

Leitfaden

Digitalisierung in Poststellen in Behörden

8 Tipps für die erfolgreiche Digitalisierung im Posteingang



Hybridakten nicht mehr zeitgemäß

In den meisten Behörden hat die E-Akte bereits Einzug gehalten und doch sind parallel noch vielerorts Papierakten anzutreffen. Diese sogenannten Hybridakten kosten nicht nur Zeit und Geld, sie sind in Zeiten von strengen DSGVO-Auflagen nicht mehr zeitgemäß.

Hier hilft nur eins, Papierdokumente gar nicht mehr in Umlauf zu bringen. Das bedeutet die konsequente Digitalisierung zum einen im zentralen Posteingang und zum anderen im direkten Kundenkontakt



1. Wichtige Punkte für die Anschaffung eines Scanners für die Poststelle

Für die Auswahl des Scanners muss zunächst das Tagesvolumen, der zu scannenden Papierdokumente, ermittelt werden. Das ist schon mal eine wichtige Kennzahl für die Geschwindigkeit und das Volumen, das der Scanner verarbeiten muss. Auf Robustheit, einfache Bedienung und Wartung achten zahlt sich schnell aus, wenn tagtäglich tausende von Blättern gescannt werden müssen.

Gemischte Stapel verarbeiten

Prüfen Sie, ob das Gerät in der Lage ist, Dokumente unabhängig von Papierformat und -stärke im Stapel zu scannen. Die Bandbreite sollte vom kleinen Kassenbeleg über eine Ausweiskarte bis hin zu dünnen Durchschlagpapieren möglich sein.

Vermeidung von Papierstaus

Richten Sie ein Augenmerk auf intelligente Funktionen, die Papierstaus bzw. Rescans vermeiden. Denn diese kosten richtig Zeit und können zur Beschädigung von Dokumenten führen. Funktionen wie eine Metallklammererkennung oder ein intelligenter Dokumentenschutz mit Ultraschalltechnologie registrieren Heftklammern oder Fehleinzüge und stoppen den Papiertransport sofort, um das Dokument nicht zu beschädigen. Gute Geräte besitzen hierfür auch hochsensible Mikrofone am Eingang des Papiereinzugs und „hören“ Knittergeräusche. Zudem sollte der Scanner Sensoren besitzen, die sicherstellen, dass wirklich jedes einzelne Blatt digitalisiert wird.

Für den Fall eines Doppeleinzugs sollte es eine einfache Handhabung geben, die wenig Zeit kostet. Ein gutes Beispiel dafür ist, die betreffenden Blätter werden nicht vollständig ausgeworfen, damit erkennt der Nutzer sofort, was den Fehler verursacht hat. Am Display der Scanner kann nun entschieden werden, ob ein Rescan erforderlich ist oder der Doppeleinzug akzeptiert wird. Es könnte ja sein, dass nur eine Haftnotiz auf dem Papierdokument war oder ein Briefumschlag gescannt werden sollte.

Eine kontrollierte Ausgabestapelung sorgt für eine ordentliche Anordnung der Papierdokumente nach dem Scannvorgang.

Hohe Bildqualität

Wichtig ist außerdem, dass der Scanner stets hochqualitative Bilder liefert, auch bei problematischen Originalvorlagen. Dokumente, die gefaltet waren, zerrissen oder zerknittert sind, müssen gestochen scharf digitalisiert werden, um eine genaue Extrahierung von Informationen zu erzielen. Selbst bei bunten Durchschlagbögen müssen alle Daten gut erkennbar sein. Oder denken Sie an Passbilder, die gescannt werden, diese sollten auch als digitales Bild noch zur Personenerkennung dienen.

Manuelle Schritte eliminieren

Der größte Kostenfaktor beim Scannen ist die manuelle Vor- und Nachbereitung der Dokumente. Normalerweise werden Trennblätter mit Barcodes für die automatisierte Stapelerfassung benutzt, die jedoch auch Kosten verursachen. Werden sie nach dem Scannvorgang aussortiert und wiederverwendet entsteht dadurch ein manueller Aufwand, lässt man sie im Stapel verschwendet man Papier. Wird ein Scanner mit integrierter Sortier-Funktionalität eingesetzt, so können die Trennblätter automatisch aussortiert und wieder genutzt werden. Die anfangs höhere Investition amortisiert sich so in kürzester Zeit.

