

IDC-Fallstudie:

US-Staat Utah beschleunigt Kinderbetreuungsleistungen an Eltern mit Kofax

IDC-Meinung

Das Office of Recovery Services (ORS) des US-Bundesstaates Utah nutzt seine Informationserfassung, um dokumentenintensive Prozesse umzustellen und überzeugende Vorteile für die betreuten Bürger zu leisten. Zu den Vorteilen seiner neuen Capture-Anwendungen gehören:

- Erhebliche Reduzierung des gesamten Zeitbedarfs zum Einziehen und Verteilen von Kinderbetreuungsbeiträgen an bedürftige Familien und Erhöhung der Einzugsquoten (die Rechtzeitigkeit dieser Zahlungen macht einen gewaltigen Unterschied für Familien, die mit jedem Cent rechnen müssen).
- Schutz vor Verlust von umfangreichen und unersetzlichen Fallakten für den Fall einer Naturkatastrophe (seit dem Wirbelsturm Katrina prüfen Behörden überall ihre Risiken im Zusammenhang mit der Führung papierbasierter Akten.)
- Verbesserung der Qualität und der Konsistenz der Informationen in den Fallakten zur Gewährleistung der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und zur Optimierung des jährlichen Prüfprozesses.
- Verbesserung der Produktivität der Mitarbeiter – im Büro und (bei Telearbeitern) zu Hause

Inhalt dieser Käuferfallstudie

Die vorliegende IDC-Käuferfallstudie diskutiert die Kofax-Implementierung durch den US-Staat Utah zur Automatisierung dokumentenintensiver Prozesse im Office of Recovery Services (ORS). Das ORS hat erfolgreich wichtige Workflows in seinem Büro für Child Support Services digitalisiert – und damit die Laufzeit der Zahlungen an Eltern von zwei auf meist nur einen Tag reduziert, mit Aktenschränken vollgestopfte Zimmer in dringend benötigten Büroraum umgewandelt und das Fall-Management für seine Sachbearbeiter optimiert. Unsere Käuferfallstudie hebt die besten Praktiken hervor, die das Kofax-Projekt von ORS so erfolgreich gemacht haben und dem Staat Utah die Bereitstellung überzeugender Vorteile für die Bürger ermöglichte.

Überblick

Organisationsübersicht

Das Office of Recovery Services (ORS) des US-Bundesstaates Utah ist eine Behörde des Sozialministeriums. Sie besitzt zwei Büros: Child Support Services (CSS), das Kinderbetreuungsbeiträge einzieht und auszahlt, und das Bureau of Medical Collections (BMC), das die Erstattung von privaten Krankenversicherungen an Medicaid abwickelt.

Insgesamt verarbeitet das ORS täglich so viele Zahlungsanweisungen wie der Steuerausschuss von Utah – rund 3.000 Schecks pro Tag. CSS zog im Steuerjahr 2007 Kinderbetreuungsbeiträge im Wert von über \$176 Millionen ein.

Im Gefolge des Hurrikans Katrina begann sich ORS Gedanken über die Digitalisierung seiner Fallakten zu machen, um gegen einen Verlust in einem etwaigen Katastrophenfall geschützt zu sein. Das Jugendamt in New Orleans hatte eine große Menge Papierakten verloren, und alle Aufzeichnungen der ORS befanden sich auf Papier. Mit heute über 100.000 Fallakten (insgesamt ca. 6-7 Millionen Dokumentenseiten) könnte der Verlust dieses Archivs Auswirkungen auf eine Dreiviertel Million Menschen haben. (Utah hat weniger als drei Millionen Einwohner, man stelle sich das Papieraufkommen in den größeren Staaten vor.)

