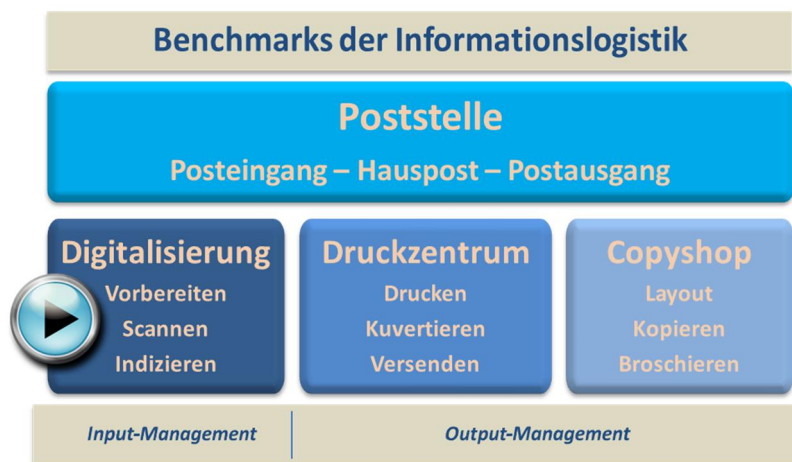


## Benchmark Digitalisierung

Zeiten, Mengen und Kosten erfassen · Kennzahlen und Kostentreiber ermitteln · mit Dritten vergleichen · Ansätze zur Optimierung ermitteln

Der Benchmark Digitalisierung ist einer von vier Benchmarks, die in den letzten Jahren von der MailConsult zusammen mit den teilnehmenden Unternehmen für alle Prozesse der Dokumentenlogistik entwickelt wurden.



Alle relevanten Bearbeitungsprozesse des Digitalisierens von Dokumenten in Dienstleistungsunternehmen, Abteilungen oder Bereichen werden anhand praxisnaher Kennzahlen bewertet und mit dem Markt verglichen:

Die folgenden Prozesse werden im Benchmark analysiert:

- > Vorbereiten der zu scannenden Eingangspost
- > Scannen und Qualitätskontrolle
- > Klassifizieren, Indizieren und Clearing
- > Organisation eines Dokumenten-Zwischenarchivs
- > Services wie das Kopieren und Handling von Originalen

### Leistungspakete im Überblick:

Prüfen und verbessern:

Quickcheck > [Benchmark](#) > Audit > Prozessanalyse und -Optimierung

Konzipieren und umsetzen:

Strategieworkshop > Machbarkeitsstudie > Kosten-Nutzen-Analyse  
> Ausschreibung > Systemintegration > Projektmanagement

Betreuen und schulen:

Lösungseinführung > Coaching > Schulung

### Sie möchten...

- Ihr Digitalisierungszentrum mittels objektiver Kennzahlen bewerten
- Ansätze für Verbesserungen herausfinden
- Kostentreiber identifizieren
- sich mit anderen vergleichen
- einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einleiten
- praxisnahe Hinweise zur Optimierung erhalten

### Wir bieten Ihnen...

Benchmark Digitalisierung

Vorbereiten · Scannen · KIC

- einfache Datenerfassung
- mehrstufiges Kennzahlensystem
- qualifizierte und objektive Bewertung der Prozesse
- Analyse der Stärken und Schwächen in den Prozessen
- Messgrößen zur internen Prozessoptimierung in Zusammenarbeit mit Organisation und Controlling
- Einleitung gezielter Maßnahmen zur Prozessoptimierung

### Was folgt nach dem Benchmark?

- Analyse der kritischen Prozesse
- Ableitung von konkreten Optimierungsmaßnahmen
- Umsetzung einer ganzheitlichen Lösung mit MailConsult

MailConsult GmbH  
Frank-L.-Howley-Weg 26  
14167 Berlin

Telefon: +49 30 886699 - 12

Fax: +49 30 886699 - 13

E-Mail: [info@mailconsult.net](mailto:info@mailconsult.net)

[www.mailconsult.net](http://www.mailconsult.net)

## Ermittlung der Kostentreiber in den Digitalisierungsprozessen

Die Besonderheit des MailConsult-Benchmarks ist, dass neben den Prozess-Kennzahlen auch die zugehörigen Kostentreiber der Prozesse ermittelt werden. Mit ihrer Hilfe lassen sich Rückschlüsse auf die Effektivität der Prozesse ziehen und konkrete Ansätze zur Optimierung finden.

