

München

Tschüs Papier, hallo Input-Management

[22.12.2022] Die Stadt München will in der Verwaltung ab dem Jahr 2024 ein KI-gestütztes Input-Management für Dokumente einführen und sich damit konsequent von Papierdokumenten und Medienbrüchen verabschieden. Erfahrungen mit einer solchen Lösung in kleinerem Maßstab gibt es schon.

Die Münchner Stadtverwaltung will ihre Arbeit konsequent auf digitale Prozesse und damit auf eine papierlose interne Verwaltungsarbeit umstellen. Gänzlich los wird die Stadtverwaltung Papierdokumente aber nicht. Für die Bürger soll es weiterhin verschiedene Wege geben, mit ihrer Verwaltung in Kontakt zu treten – sowohl digital als auch über den Postweg. Zudem gibt es viele Dokumente, die noch nicht digital vorliegen.

Nun berichtet die bayerische Landeshauptstadt in ihrem Digitalblog über die geplante Umstellung und stellt Ansätze vor, die gewährleisten sollen, dass eingehende Dokumente an die richtige Stelle gelangen. Zum Einsatz soll ein stadtweites, KI-gestütztes Input-Management kommen, das sich auf alle eingehenden Dokumente wie Briefe, E-Mails, Faxe und Datei-Uploads erstreckt.

Von der Interimslösung zum festen Baustein

Bereits im November 2021 ist die neue stadtweit standardisierte E-Akte an 4.000 Arbeitsplätzen der Münchner Verwaltung gestartet ([wir berichteten](#)). In diesem Zuge wurde Anfang 2022 zunächst eine Interimslösung zum Inputmanagement eingerichtet, im November 2022 gab es dann ein Stadtratsbeschluss zur Beauftragung des langfristigen Konzepts. Ab dem Jahr 2024 soll dieses Konzept sukzessive umgesetzt werden.

Inputmanagement-Lösungen erfüllen mehrere Kernaufgaben: die Konsolidierung von Eingangskanälen durch Zentralisierung, eine KI-gestützte Klassifikation und Extraktion von Daten aus eingehenden Dokumenten sowie die Übermittlung an korrespondierende Folgesysteme.

Bestmögliche Datenqualität für die Folgesysteme

Um eingehende Dokumente zentral verarbeiten zu können, müssen diese zunächst in ein einheitliches digitales Format gebracht werden. Dazu werden papierbasierte Eingänge gescannt. Bereits im Rahmen der Münchner Interimslösung wurde ein Scan-Service etabliert, dieser soll auch weiterhin genutzt werden. Im Anschluss klassifiziert die KI des Inputmanagement-Services die eingegangenen Dokumente. Sie könne etwa aufgrund des typischen Aufbaus erkennen, ob es sich um eine Rechnung handelt. Mit der Datenextraktion gehe die KI dann noch einen Schritt weiter: Nach einem entsprechenden Training sei das System in der Lage, alle auf dem Dokument ausgewiesenen relevanten Informationen auszulesen und anschließend zu prüfen. Um die bestmögliche Datenqualität an die Folgesysteme zu liefern, erfolge dies in einigen Fällen – wenn Informationspunkte nicht genügend abgesichert werden können – auch durch menschliche Prüfer.

Inputmanagement beseitigt Medienbrüche

Der letzte Schritt ist die Übermittlung der Dokumente an das korrekte Folgesystem. Ähnlich wie in analogen Prozessen müssen die eingehenden Dokumente an den richtigen Adressaten oder das richtige System weitergeleitet werden. So müssen aktenrelevante Dokumente beispielsweise auch in der

zugehörigen E-Akte landen. Auch dafür Sorge der Inputmanagement-Service.

Ein professionelles Inputmanagement könne eine wesentliche Hürde für durchgängige digitale Prozesse mit vielen Beteiligten aus dem Weg räumen, so das Fazit aus München. Denn es beseitige (teil-)automatisiert Medienbrüche und bringe ebenso Dokumente auf den richtigen Weg. Dadurch würden Mitarbeitende entlastet und Prozesse schneller und transparenter.

(sib)

Stichwörter: Dokumenten-Management, München