Neben der Digitalisierung seiner umfangreichen Fallakten hatte das ORS noch zwei weitere wichtige Prozesse ausfindig gemacht, die digitalisiert werden sollten. Beide beinhalteten umfangreiche Informationserfassungen: die Verarbeitung interner Dokumente, Fallstransfers und Zahlungsverarbeitungen. ORS erhält pro Monat über 80.000 E-Mails - ca. 10.000 Seiten täglich - die es an die Außenbüros im gesamten Staat verteilen muss. Diese waren unzufrieden, weil es zu lange dauerte, bis die Mail zugestellt wurde und die übertragenen Fallakten sie erreichte: Es dauerte bis zu einer Woche, bis die weitergeleiteten Mails und übertragenen Fallakten in einigen Büros ankamen. Die lange Laufzeit der an die einzelnen Außenbüros zu sendenden Dokumente und auf Papier vorliegenden Fallakten bedeutete ein ernsthaftes Problem, das Hunderte von Mitarbeitern und Tausende von Fällen betraf. Außerdem bestand die Gefahr des Verlusts. ORS wollte auch Check 21 einführen. Manche ORS-Einlagen können sich pro Tag auf über \$1 Million für Zahlungsanweisungen belaufen. Die Umstellung auf die elektronische Dokumentenverarbeitung und Deposit war ein integraler Bestandteil zur Beschleunigung der Einziehung und Auszahlung von Kinderbetreuungsbeiträgen. Für viele Eltern, die Betreuungsleistungen beziehen, stellt sich oft die Frage „Kann ich heute Milch kaufen“? Die Beschleunigung dieser Zahlungen war daher seit jeher ein zentrales Ziel für ORS.

Herausforderungen und die Lösung

Der Umgang mit drei großen, koexistierenden Capture-Anwendungen mag als verrückte Idee erscheinen und erhöhte mit Sicherheit den Druck auf das ORS-Team. Aber die drei Anwendungen waren miteinander verzahnt. Die Zusammenfassung der Maßnahmen für Fallverwaltung und Postraum war sinnvoll, und die Anwendung für Zahlungsanweisungen und Check 21 wurde von der Dringlichkeit angetrieben, defekte, nicht-funktionsfähige Scanner zu ersetzen.

Les Roberts, ein leitender Business-Analyst bei ORS, berichtet, wie der Leiter der Behörde ihn zu sich rief und ihm erklärte: „Es sieht so aus, als ob wir alle unsere Fallakten digitalisieren werden – lesen Sie sich doch einmal in die Materie ein!“ Roberts, der damals Großrechner-Analyst bei ORS war, wusste wenig über Erfassung und Scannen. Dennoch honorierte er das Vertrauen, des ORS-Leiters, die Analyse aller drei Anwendungen in seine Hände zu legen.

Der Leiter, erinnert sich Roberts, sagte ihm im Grunde: „Ich will alles, und ich will es sofort!“ Der aggressive Zeitplan hatte noch einen weiteren Grund: Der US-Staat Utah hatte vom Bund einen Zuschuss (Federal OCSE 1115) von einer halben Million Dollar erhalten, der die Finanzierung des Projekts sicherstellte – aber an eine Frist gebunden war.

Obwohl fast 20 Personen in irgendeiner Weise an der Konzeption des Capture-Projekts von ORS arbeiteten (u.a. Benutzer, Manager, Implementoren und sogar Rechtsanwälte), bildete ORS ein Kernteam namens „Small Image Group“ aus sieben oder acht Schlüsselmitarbeitern, darunter leitenden Mitarbeitern des Unternehmens, die den Papierfluss kannten, einem ausgewiesenen Datenbankanalysten aus der IT-Abteilung und einem Projektleiter. Roberts sieht in der Tatsache, dass das Kern-Entscheidungsteam relativ klein war, einen maßgeblichen Erfolgsfaktor des Projekts: Entscheidungen dauerten nur Minuten anstatt Tagen. Das Kernteam wurde ermächtigt, „Federstrich-Entscheidungen“ zu treffen – Entscheidungen, die jeden einzelnen Mitarbeiter von ORS betreffen würden.