Ein typischer Kostentreiber bei der Scanvorbereitung ist beispielsweise die mittlere Blattanzahl pro Scanstapel. Diese ist wiederum abhängig von der Anzahl der unterschiedlichen Dokumententypen, die manuell vorbereitet werden müssen. Andere Kostentreiber sind die manuell und nicht in Dunkelverarbeitung an Fachbereiche weitergeleiteten Dokumente. Je höher der manuelle Anteil der zu verarbeitenden Dokumente im KIC-Prozess ist, desto höher sind die Kosten und Bearbeitungszeiten.

## Beispiele aus der Praxis

Der Benchmark hat vielen Unternehmen geholfen, ihre Prozesse zu verbessern. Einige Beispiele aus der Praxis sollen dies zeigen:

Optimierung der Scanvorbereitung bei einer Versicherung:

Das Unternehmen stellt im Vergleich zu den Marktzahlen fest, dass zu viel Zeit und Kosten für die manuelle Vorbereitung zum Scannen aufgewendet werden. In der Folge werden die Prozesse vereinfacht und automatisierte Dokumentenklassifikation eingesetzt. Der Effekt sind 30% Beschleunigung bei der Vorbereitung zum Scannen.

Optimierung der Dunkelverarbeitung bei einem Industrieunternehmen:

Das Unternehmen stellt fest, dass automatische Indexierung trotz vorhandener Softwarekomponenten nicht eingesetzt wird. Alle Eingaben werden manuell vorgenommen, obwohl im Benchmark andere Unternehmen bei gleichen Aufgabenstellungen hoch automatisiert arbeiten. Es wird ein Projekt zur Dunkelverarbeitung begonnen, mit dem Ziel, mindestens Marktniveau bei der Automatisierung zu erreichen.

## Methodik des Benchmarks

Der Benchmark Digitalisierung vergleicht die Leistungsfähigkeit des eigenen Unternehmens mit dem Markt. Die Prozesse werden nach folgenden Kriterien bewertet:

- > Bearbeitungszeiten
- > Prozesskosten
- > Stückkosten
- > Kostentreiber
- > Prozess-Komplexitäten

Die Daten werden in standardisierten Templates erfasst. Die Auswertung wird in Tabellenform mit anschaulichen Grafiken vorgelegt.



## Berechnung und Auswertung der Kennzahlen

Nach der Erfassung wird die Datenbank mit den Werten gefüllt und zusammen mit dem Vergleich anderer Unternehmen werden die spezifischen Kennzahlen berechnet. Für alle Prozesse unterscheidet man drei Kennzahlentypen:

- > Mengenbasierte Kennzahlen
- > Zeitbasierte Kennzahlen
- > Kostenbasierte Kennzahlen

In der ganzheitlichen Analyse dieser mehrstufigen Kennzahlen lassen sich Stärken und Schwächen erkennen und gezielt Maßnahmen einleiten.

## Durchführung des Benchmarks

Der Benchmark wird in folgenden Schritten durchgeführt.

