

Kilde:

Artikel fra Effektivitet nr. 3, 2015 med temaet Kompetencer
120.10.15Af Kurt Ottesen, KSO innovation, mail@ksinnovation.com Effektivitet.dk



Digitalisering af post sparer omkostninger og sagsbehandling

Danmark er på forkant med digitalisering af post, hjulpet godt på vej af det offentlige omlægninger til digital post. Hos PostNord Scanning kan virksomheder få digitaliseret deres skriftlige forsendelser gennem en dokumentscanning, hvad enten posten leveres i kuvert eller som mail eller på anden digital form. Automatiseringen skaber gode muligheder for effektivisering af de administrative processer hos brugerne.

Når ATP modtager post, bliver den ikke mere bragt ud af postbudet. I stedet går den til behandling hos PostNord Scanning inden videreekspektion til ATP. Hvis forsendelsen er et traditionelt brev, åbnes kuverten og brevet scannes ind til videre digital behandling, mens mails og digital post kan scannes direkte fra en digital fil. PostNord Scannings Input Manager System kan dernæst afgøre hvad sagen drejer sig om ved at aflæse udvalgte dele af indholdet i forsendelsen. Det kan fastlægge, hvad den konkrete anmodning eller forespørgsel omhandler, og hvis sagen allerede har tilknyttet en sagsbehandler, kan CPR nummeret afsløre, hvem der har været på sagen tidligere. Når forsendelsen gennem sagssystemet til slut når frem til den ATP-medarbejder, som skal behandle sagen, så er den allerede journaliseret og gjort klar, og hvis det er en rutinesag, så kan sagsbehandlingen også være gennemført så langt, at ATP medarbejderen kun har tilbage at checke og godkende resultatet.

Tidskrævende manuelle rutiner forsvinder

Digitale løsninger har overtaget rollerne med postsortering og intern postforsendelse, journalisering og arkivering af både indgående og udgående post, og ofte også dele af selve sagsbehandlingsprocessen. Jacob Austad, der har været stærkt involveret i etablering af den automatiske postbehandling som en del af ATP's lean team, siger, at systemet blev indført sammen med oprettelsen af Udbetaling Danmark, hvor ATP overtog administration af en række områder fra kommunerne, herunder ansøgninger om folkepension, førtidspension, boligstøtte, boligsikring m.m. For at kunne koncentrere indsatsen om sagsbehandlingen og for at kunne leve op til kommunernes mål for korte sagsbehandlingstider og lave omkostninger, har det været nødvendigt at etablere et effektivt, automatiseret postbehandlingssystem, hvor al korrespondance bringes på en standardiseret, digital form inden det når frem til medarbejderen i ATP eller Udbetaling Danmark.

Det er ganske betydelige mængder post, som systemet skal kunne håndtere, og Jacob Austad nævner tal som 5.000 - 15.000 forsendelser om dagen, der skal behandles. Selv om den egentlige sagsbehandling i de fleste tilfælde stadig kræver involvering af en medarbejder fra ATP eller Udbetaling Danmark, så har PostNord Scannings løsning både reduceret omkostninger og sagsbehandlingstider betydeligt. Den forbehandling af sagerne, som computeren foretager, bevirker at ATP konstant har et overblik over belastningen med de enkelte typer af sager, så ressourcerne kan kanaliseres derhen, hvor behovet lige nu er, og de mere rutineprægede sager kan ekspederes fra dag til dag, uden at ligge i bunke og vente på at de mere komplicerede sager bliver behandlet.

En udvikling fra hulkort til scanning

Eksemplet illustrerer nogle af de muligheder, der er åbnet op for med overgangen til digital post. Danmark har været tidligt ude med lovgivning omkring digitalisering af forsendelser, hvor al skriftlig kommunikation mellem det offentlige og private firmaer skal ske via digital post, og samme regel gælder i stadig større udstrækning for almindelige borgere, med mindre man aktivt beder om at blive fritaget. Det har betydet, at Danmark i dag er førende i Skandinavien med udvikling af digital post, og udvikling af systemer, der udnytter digitaliseringen til at forøge produktivitet og skabe konkurrencefordele.