Das Fallakten-Projekt

Beim ORS begann man im Dezember 2005, aktiv nach Alternativen zur Erfassung seiner Fallakten zu suchen. ORS hatte einige Jahre zuvor einige Lizenzen für Kofax Capture für einige kleine Erfassungsanwendungen angeschafft, besaß aber keine Erfahrung mit großvolumigen Scannen oder aufwändigeren Capture-Lösungen. Das Team von Roberts sprach mit Experten in anderen Bundesstaaten, um herauszufinden, wie deren Behörden ihre Fallakten digitalisieren. Einer der Staaten, mit dem Kontakt aufgenommen wurde, arbeitete schon fünf Jahre an der Digitalisierung seiner Akten, und die Umstellung war noch nicht abgeschlossen. Roberts wurde klar, dass das ORS mit dieser Vorgehensweise drei bis fünf Jahre zur Digitalisierung sämtlicher Fälle brauchen würde – Zeit, die das ORS nicht hatte.

Roberts wandte sich an Dan Dillingham, Leiter des Geschäftskundenvertriebs von Dataimage, einer Spezialfirma für Information Capture und Dokumentenmanagement mit ungefähr 30 Mitarbeitern in Salt Lake City. Dataimage ist Wiederverkäufer für Kofax-Lösungen und unterstützt Kunden bei deren Implementierung. Die Firma betreibt daneben auch ein Servicebüro und scannt monatlich Millionen von Seiten für diejenigen ihrer Kunden, die ihre Scanaufgaben auslagern. Roberts hatte Dan Dillingham über den örtlichen AIIM-Verband kennen gelernt. Für Roberts war Dillingham ein Ansprechpartner, den er im Lauf der letzten Monate „fast täglich“ anrief, als sie gemeinsam eine Strategie zur Umsetzung der ORS-Anforderungen ausarbeiteten.



Roberts meldete dem ORS-Chef eine Schätzung der – wie er es nannte – „digitalen Hypothek“, der jährlichen Betriebskosten, auf die sich ORS einstellen musste, wenn es das Projekt fortsetzen wollte. Denn, so Roberts: „Bei Capture-Projekten gibt es keinen Weg zurück.“ Die Leitung von ORS war zunächst schockiert über die Kosten, gab aber dem Projekt dennoch grünes Licht, weil sie von seinen potenziellen Vorteilen überzeugt war.

Bedarf nach fortschrittlicher Erkennung und Klassifizierung

Angeichts der 240 verschiedenen Dokumententypen und relativ komplexen Akten lag der Schlüssel für ORS zur schnelleren Digitalisierung seiner Fallakten in der Reduzierung der manuellen Vorbereitung für das Scannen und Verarbeiten der Akten – beispielsweise durch den Wegfall der Aufteilung in verschiedene Dokumententypen und Reduzierung der Eingaben für die Indexierung. Dillingham machte ORS auf eine moderne Capture-Lösung aufmerksam, die Kofax Capture mit Kofax Transformation kombinierte, einer Lösung zur automatisierten Erkennung, Klassifizierung und Trennung von Dokumenten. Darüber hinaus brauchte ORS drei Produktionsscanner vom Typ Canon 9080C (mit einer Leistung von 90 Seiten pro Minute).

Kofax Transformation verfügt über eine hohe OCR-Leistung – es liest jedes Wort in einem Dokument, kategorisiert es und erstellt eine Stichwortliste. Die Ermittlung des Dokumententyps erfolgt mithilfe von Bayes-Inferenz unter Nutzung eines „Trainingssets“. Eine der Herausforderungen, denen sich ORS ausgesetzt sah, war die enorme Vielfalt der Dokumentenformate. So konnten beispielsweise Gerichtsurteile eine oder zwanzig Seiten lang sein; jeder Staat hat ein eigenes Format, das sich im Laufe der Zeit ändert (und die Fallakten von ORS können Jahrzehnte umfassen). Das Trainingsset von ORS beinhaltet ungefähr 30.000 Seiten. Laut Roberts bestand die größte Herausforderung darin, eine breite Auswahl der Dokumente aus Tausenden von Fällen zu einem repräsentativen Musterset zu erstellen.