Achten Sie gegebenenfalls bei der Wahl eines Scanners auch darauf, dass er behindertengerecht bedienbar ist, z. B. dass er sich ganz einfach mit einer Hand öffnen lässt.



2. Warum eine Scanlösung so wichtig ist

Gerade im Bereich Scanlösung ist es wichtig sich am Markt umzusehen und zu vergleichen. Viele Erfassungslösungen wurden nicht weiterentwickelt, weshalb sie mit Scannern der neuesten Generation nicht mehr mithalten können. Die richtige Scanlösung sollte sich bequem in bestehende IT-Landschaften einbinden lassen und eine einfache, intuitive Bedienung ermöglichen. Bedienfehler sollten weitestgehend durch das System selbst ausgeschlossen werden.

Die Scanlösung muss außerdem die Anforderungen der DSGVO erfüllen und ein „angemessenes Schutzniveau“ bieten (Art. 31 DSGVO). Daten müssen verlustfrei, lesbar sowie in höchster Qualität digitalisiert werden. Zusätzlich muss sichergestellt werden, dass die Daten nicht verändert werden können und vor unbefugten Zugriffen geschützt sind. Die Scanlösung sollte demnach in der Lage sein Zugangsberechtigungen zu verteilen, um Transparenz zu bieten. Somit kann jederzeit nachvollzogen werden, wer welches Dokument gescannt hat. Auch Funktionen, die Dokumentenverlust oder -beschädigung verhindern sind notwendig.

Eine Scanlösung sollte Dokumente automatisiert erkennen, klassifizieren und Inhalte auslesen können. Damit lassen sich nicht nur die digitalisierten Dokumente nahtlos in den entsprechenden Workflow integrieren, sondern auch die extrahierten Informationen in andere Systeme übergeben werden. Eine intelligente Ausnahmeverarbeitung stellt etwa eine unmittelbare Validierung von Formularen sicher, sodass fehlende Informationen sofort identifiziert und behoben werden können.

Die Erfassungslösung sollte jedoch nicht nur technische Sicherheit, sondern auch Prozesssicherheit gewährleisten. Dies lässt sich beispielsweise durch eine vollautomatische Profilauswahl erzielen. Verschiedene Profile, Jobs oder Aufträge lassen sich dadurch ohne manuelle Eingriffe in einem Stapel verarbeiten. Das spart Zeit und sorgt für eine problemlose Verarbeitung.

3. Vorher testen

Vor der Anschaffung von Scanner und Scanlösung, sollte die Möglichkeit bestehen, diese vor Ort im realen Arbeitsumfeld zu testen. So kann sichergestellt werden, dass die individuellen Anforderungen erfüllt werden.

4. Hybride Vorgehensweise

Für den Digitalisierungsprozess empfiehlt sich eine hybride Vorgehensweise. Für die Digitalisierung der Bestandsakten ist es sinnvoll einen externen Scandienstleister zu beauftragen. Dieser kommt immer dann zum Einsatz, wenn eine hohe Anzahl an Bestandsakten zu digitalisieren ist. Das ist die initiale Aufgabenstellung für jeden Bereich der Behörde, der nach und nach auf die E-Akte umgestellt wird. Im Tagesgeschäft anfallende Papierdokumente werden dann im Haus selbst erfasst.

Prüfen Sie, welche Services der Scandienstleister bietet. Es sollte beispielsweise möglich sein, eine schnell benötigte Akte für das Tagesgeschäft vom Dienstleister gesondert anfordern zu können und über diese innerhalb weniger Stunden digital zu verfügen.



5. Akzeptanz der Mitarbeiter

Um eine hohe Akzeptanz gegenüber dem Digitalisierungsprojekt erzielen zu können, ist es notwendig, alle Mitarbeiter frühzeitig über das Vorhaben zu informieren und in den Prozess einzubeziehen. Die Benutzerfreundlichkeit der Systeme bildet hierfür die Grundlage. Individuelle Schulungen, je nach Wissensstand und Bereich, sorgen für den sicheren Umgang des Mitarbeiters mit der Technik. Umso mehr Zeit Sie in Ihre Mitarbeiter investieren, desto höher ist die Akzeptanz sowie die Produktivität.

