

Schnellerer Dienst für die Bürger durch die Automatisierung der Poststelle einer Behörde



„Dank der Lösung von Xerox erhält jetzt jeder Mitarbeiter das für ihn bestimmte Dokument innerhalb weniger Sekunden. Dadurch wurden die Verfahren erheblich beschleunigt.“

– Frans Slingerland
Director Purchasing & Facilities
UWV

Hintergrund

Das UWV ist in den Niederlanden für die Arbeitnehmersicherungen zuständig. Die Einrichtung entstand im Jahr 2002 durch Zusammenlegung mehrerer Behörden. Etwa 2 Millionen Menschen, die arbeitslos sind oder wegen Krankheit, Schwangerschaft oder einer Behinderung vorübergehend arbeitsunfähig sind, erhalten hier alle Unterstützungsleistungen aus einer Hand. Die Behörde beschäftigt etwa 16.000 Mitarbeiter und betreut mehr als 400.000 Arbeitnehmer. Eine der Hauptaufgaben des UWV ist es, den Bürgern ihre Leistungen schnell und korrekt auszuzahlen.

Die Herausforderung

Der Bearbeitungsprozess von Briefen und Formularen der Antragsteller ist von entscheidender Bedeutung für die Genehmigung und die Auszahlung der Leistungen. Wie nicht anders zu erwarten, erhält und bearbeitet das UWV täglich eine erheblich Menge Post: es sind etwa 22.000 Poststücke. Da diese manuell sortiert und verteilt wurden, konnte es zwei bis drei Tage dauern, bis ein Mitarbeiter ein Schriftstück endlich in der Hand hatte und den Antrag bearbeiten konnte.

„Wir sind für die Bürger da, die auf das Geld angewiesen sind, das sie von uns erhalten“, so Frans Slingerland, Director Purchasing & Facilities des UWV. „Aber es dauerte zu lange, bis die Dokumente auf den Schreibtischen der Mitarbeiter waren, die sie bearbeiten und Anträge genehmigen. Und wenn jemandem, was leicht passieren kann, ein Fehler unterlaufen war und das Dokument falsch verteilt wurde, konnte es sogar noch länger dauern. Wir mussten besser werden.“

Das UWV ist immer auf der Suche nach Möglichkeiten, seine Leistungen zu optimieren und noch effizienter und kostengünstiger zu arbeiten. Die Arbeit der Poststelle wurden 2006 unter die Lupe genommen. Denn es war klar, dass hier ein Schlüssel zur Beschleunigung der Antragsbearbeitung und damit zu höherer Zufriedenheit der Bürger mit der Arbeit des UWV lag.

Die Lösung

Das UWV strebte eine Lösung an, bei der der Empfang und die Verteilung strukturierter und unstrukturierter Dokumente – also beispielsweise von Formularen und von Briefen – automatisiert werden. Und zwar von dem Moment an, da sie in der Poststelle eintreffen. Außerdem wollte man eingehende Papierdokumente scannen und digitalisieren, sodass alle Dokumente - ob strukturiert oder unstrukturiert, in Papierform oder elektronischzentral und standardisiert bearbeitet werden können.

Nach genauer Prüfung etlicher Lösungen entschied man sich im UWV wegen der ausgereiften Funktionalität und des günstigen Preises für Xerox und eFlow.

„Wir wussten, was wir benötigen, und haben die Lösungen der verschiedenen Anbieter Funktion für Funktion verglichen. Die Lösung von Xerox passte nach unserer Überzeugung am besten zu unseren Anforderungen“, hebt Slingerland hervor.

Die Fähigkeit des Xerox® eFlows, sowohl strukturierte als auch unstrukturierte Post zu bearbeiten, war ein besonders wichtiges Argument für die Kaufentscheidung. Denn dadurch können Anfragen per Brief jetzt genau so einfach bearbeitet werden wie strukturierte Formulare.

Automatisches Verteilen von Dokumenten.

Schnellerer, effizienterer, kundenorientierter Service.

Slingerland erläutert es so: „Dank einer intelligenten Suche nach Schlüsselbegriffen können unstrukturierte Dokumente ausgezeichnet verarbeitet werden. Wir können dem System beispielsweise beibringen, sobald es auf eine Wortfolge wie ‘Adresse ändern’ stößt, auch nach ‘neue Adresse’ und ‘alte Adresse’ zu suchen. Hat die Software diese Information erfasst, wird sie automatisch dem entsprechenden System und dem zuständigen Mitarbeiter zugeführt und die Kundendaten können geändert werden. Das ist sehr effizient.“

Bei der Konfiguration und Implementierung der eFlow Lösung hat Xerox eng mit dem UWV zusammengearbeitet. Dadurch wurden weniger unternehmensinterne Fachleute benötigt und es konnte sichergestellt werden, dass der Übergang zu der neuen Lösung reibungslos verlief und kostengünstig war. Die Xerox Berater haben das UWV dabei unterstützt, das intelligente automatische Suchverfahren zu entwickeln und die Schnittstellen zu den relevanten Back-Office Systemen zu erstellen. Sie haben darüber hinaus wichtige Hinweise für die Entwicklung von Dokumentenvorlagen und Standardformularen gegeben. Xerox begleitet die Lösung auch weiterhin fortlaufend.