ORS verbrachte Wochen mit der Feinabstimmung des Kofax Transformation zugrundeliegenden „Modells“. Manchmal war der Prozess überraschend: Bei der Abstimmung des Modells traten Verbindungen zwischen scheinbar zusammenhangslosen Dingen zutage. Roberts: „Es war, als ob man einen Faden des Hemdkragens herauszieht und sich die Socke auflöst.“ Nach Wochen des Feintunings befasste sich das Team wieder mit dem Prozentsatz der Dokumente, die Kofax Transformation automatisch identifizieren, klassifizieren und trennen kann. Dabei war man überrascht und erfreut über den Anteil von 90-95% - weitaus mehr als die erhofften 65-70%, die man nach einer Analyse der Dokumente durch Kofax Professional Services erwartet hatte. ORS setzt Kofax Transformation auch zur Datenextrahierung ein, um einige der Dateneingaben zu automatisieren.

Bestandsakten-Umwandlung

Ein Hauptproblem, mit dem sich ORS im Verlauf des Fallakten-Projekts befassen musste, war die Einrichtung von Geschäftsregeln hinsichtlich der Arten von Dokumenten, die in Fallakten erlaubt waren. Nur allzu leicht schleichen sich ungültige Dokumente in die Akten ein, was

Probleme bei Audits aufwirft. Das ORS-Team traf einen Konsens über die Typen von Dokumenten, die eine gültige Fallakte darstellen, und nutzte dann Kofax Transformation als „Torwächter“. Wenn bei der Erfassung ein Dokument keinem zulässigen Typ angehört, wird es als „Junk“ klassifiziert. Ein Dokumentenprüfer geht dann die zurückgewiesenen Dokumente durch, um festzustellen, ob die falsch klassifiziert wurden oder gelöscht werden sollten.

Das ORS bat jede der Außenstellen, ein Team mit seinen Akten nach Salt Lake City zu schicken. Dort wurden die Teams geschult und in den Scanprozess und die Verarbeitung ihrer eigenen Dateien eingewiesen. Die einzelnen Standorte dafür verantwortlich zu machen, ihre eigenen Dokumente in das System einzubringen, war eine wegweisende strategische Entscheidung: Damit konnten die Standorte sicher sein, dass alle ihre Dokumente erfolgreich aufgenommen wurden, und spätere Schuldzuweisungen waren ausgeschlossen. Obwohl vom Konzept bis zur Implementierung des Projekts ungefähr ein Jahr verging, dauerte das Digitalisieren der gesamten Bestandsakten (mit fast 85.000 abgeschlossenen Fällen pro Jahr) nur acht Monate, einschließlich der Zeit für die Schulung der Teams aus allen Standorten (die ungefähr zwei Monate in Anspruch nahm). Das ORS führte durchgängig Audits ein, um sicherzustellen, dass keine Lücken und keine „verlorenen Fälle“ auftraten (dies erforderte einen Vollzeitmitarbeiter) und hat jetzt ungefähr eine Million Dokumente mit sechs Millionen Seiten in seinem System. Das ORS war begeistert: Als man mit dem Scannen und Verarbeiten von Akten begann, rechnete man mit einem Zeitbedarf von zwei bis drei Jahren für die Verarbeitung der Bestandsakten anhand der Erfahrungen anderer Bundesstaaten – die keine gleichzeitige Erfassung und Verarbeitung von Schecks oder Digitalisierung ihrer Posträume durchführen mussten!