Data Scanning A/S, som i 2005 blev en del af Post Nord, har formået at udnytte denne udvikling til at skabe sig en solid platform inden for forretningsområdet. Fra virksomhedens start i 1970, hvor den primære forretning var at indtaste og behandle hulkort, har virksomheden udviklet sig til at kunne scanne og digitalisere alle typer af forsendelser. Et stort gennembrud kom med indførelse af Pengeinstitutternes Betalings System (PBS) med "fluesmækkeren", hvor betalingstaloner skulle scannes i stort tal, og hvor Data Scanning fik en stor rolle. På den baggrund udviklede man dokumentscanningsforretningen, og i takt med den tekniske udvikling er scanningen suppleret med tekst-

Kilde:

Artikel fra Effektivitet nr. 3, 2015 med temaet Kompetencer
12.10.15 Af Kurt Ottesen, KSO innovation, mail@ksinnovation.com Effektivitet.dk

og datagenkendelse og efterfølgende databehandling. Målsætningen ved alle kundeopgaver er at frigøre kunden for så mange rutineopgaver som muligt i forbindelse med den skriftlige indkommende kommunikation med omverdenen, såsom registrering, journalisering, fordeling m.m. Dermed kan virksomhedens medarbejdere koncentrere sig om den egentlige, kvalificerede sagsbehandling. Kunderne er en række offentlige institutioner, herunder indtil videre 12 kommuner, og blandt de private virksomheder kan nævnes banker og forsikringselskaber som væsentlige kunder. Data Scanning – eller Post Nord Scanning, som virksomheden hedder nu, er i dag en virksomhed med en omsætning på 150-170 mio. kr., med 250 medarbejdere og med afdelinger i Sverige, Norge, Finland og Polen. Markedet er afgrænset til udelukkende at omfatte Skandinavien i overensstemmelse med Post Nord's strategi.

Driftssikkerhed og fortrolighed er helt afgørende

Jens Hauerbach, som er salgsdirektør i Post Nord Scanning fortæller, at når en ny kunde skal overveje at outsource sin postbehandling til en ekstern operatør, er der altid to nøglespørgsmål, som skal besvares tilfredsstillende: Kan leverandøren håndtere opgaven uden fejl eller nedbrud af systemer, og kan de tilbyde en sikkerhed for, at data ikke kommer i de forkerte hænder? Ud over den normale referenceliste, med kunder som lovpriser den leverede service, vil kravene til leverandøren være certificeringer, som viser, at leverandørens processer er gennemarbejdede og standardiserede, og som viser, at der er regelmæssig kontrol af, at systemer og regler overholdes. Post Nord Scanning har en ISO 9001 certificering til at sikre de rette kvalitetsledelsessystemer og en ISO 27001, der omhandler styring af informationssikkerhed. Desuden er man ISO 14001 miljø certificeret, og alle medarbejdere er godkendt af Forsvarets Efterretningstjeneste "Til Tjenestebrug" og desuden er nøglemedarbejder specielt godkendt til niveau "Fortroligt". Produktionslokaler er videoovervåget, og alle områder har adgangskontrol. Medarbejderne bærer adgangskort, og anvendelse af kortene logges systematisk. Der er kort sagt gjort store anstrengelser for at sikre streng fortrolighed omkring hele dokumenthåndteringen, som en nødvendighed, hvis man vil operere i den business.

Mange typer post digitaliseres

Digitaliseringsløsninger på postforsendelser leveres i dag groft taget på tre typer af dokumenter:

Digitalisering af almindelig post, som kan modtages enten som fysiske breve i kuverter, i elektronisk form via for eksempel e-mail og som Digital Post fra det offentlige. Opgaven for løsningens databeriger og databehandler er her at udtrage relevante data fra en ustruktureret tekst gennem en data- og tekstanalyse, og at sende det bearbejdede materiale videre til rette modtager, - person eller system.

