltag Sie verändern.

Bevor Sie mit einer neuen Lösung in den Go-Live gehen, unterziehen Sie sie einer ausführlichen Testphase. Dieser Schritt wird häufig unterschätzt. Lassen Sie Beta-Tester die technischen Funktionalitäten und die organisatorische Sinnhaftigkeit prüfen, ehe Sie das Input Management betriebsweit ausrollen. Auf diese Weise vermeiden Sie teure, nach Projektabschluss anfallende Fehlerkorrekturen, und stellen sicher, dass Ihre Anwender von Beginn an eine positive Nutzererfahrung machen.

Fazit

Die Digitalisierung der physischen Briefe ist ein erster Schritt zu einem zeitgemäßen Kommunikationsmanagement. Mit der Einführung eines ganzheitlichen Input Management können Sie jedoch einen Schritt weitergehen. Erst jetzt lassen sich die ganzen Vorteile der Digitalisierung und Automatisierung nutzen.

Damit Sie nach der Einführung tatsächlich von einer signifikant verbesserten Effizienz profitieren, nehmen Sie sich Zeit für die Analyse Ihrer Situation, die Reflexion Ihrer Anforderungen und die Auswahl von Systemen und Dienstleistern – und handeln Sie mit Weitsicht: Stellen Sie hohe Anforderungen an die Funktionalität des Systems, schließlich soll es mit Ihrer Unternehmensentwicklung Schritt halten und Sie viele Jahre in die Zukunft begleiten.

Die von uns aufgeführten Erfolgsfaktoren ersetzen keine individuelle Beratung, können aber ein Ausgangspunkt sein, um sich Klarheit über die nächsten Schritte zu verschaffen. Diese zu gehen, lohnt sich. Wir wünschen Ihnen dabei viel Erfolg.