ORS packte seine bestehenden Fallakten in Archivboxen und schickte sie an die Staatsarchive, wo sie gemäß den Aufbewahrungsfristen für Papieraufzeichnungen eingelagert und dann vernichtet werden. (In Zukunft muss das ORS die Papierdokumente nur fünf Geschäftstage aufzubewahren, da alles digitalisiert und gesichert wird.) Wegen der Größe des Altaktenbestands (dessen Archivboxen einen Stapel ergeben würde, der nach ORS-Berechnungen das Empire State Building um 100 Meter überragen würde) standen beim ORS hunderte von Aktenschränken leer. Da Behörden nicht mehr benötigte Büroeinrichtungen an eine Verwertungsstelle zurückgeben müssen, schickte ORS die leer geräumten Aktenschränke in riesigen Sattelzügen an das „State Surplus Property Warehouse“ zurück. Von dort kam schließlich ein verzweifelter Hilferuf: „Bitte schickt uns keine Aktenschränke mehr!“

Digitale Posteingangs-Lösung

Parallel zum Fallaktenprojekt arbeitete das Team von Roberts gemeinsam mit Dataimage am Aufbau eines elektronischen Mailroom-Prozesses und der Verteilung der über 80.000 Poststücke, die jeden Monat eingehen. Vor der Automatisierung verging oft mehr als ein Tag für die Verteilung der Post innerhalb der Behördenzentrale und bis zu einer Woche für die Weiterleitung von Dokumenten oder Fallakten an Außenstellen.

ORS schaffte zwei Dokumenten-Extraktionsstationen vom Typ OPEX AS3690i an – riesige Postraumgeräte mit Förderbändern, die die Post öffnen, den Inhalt der Umschläge auf das Band legen, durch den Scanner befördern und die Seiten sortieren – wobei Schecks, Briefe, Umschläge usw. in verschiedene Behälter ausgeworfen werden. Die Rohdaten vom OPEX-Scanvorgang werden in die Kofax-Lösung eingespeist, wo sie in ein digitales Format gebracht, in präzise Daten umgewandelt und an die Anwendung des ORS übertragen werden. Die Post wird jeden Tag vom Postamt um ungefähr fünf Uhr morgens an einem zentralen Ort angeliefert. Mitarbeiter beginnen mit der Verarbeitung um 5:30 Uhr. Parallel dazu befasst sich eine andere Gruppe mit der Vorbereitung der Zahlungsanweisungen, einem recht arbeitsintensiven Vorgang (sie müssen geöffnet werden, Kontrollabschnitte müssen abgerissen werden usw.), der absoluten Vorrang hat. Die Eingangspost enthält neben Dokumenten, die in elektronische Fallakten des ORS erfasst werden müssen, auch Anträge für neue Fallakten. All dies wird elektronisch im gesamten Bundesstaat übertragen und trifft noch am gleichen Tag in den Content-Manager-Postfächern der Mitarbeiter ein – oft noch vor 8 Uhr morgens.

„Check 21“-Anwendung

Schließlich arbeitet ORS zusammen mit Dataimage noch an der Einführung seiner „Check 21“-Lösung. Die Check-21-Lösung erfasst mithilfe von Kofax und der OPEX-Geräte die Daten der Magnetschriftzeile (MICR) von Schecks (mit Kontonummer, Schecknummer und Bankleitzahl) und ermöglicht den elektronischen Versand der Schecks an die Bank zur tagesaktuellen Verarbeitung.

Im ORS-Implementierungsteam für die drei Anwendungen befanden sich drei bis vier Vollzeitmitarbeiter sowie zwei bis drei zugeordnete (jedoch nicht vollzeit arbeitende) Mitarbeiter von Dataimage. Beim ORS wollte man sichergehen, dass man das neue System in Zukunft ohne Unterstützung eines Herstellers betreiben konnte. Deshalb erarbeitete man intensive Schulungen für jede angewendete Technologie. Nachdem jetzt alle drei Anwendungen in Betrieb genommen wurden, ist etwa ein Dutzend Menschen mit dem Bildverarbeitungsprozess befasst, alle in Salt Lake City.

