

Document Image Processing

a) Workflow Strategien

Beim "Document Image Processing" geht es um das elektronische Erfassen von Dokumenten, deren Bearbeitung, Verwaltung und Speicherung.

Ein Dokument ist ein beliebiger Träger einer in Schrift, Zeichnung, Bild oder Sprache festgehaltener Information. Als Dokumente gelten lose Blätter, Zeitschriften, Zeitungen, Bücher, Pläne, Graphiken, Photographien sowie Aufzeichnungen von Klängen aller Art. [1]

Wird nun das Dokument elektronisch zur Verfügung gestellt, sprechen wir von einem Image (=Abbild).

Banken, Versicherungen, Krankenhäuser und Logistikunternehmen sind typische Beispiele für Unternehmen, die tagtäglich mit einer Dokumentenflut konfrontiert sind. Eine elektronische Dokumentenerfassung erweist hier grosse Dienste. So können die Dokumente direkt in die Geschäftsprozesse eingebunden, und je nachdem auch in ein grösseres betriebswirtschaftliches System (z.B. SAP) integriert werden.

Folgendes Vorgehen ist üblich, um Dokumente elektronisch verfügbar zu machen:

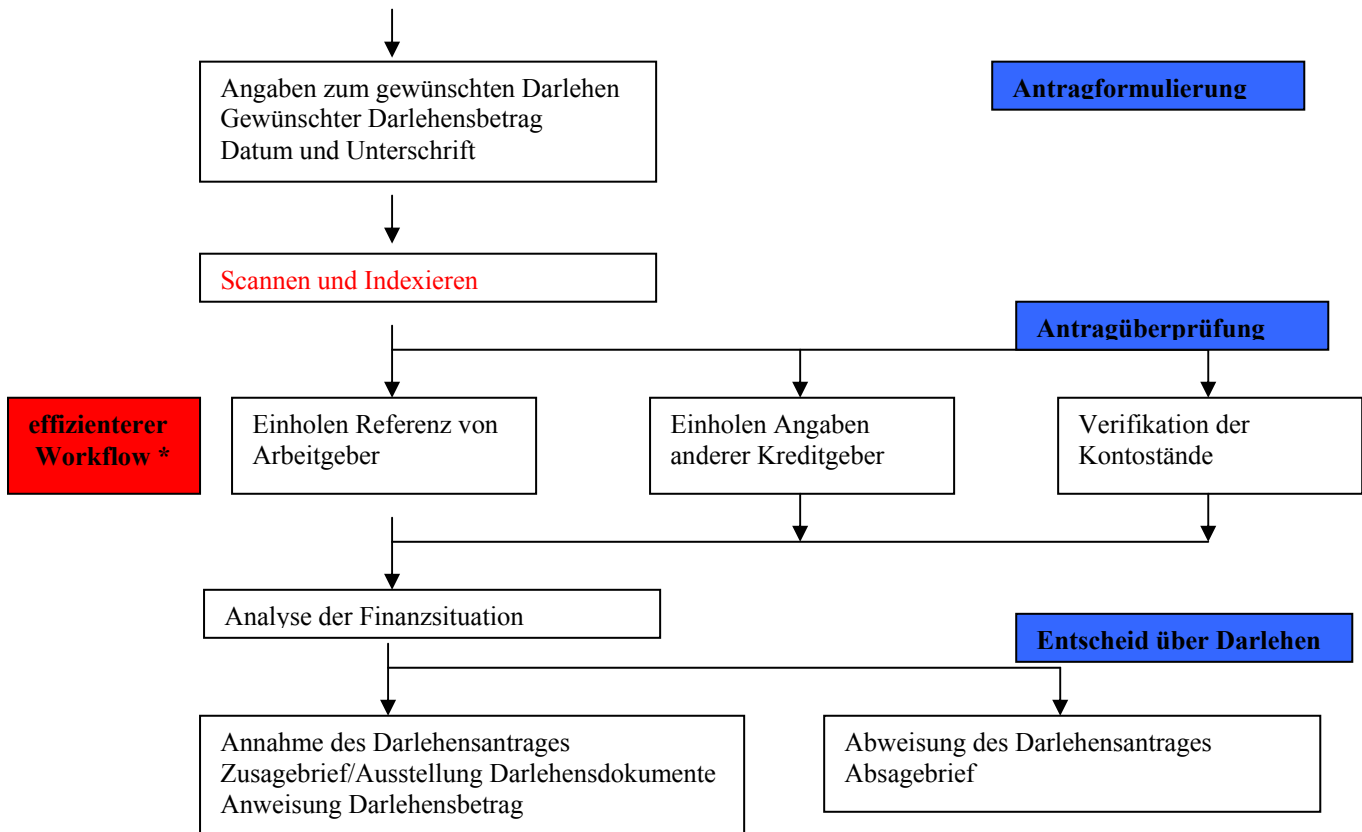
Die Papiervorlage wird als erstes gescannt und das Image auf dem Server gespeichert. Nun wird das Dokument indexiert und zur Bearbeitung freigegeben. Allgemein besteht die Dokumentenbearbeitung aus dem Erfassen, Ordnen und Aufschliessen von Dokumenten sowie deren Bereitstellung für Zwecke der Information. Ist der Bearbeitungsprozess beendet, wird das Image archiviert, zum Beispiel als DVD in einer sogenannten Jukebox. [1]