- > Vorbesprechung mit dem Kunden und Erklärung der Vorgehensweise
- > Erfassung des Mengen-, Zeit- und Kostengerüsts in speziellen Templates durch den Kunden
- > Beantwortung von Fragen, die sich bei der Erfassung ergeben
- > Übermittlung der erfassten Daten an MailConsult
- > Überprüfung auf Konsistenz
- > Erstellung der Benchmarkauswertung durch MailConsult: Berechnung der Kennzahlen und Kostentreiber
- > Präsentation und Bewertung der Ergebnisse
- > Empfehlung von Maßnahmen
- > Festlegung weiterer Schritte

## Zusammenfassung

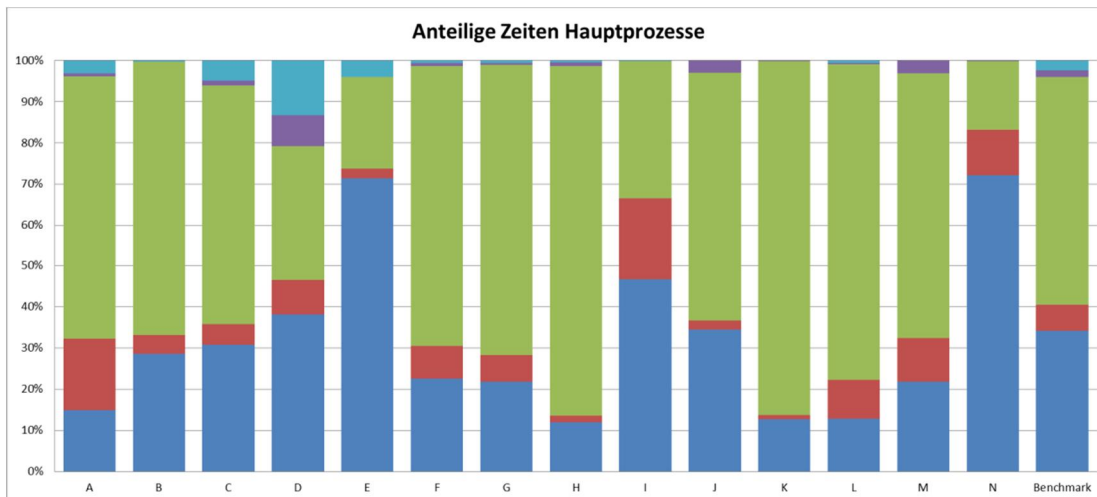
Der Benchmark Digitalisierung wurde mit Unternehmen aus der Praxis für die Praxis entwickelt. Er liefert sowohl für das Management als auch für die Praktiker im operativen Tagesgeschäft aussagekräftige Ergebnisse.

Mit Hilfe des Benchmarks lassen sich gezielt Optimierungsmaßnahmen einleiten. Über mehrere Perioden hinweg kann ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess begonnen werden.

Diese Vorgehensweise garantiert die Zukunftssicherheit und Wettbewerbsfähigkeit des Digitalisierungszentrums als wichtiger Teil der Informationslogistik des Unternehmens.

Auswertungsbeispiele von Unternehmen A bis N im Vergleich zum Benchmark:

Der Benchmark zeigt neben der statistischen Auswertung und Aufbereitung der Zahlen eine Vielzahl von grafischen Darstellungen. Hier ein Beispiel:



Darstellung der anteiligen Bearbeitungsprozesse der Digitalisierungszentren:

- Vorbereiten der zu scannenden Eingangspost (blau)
- Scannen und Qualitätskontrolle (rot)
- Klassifizieren, Indizieren und Clearing (grün)
- Organisation eines Dokumenten-Zwischenarchivs (lila)
- Services wie das Kopieren und Handling von Originalen (hellblau)

Beispiele für Kennzahlen und Kostentreiber des Benchmarks (Auszug):

- > Zeiten und Kosten für das Vorbereiten von Vorgängen und Briefen zum Scannen
- > Zeiten und Kosten für das Scannen von Blättern
- > Anzahl der Scanstopps durch Fehler
- > Kosten für das manuelle Indizieren von Daten auf Feldebene
- > Zeiten und Kosten für das Handling von Originalen: Aussortieren, Zustellen, Archivieren
- > Zeiten und Kosten für das papierbasierte Zwischenlagern von Dokumenten
- > Anteil der Dunkelverarbeitung
- > Anteil der automatisierten Klassifikation
- > Sortiertiefe bei der Scanvorbereitung