Ergebnisse

Rentabilität wird im öffentlichen Bereich nicht auf dieselbe Weise gemessen wie in der Privatwirtschaft. Hier geht es nicht um Umsatzsteigerung oder Kosteneinsparung, sondern darum, die Bürger besser zu bedienen. Nur wenige Projekte bewirken jedoch einen derart gewaltigen Unterschied im Leben der Menschen wie das ORS-Projekt. Roberts dazu: „Alle wollten, dass das Projekt ein Erfolg wird.“

Und was für ein Erfolg. Dem ORS gelang es, alle drei Anwendungen fristgerecht fertig zu stellen. Dank der Capture-Anwendungen werden Zahlungsanweisungen erfasst und noch am gleichen Tag digital über Check 21 an die Bank übertragen. Dies eliminiert praktisch die Umlaufzeiten der Mittel und garantiert, dass Familien ihre Kinderbeihilfe pünktlich erhalten.

ORS hat jetzt ein Fallaktenarchiv, das nicht nur katastrophen- und manipulations sicher ist, sondern auch die Einhaltung rechtlicher Anforderungen unterstützt. Durch die Digitalisierung bereinigte das ORS alle seine Fallakten um sachfremde Dokumente. Außerdem wurde sichergestellt, dass in Zukunft nur gültige Dokumente in das System gelangen. Alles ist nachvollziehbar und reversionssicher. Das ORS hat eine vollständige elektronische Historie darüber, welche Bearbeitungsschritte an einer Fallakte vorgenommen wurde, wer die Akte im Zugriff hatte, wie ihm Dokumente zugeordnet/neuzugeordnet wurden usw. Verlorene, verlegte oder falsch abgelegte Fallakten gehören jetzt der Vergangenheit an.

Zu den Hauptaufgaben eines Sachbearbeiters gehört der Einzug von Unterhaltszahlungen, und ORS sieht bereits einen direkten Zusammenhang zwischen Einzugsraten und der Nutzung seiner neuen Anwendungen. ORS hat seit der Implementierung die Zahl der Mitarbeiter in der Leistungsabteilung um über 40 Vollzeitstellen reduziert und verarbeitet dennoch die gleiche Anzahl von Inkassovorgängen. Fallakten sind jetzt von Desktop-PCs und in Konferenzräumen zugänglich. Da die Akten elektronisch vorliegen, können die Mitarbeiter an einem bestimmten Fall viel einfacher zusammenarbeiten. Wenn Familien, die Kinderbeihilfe erhalten, in eine andere Stadt ziehen, „wandern“ die Akten automatisch zum neuen Sachbearbeiter.

Das neue Fallaktensystem trägt außerdem dazu bei, die gerichtlichen Unterhaltsverfahren auf dem Laufenden zu halten. Rechtsanwälte können das digitale Archiv für Nachforschungen über Gerichtsfälle nutzen und Dateien während einer Anhörung drahtlos über einen Laptop sofort in den Gerichtssaal übertragen.

Die Digitalisierung der Fallakten optimiert auch den Auditprozess. Bisher musste das ORS für ungefähr einen Monat im Jahr einen Arbeitsplatz und Unterstützung für vier Bundesprüfer bereitstellen. Die Prüfungen liefen so ab, dass das ORS von den Prüfern eine Liste von Fällen erhielt, zu denen die Mitarbeiter dann die Papierakten heraussuchen mussten. Jetzt können die Prüfer die Fälle einfach online von ihrem Büro in Denver aus einsehen; ein Bundesprüfer verbrachte bei der letzten Prüfung so nur einen Tag vor Ort in Salt Lake City. Das bedeutet weniger Arbeitsunterbrechung und Produktivitätsverlust für die ORS-Mitarbeiter. Paradoxerweise wollten die Prüfer im Anschluss an ihre elektronische Prüfung auch noch die Papierakten einsehen. Offenbar erfordern neue Arbeitsmethoden eine gewisse Eingewöhnung ...

Mit dem digitalen Postraum ist die Post nun tagesaktuell in den Mailboxen der Mitarbeiter – oft schon um 8 Uhr morgens, bevor sie zur Arbeit kommen. Dadurch können sich die Mitarbeiter auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren, statt Zeit mit dem Nachforschen nach Informationen zu verbringen.