6. Verteiltes Scannen

Scannen Sie die Papierdokumente genau dort, wo sie in die Behörde kommen - also auch im direkten Bürgerkontakt. Hier empfehlen sich kompakte Desktop-Scanner, die jedoch keine Abstriche bei den Funktionen machen. Eine einfache, intuitive Bedienung und ein leiser Betrieb sind unabdingbar. Verschiedene Papierformate und -stärken, auch Plastikkarten oder Ausweise sollten im Stapel digitalisiert werden können. Von Vorteil ist es, wenn wiederkehrende Routine-Scanvorgänge mit einem Klick ausführbar sind und direkt an den Zielort gescannt werden. Beispielsweise das Einscannen eines Dokuments und der Versand an verschiedene Ziele wie etwa per E-Mail sowie die Integration in die E-Akte.

7. Service für Scanner und Scanlösung

Entscheidend bei der Wahl ist auch das Serviceangebot für Scanner und Scanlösung. Werden beispielsweise strategische Beratungs-, Optimierungs- oder Schulungsservices angeboten? Was leistet der Dienstleister bei Ausfall eines Scanners? Reparatur- und Wartungsservices bieten hier entscheidende Vorteile hinsichtlich der Produktivität. Da die Scanner nicht lange still stehen dürfen, sind insbesondere kurze Reaktionszeiten oder ein Vor-Ort- und Austausch-Services zu empfehlen. Noch viel wichtiger ist jedoch, dass Sie aus klar definierten Optionen wählen können und genau den Service erhalten, der den Ansprüchen der Behörde entspricht.

8. DSGVO und TR-Resiscan

Die Einhaltung von DSGVO-Vorschriften und Richtlinien wie TR-Resiscan spielen im Erfassungsprozess eine erhebliche Rolle. Die Technische Richtlinie „Resiscan“ (BSI TR-03138) beschreibt die Auflagen für das ersetzende Scannen. Im administrativen Teil der Richtlinie wird der generische Scanprozess mit der Dokumentenvorbereitung, dem Scannen, der Nachbereitung und schließlich der Integrationssicherung beschrieben. Der technische Teil widmet sich der Auswahl, Nutzung und Einrichtung von Hard- und Softwarekomponenten, der korrekten Entwicklung, Installation und regelmäßigen Prüfung des Prozesses bis hin zur Dokumentation des fehlerfreien Ablaufs. So muss beispielsweise ein Dokument unter bestimmten Anforderungen eingescannt werden, damit das Original danach vernichtet werden darf. In diesem Zusammenhang hat auch die Schutzbedarfsanalyse einen hohen Stellenwert. Nicht alle Dokumente dürfen nach der Erfassung vernichtet werden, wie zum Beispiel Urkunden.

Doch auch in der DSGVO sind konkrete Hinweise auf den „Datenschutz durch Technikgestaltung“ (Art. 25 DSGVO) zu finden. Das heißt, dass Behörden geeignete technische und organisatorische Maßnahmen treffen müssen, die dafür ausgelegt sind, die Datenschutzgrundsätze wirksam umzusetzen sowie die notwendigen Garantien in die Verarbeitung aufzunehmen. Das bedeutet, dass bereits bei der Planung eines Projektes (z. B. des Posteingangs), die Prozesse und bei der Auswahl der Hard- und Software die Richtlinien der EU-DSGVO berücksichtigt werden müssen. Die eingesetzten Komponenten und Prozesse sollten „State of the Art“ sein, also dem aktuellen technischen Standard entsprechen und nicht etwa aus den Anfängen der DMS-Ära stammen. Mit der richtigen Scanlösung kann der gesamte Prozess vom Scannen über die Archivierung (bis zum Vernichten der Originalakte) überwacht werden und somit die Beweiskraft der Dokumente erhalten bleiben.

Scanner und Scanlösung sollten die Einhaltung dieser Richtlinien einfach gestalten, indem diese über alle Funktionen verfügen, die notwendig sind, um die Sicherheitsanforderungen zu erfüllen.

Weitere Informationen unter:
www.AlarisWorld.com



Kontaktdaten finden Sie unter:
www.alarisworld.com/go/dicontact
scannerfamilie@kodakalaris.com
+49 711 2528 1941

Kodak alaris

© 2020 Kodak Alaris Inc. TM/MC/MR: Alaris.
Die Marke Kodak und die Handelsaufmachung
werden unter Lizenz der Eastman Kodak Company
verwendet.
Alle verwendeten Marken und Handelsnamen sind
Eigentum der jeweiligen Inhaber.
ww-104-20