"Document Image Processing" ermöglicht eine Optimierung des Workflows. Workflow (zu Deutsch: "Arbeitsfluss") ist die Bezeichnung für arbeitsteilige Prozesse, die zur Abwicklung von Geschäftsvorfällen initialisiert werden. Diese erfassen ein Spektrum, das von einfachen Prozessen bis zu komplexen, organisationsweiten bzw. organisationsübergreifenden Vorgängen reicht. [3]

Was für Konsequenzen bringt nun die Anwendung von "Document Image Processing" für den Workflow mit sich?

Es sei hier ein Beispiel aus dem Skript angeführt: Die folgende Abbildung stellt den Geschäftsprozess "Antrag für ein Darlehen" dar.

Antrag für ein Darlehen (Workflow Processing) [1]



*Bei der herkömmlichen Bearbeitung wurden diese drei Aufgaben sequentiell und höchstwahrscheinlich von der gleichen Person bearbeitet. Da nun aber die Dokumente elektronisch zur Verfügung stehen, können diese Arbeiten problemlos parallel, von MitarbeiterInnen verschiedener Abteilungen, ausgeführt werden.

b) Was kann damit erreicht werden? [1], [2]

Vorteile von "Document Image Processing":

- Auf die Dokumente kann schneller zugegriffen werden.
- Die Verfügbarkeit der Dokumente ist ortsunabhängig.
- Gleichzeitiger Zugriff durch mehrere Benutzer ist möglich.
- Das Einholen von Referenzen und das Recherchieren gestaltet sich einfacher.
- Arbeitsprozesse können in Teilschritte zerlegt werden, die dann parallel von den darauf spezialisierten Personen bearbeitet werden können.
- Weitere Informationen zu den Dokumenten (z.B. nach einem Telefongespräch mit dem Kunden) können sofort ins System eingegeben werden und sind auch für alle sichtbar. Dies ermöglicht einen schnellen Wissenstransfer.
- Experten können leichter und ohne grossen Korrespondenzaufwand beigezogen werden.

Sofern das Personal gut geschult wird und mit dem neuen System umzugehen weiss, kann dank den oben erwähnten Vorteilen ein effizienterer Workflow, eine erhöhte Produktivität und eine verbesserte Kundendienstleistung erreicht werden. Es kann massiv an Zeit und auch an Personal eingespart werden.

Es sei aber erwähnt, dass die Einführung eines solchen Systems (Hard- und Software, Projektierung, Schulungen) auch erhebliche Kosten mit sich bringt, weshalb eine sorgfältige Kosten-Nutzen Analyse für jedes Unternehmen unumgänglich ist. Auch kann sich die Eingabe von Dokumenten ins System (Scannen, Indexieren) unter Umständen recht aufwändig gestalten.

Ob sich für eine Unternehmung die Investition lohnt oder nicht, ist nicht zuletzt davon abhängig, wie stark sie die Vorteile, die "Document Image Processing" mit sich bringt auch ausschöpfen kann, bzw. wie relevant diese überhaupt für das Unternehmen sind.

Quellen:

- [1] Peter Stucki, Case Study #3, Skript zur Vorlesung
- [2] <http://www.dfki.uni-kl.de/~maus/dok/FitVortrag.html>
- [3] <http://www.fh-wedel.de/cis/archiv/seminare/ws96/raubach/workfl.htm>