Durch die Abschaffung der Papierdokumente kann ORS auch seine Ressourcen optimieren. Die Büromieten steigen ständig, aber Behördenbudgets enthalten in der Regel keine Rückstellungen dafür. Deshalb haben Behörden wie ORS oft Mühe, solche Zusatzkosten in ihren Budgets unterzubringen. Durch die Akten-Digitalisierung gewinnen Behörden wie das ORS tausende Quadratmeter Büroraum und können ihre Ressourcen wieder im besten Interesse ihrer Klientel nutzen.

Ausblick

ORS nutzt die Vorteile der digitalen Erfassung in mehreren weiteren Prozessen. Zunächst automatisiert ORS den Prozess für alles, was nicht durch den zentralen Posteingang hereinkommt. Die Behörde empfängt große Mengen von Faxdokumenten und betreibt einen Faxserver. Die Faxdokumente wurden früher gedruckt und erneut gescannt. In Kürze werden sie elektronisch zugestellt.

Im Zahlswesen stellt ORS heute noch Schecks aus. Nach einem neuen, Ende Februar verabschiedeten Gesetz, müssen die Zahlungsempfänger in Zukunft die Gelder jedoch per Überweisung oder über EPPICard MasterCard akzeptieren. Dies bedeutet, dass das ORS in Zukunft den Zeitbedarf von der Anweisung bis zur Zahlung (an die Eltern des leistungsberechtigten Kindes) auf nur 24 Stunden verkürzen kann.

ORS plant außerdem den Einsatz von Kofax Capture, um Arbeit auszulagern. Damit will man Telearbeitern entgegenkommen, die nicht mehr zum Büro in Salt Lake City fahren müssen. Dies macht die Stellen beim Staat attraktiver und wird auf lange Sicht dazu beitragen, dass das ORS seine Büroraumkosten reduzieren kann. Der Bundesstaat Utah fördert schon immer die Telearbeit als Teil seiner Umweltinitiativen, weiß aber auch, dass er seinen Home-Office-Mitarbeitern helfen muss, produktiv zu sein. Bei den ORS-Mitarbeitern besteht ein starkes Interesse für dieses Projekt. Einer erzählte Roberts: „Ich müsste meine Stelle aufgeben, wenn sich die Behörde nicht in diese Richtung entwickeln würde ... so kann ich weiterarbeiten.“

ORS untersucht auch die Möglichkeiten der verteilten Erfassung für Papierdokumente seiner sechs Regionalbüros und deren Ausgangspost, die 1.000 bis 2.000 Seiten pro Tag umfassen kann. So stellt ORS beispielsweise Schreiben an Eltern aus, um sie über ihre erforderlichen Kindesunterhaltszahlungen zu informieren; diese werden über Amtspost mit Rückschein zugestellt, sodass die Unterhaltsanweisungen genauso rechtsverbindlich und vollstreckbar sind wie Gerichtsverfügungen. Derzeit werden diese Pakete von Papierdokumenten an einen zentralen Standort zum Einscannen geschickt. In Zukunft wird ORS PDF- oder TIFF-Dateien erstellen und diese automatisch in Content Manager ablegen.

Schließlich plant ORS auch die Einführung von Capture-Anwendungen mit dem Bureau of Medical Collections (BMC). Das BMC kontrolliert, ob die über 203.923 Medicaid-Empfänger einen anderweitigen Versicherungsschutz besitzen, und trägt dadurch dazu bei, über 135,6 Mio. \$ an Medicaid-Kosten einzusparen. Natürlich hat diese Anwendung völlig andere Formular- und Dokumenttypen. Die Automatisierung dieses Prozesses wird für den Bundesstaat Utah sehr vorteilhaft sein, weil auf den Schecks häufig Zahlungen für mehrere Empfänger zusammenfasst werden.

