
Vorwort

Beginnen wir mit einer hoffnungsvollen Frage: Gibt es bald keine behördlichen Formulare mehr?

Die Bundesagentur für Arbeit jedenfalls unternimmt zusammen mit der Deutschen Post einen Riesenschritt in diese Richtung: Sie überführt rund 35 Millionen Akten in eine elektronische Dokumentenlogistik. Verläuft das Projekt nach Plan, werden dafür täglich rund 400.000 Dokumente gescannt. Warum der Aufwand? Weil er sich lohnt.

Die Bundesbehörde wird sich damit beträchtliche Kostenvorteile sichern. Außerdem wird sie spürbar service- und kundenorientierter werden: Die Bearbeitungszeiten verkürzen sich deutlich. Diese und andere Vorteile der Digitalisierung ziehen sich wie der sprichwörtliche rote Faden durch die Beiträge dieses Sammelbandes. Ein häufig übersehener Faden.

Denn immer noch nimmt die Dokumentenlogistik die Rolle des Hidden Champion der unternehmerischen Abläufe im Dienstleistungsgewerbe ein: Die Potenziale des Back Office sind nahezu unsichtbar, aber umso reichhaltiger. Es ist an der Zeit, diese brachliegenden Potenziale zu heben.

Der rechtliche Rahmen dafür ist vorhanden, die technischen Möglichkeiten seit Jahren ausgereift. Aber noch immer unterschätzen Unternehmen die Akzeptanz digitaler Korrespondenz und Formulare bei ihrer eigenen Kundschaft.

Zehntausende Bankkunden jährlich müssen zum Beispiel ihren Antrag auf eine Kreditkarte immer noch handschriftlich ausfüllen – obwohl das Formular als PDF auf der Website erscheint. Aber: Es kann nicht auf dem Bildschirm ausgefüllt werden. Es wird stattdessen ausgedruckt, ausgefüllt, eingeschickt, geht zweimal auf dem Dienstweg verloren und verärgert den unnötig wartenden Kunden. Immer noch. Im Zeitalter von Web 2.0! Und wenn Unternehmen dann endlich moderne Dokumentenlogistik-Projekte starten, unterschätzen sie leider noch oft, wie viele Fachbereiche entlang der Wertschöpfungskette in den Joint Effort integriert werden müssen, damit der Kunde elektronisch weder unter- noch überfordert wird.

Damit diese unerquicklichen Zustände möglichst schnell der Vergangenheit angehören, leisten die Autoren dieses Sammelbandes ihren fachübergreifenden Beitrag, wie er

den unerschöpflichen Facettenreichtum der Dokumentenlogistik nicht besser widerspiegeln könnte.

Lassen wir uns von den ungeheuren Möglichkeiten der Dokumentenlogistik begeistern und wünschen wir uns eine zweckmäßig digitalisierte Zukunft, in der niemand physisch ein Formular ausfüllen muss, das danach doch wieder gescannt und eingelesen wird.

Dr. Stefan Walter
Dr. Gernot Kaiser

Dokumentenlogistik

Theorie und Praxis

Walter, S.; Kaiser, G. (Hrsg.)

2014, X, 269 S. 68 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-642-00506-0