„Dass Xerox uns bei der Implementierung des Systems begleitet hat, war und ist von unschätzbarem Wert für uns“, so Slingerland. „Zwar ‘lernt’ das System, sobald es aktiv ist, und es wird mit der Zeit immer besser. Aber um den Nutzen erfassen zu können, den uns diese Lösung bringt, musste es erst einmal richtig zum Laufen gebracht werden.“

Die Ergebnisse

Mit dem Xerox® eFlow System war das UWV in der Lage, die Bearbeitungszeit für Anträge um Tage zu verkürzen, sodass leistungsberechtigte Bürger ihr Geld nun schneller erhalten.

„Diese Zeit zu verkürzen hatte oberste Priorität für uns“, so Slingerland. „Dank der Lösung von Xerox erhält jetzt jeder Mitarbeiter das für ihn bestimmte Dokument innerhalb weniger Sekunden. Dadurch wurden die Verfahren erheblich beschleunigt.“

Vor der Installation von Xerox® eFlow wurde Korrespondenz bisweilen falsch verteilt, weil jemand einen Fehler gemacht hatte. eFlow

klassifiziert das gerade bearbeitete Dokument automatisch in eine Dokumentenart und wählt die am besten geeignete Erkennungstechnik aus. Dabei kommen vordefinierte Regeln, Schlüsselbegriffe, künstliche Intelligenz und lernende Suchalgorithmen zum Einsatz, um festzustellen, welchen Vorgang das Dokument anschließend erfordert und wohin es deshalb weitergeleitet werden sollte. eFlow arbeitet sehr präzise, sodass die Dokumente mit Sicherheit immer in die richtigen Hände kommen.

Xerox hat das UWV dabei unterstützt, die Formulare und die Kommunikationen zu standardisieren, die im Verlauf der Antragsprüfung benötigt werden. Dadurch wurde die Kommunikation des UWV mit den Bürgern in sich stimmiger und es werden erheblich weniger Fehler gemacht. „Die vorgedruckten Formulare haben einen hohen Wiedererkennungswert und sie wurden so freundlich wie möglich abgefasst“, so Slingerland.

Alles in allem wurde ein so hohes Maß an Automatisierung und Effizienz erreicht, dass es dem UWV möglich war, 40 Mitarbeiter einzusparen und zugleich seine Dienstleistung für die Bürger zu verbessern.

Zukunftsansichten

Das Xerox® eFlow System legt alle extrahierten Daten zusammen mit dem gescannten Dokument in einem einzigen Archiv ab, sodass sie jederzeit von jedem Standort aus abrufbar sind. So können sich die Mitarbeiter in den 100 Zweigstellen des UWV in den gesamten Niederlanden mit dem System vertraut machen, bevor es demnächst – vollständig – eingeführt wird.

Das UWV plant, die Dokumente seiner Papierarchive in das eFlow System zu scannen, sodass dort die gesamte Kundenkorrespondenz und alle Antragsvorgänge abgelegt sind. Darüber hinaus denkt man beim UWV daran, die eFlow Lösung auf weitere Unternehmensabläufe auszudehnen. Zum Beispiel ließe sich die Bearbeitung eingehender Rechnungen durch Digitalisierung, Standardisierung und Automatisierung optimieren – genau so wie es bei der Kundenkorrespondenz bereits geschieht.

Überblick Fallstudie

Die Herausforderung

- Antragsgenehmigung durch schnellere Bearbeitung strukturierter und unstrukturierter Post der Antragsteller optimieren
- Zufriedenheit der Bürger mit der Dienstleistung erhöhen
- Weniger Fehler bei der Verteilung der Post machen
- Kosten für die Postbearbeitung reduzieren

Die Lösung

- Lernfähige Xerox® eFlow Software mit technisch ausgereifter Dokumentenerkennung und Suchmöglichkeit nach Schlüsselbegriffen
- Einsatz von Xerox Beratern für die Entwicklung eines intelligenten Suchalgorithmus und maßgeschneiderter Software
- Beratung von Xerox bei der Gestaltung von Dokumentenvorlagen und Standardformularen

Die Ergebnisse

- Antragsbearbeitung um Tage verkürzt
- Fehler bei der Postverteilung erheblich reduziert
- Kosten durch Abschaffung ineffizienter Arbeit in der Poststelle reduziert
- Kommunikation mit den Bürgern durch Standardisierung verbessert

Über Xerox. Die Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Services zur optimalen Verwaltung und Abwicklung dokumentenbasierter und dokumentenintensiver Prozesse helfen wir unseren Kunden Kosten zu senken und gleichzeitig die Effizienz der Prozesse zu steigern sowie Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Wir machen den Weg frei, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können: Ihr eigentliches Geschäft.

Nähere Informationen darüber, wie wir Sie unterstützen können, erhalten Sie unter www.xerox.de/services.