Et andet område er digitalisering af fakturaer, hvor blandt andet det offentlige krav om, at al fakturering fra leverandører skal ske elektronisk, har skabt store muligheder for automatisering af sagsbehandlingen. Disse dokumenter er såkaldt semi-struktureret, og mulighederne for et automatisk udtræk af relevante data er større end på de almindelige breve. Hvad enten fakturaerne kommer på papir eller i elektronisk form vil det ofte være muligt at automatisere både fakturering og betaling så langt, at al fysisk sagsbehandling kan spares helt frem til sagsbehandlerens godkendelse af transaktionen. Systemet aflæser de relevante data, såsom afsenderfirma, sagsnummer, leverancemængde og fakturabeløb, og inden fakturaen sendes videre til den rette modtager i økonomiafdelingen tjekkes automatisk, at både leverancen og beløbet er i overensstemmelse med det aftalte, og at varerne faktisk er registreret leveret. Det betyder, at der kun er tilbage for økonomi-medarbejderen at godkende fakturaen, uden yderligere sagsbehandling. Når godkendelsen er foretaget, er fakturaen desuden samtidig bogført og betalingen kan ske automatisk til det aftalte tidspunkt.

Endelig er der digitalisering af formularer, hvor opgaven er at scanne afkrydsningsfelter, stregkoder, fritekst og underskrifter mv, og hvor standardiseringen muliggør en høj grad af automatisering af den efterfølgende sagsbehandling.

Digitalisering af papirarkiver er også et vigtigt forretningsområde

Et stort forretningsområde for Post Nord Scanning, som ikke er forbundet med forsendelser, er digitalisering af papirbaserede arkiver. Teknikken i dag muliggør en scanning af arkiver, hvor man både får struktureret og indekseret materialet, så digitaliseringen samtidig bidrager med en oprydning i materialet. Store mængder af materiale kan scannes og digitaliseres på forbausende kort tid. Salgsdirektør Jens Hauerbach nævner som eksempel en opgave, som Data Scanning løste tilbage i 2011: "Da man nedlagde Landsarkivet for Sjælland, Lolland-Falster og Bornholm og flyttede det til Rigsarkivet, kunne slægtsforskere ikke mere få adgang til slægtsbøger og protokoller direkte. Det var derfor nødvendigt at digitalisere 65 hyldemeter dokumentation, eller i alt 400.000 dokumentsider inden flytningen. Opgaven blev løst på rekordtid, blot seks uger, så arkivet var tilgængeligt umiddelbart efter flytningen. Et godt eksempel på hvad scanningsteknologi kan præstere i dag".

Produktudvikling tæt på kunden

Både den teknologiske udvikling og nye kundeønsker nødvendiggør en høj produktudviklings aktivitet. Nye kommunikationsmedier som for eksempel SMS meddelelser og Chat-fora som Face Book og Twitter skal kunne afkodes af systemerne til datafangst og styring af data, så indholdet kan nyttiggøres uden indsats af store medarbejder ressourcer, og efterhånden som kunderne får øjnene op for mulighederne, vokser også kravene til databehandlingen. En stor del af produktudviklingen hos Post Nord Scanning foregår i tæt samarbejde med kunder, som har specielle ønsker eller problemer. Markedschef Ole Thykær nævner som eksempel et problem, man mødte med håndtering af dokumenter, som er låst med et password. En automatiseret løsning skal også kunne håndtere sådanne dokumenter, så man måtte udvikle en vej forbi password låsen. "Hver kunde har sine specielle ønsker og hver kommunikationskanal sine specielle problemer, så der er konstant behov for nyudvikling, hvis man vil være på forkant i konkurrencen" siger Ole Thykær.