Wichtige Hilfestellung

Die Studie über das Office of Recovery Services (ORS) des US-Bundesstaates Utah zeigt, wie auch Behörden eine erhebliche Rentabilität aus Projekten zur Digitalisierung ihrer dokumentenbasierten Prozesse erzielen können.

Diese Projekte bieten ein ganzes Bündel von Vorteilen: Behörden können ihrer Klientel einen wesentlich besseren Service leisten, ihre interne operative Effizienz steigern und ihre Ressourcen besser ausschöpfen. Ferner wird auch die Einhaltung gesetzlicher Bestimmung erleichtert und nicht zuletzt auch die Lebensqualität der Behördenmitarbeiter verbessert. Behörden sollten ihre papiergestützten Prozesse überprüfen, sie nach den höchsten Rentabilitätschancen ordnen und dann nacheinander in Angriff nehmen. Die Zeit, die vorab für die angemessene Bestimmung der Anforderung, Einholung von Ratschlägen von anderen Benutzern und Erarbeitung einer soliden Strategie eingesetzt wird, zahlt sich im Projekterfolg aus.

Organisationen in der Privatwirtschaft können natürlich ähnliche Vorteile erreichen. Die ORS-Fallstudie belegt, dass kleine, fokussierte Teams gewaltige Ergebnisse in kürzester Zeit erreichen können – selbst dann, wenn die Umwandlung von Altbeständen einen erheblichen Investitions- und Arbeitsaufwand darstellt.

Die Digitalisierung papiergestützter Prozesse bietet im heutigen Content-Management-Markt ein enormes Chancenpotenzial. Hersteller wie Kofax, die das Spektrum von Erfassung, Datenextraktion, Dokumentenklassifizierung und Informationsaustausch abdecken, werden sich weiter gut entwickeln, da sie den Kunden im öffentlichen und privatwirtschaftlichen Sektor helfen, ihre kritischen dokumenten- und formularintensiven Prozesse zu automatisieren. IDC sieht darin eine der lukrativsten Chancen im heutigen Content-Management-Markt – eine Chance, die jeder größere Anbieter von Content-Management-Systemen für Geschäftskunden verfolgen sollte, entweder durch Anbieten seiner eigenen Lösungen oder durch Partnerschaften mit Herstellern wie Kofax.

Weitere Informationen

Forschungsartikel zum Thema

- Worldwide Content Management Software 2008-2012 Forecast: Continued Steady Growth (IDC #211346, März 2008)
- Worldwide Applications 2008 Top 10 Predictions (IDC #210514, Januar 2008)
- The Future of Content Applications Revisited: A Survey of Market Readiness and Technology Trends (IDC #210145, Januar 2008)
- Worldwide Content Management Software 2006 Vendor Shares: Shakeout at the Top Sets the Stage for Market Evolution (IDC #207518, Juli 2007)

Copyright-Hinweis: Das vorliegende IDC-Research-Dokument wurde im Rahmen eines fortlaufenden Informationsdienstes erstellt, der schriftliche Researches, den Meinungs-austausch mit Analysten, Telebriefings und Konferenzen bereitstellt. Weitere Informationen zu den Abonnement- und Beratungsleistungen von IDC finden Sie unter www.idc.com. Eine Liste der weltweiten IDC-Büros finden Sie unter www.idc.com/offices. Bitte kontaktieren Sie die IDC-Hotline unter 800.343.4952, Durchwahl 7988 (oder +1.508.988.7988) oder wenden Sie sich an sales@idc.com für Informationen über die Verrechnung des Preises für dieses Dokument beim Erwerb von IDC-Leistungen oder für Informationen über weitere Exemplare oder Web-Rechte.

Copyright 2008 IDC. Nachdruck ohne schriftliche Genehmigung ist untersagt. Alle Rechte vorbehalten.

Veröffentlicht unter Services: Content- und digitale Medientechnologien; Content- und digitale Medientechnologien mit vertikaler Betrachtungsweise; Content-Management-Software.