



## Bürgernähe und Produktivität: OpenText digitalisiert Mahnverfahren in Deutschland

### Branche:

Öffentliche Verwaltung

### Kunde:

Amtsgericht Hagen im Auftrag des Anwenderverbundes „Automatisiertes Gerichtliches Mahnverfahren“

### Herausforderungen:

- ✦ Mehr Bürgernähe durch Dienstleistungsorientierung und schnellere Mahnverfahren
- ✦ Formularfarben machen digitale Erfassung fehleranfällig
- ✦ Digitale Erfassung muss mit Workflow-Steuerung kombiniert werden
- ✦ Ständige gesetzliche Änderungen erfordern flexibles Softwaresystem

### Lösungen:

- ✦ OpenText Capture Recognition Engine
- ✦ OpenText Capture Workflow

### Geschäftsvorteile:

- ✦ Sämtliche Mahnbelege werden elektronisch und dadurch schneller verarbeitet
- ✦ Fehlerquote bei maschineller Ersterfassung der Mahnbelege liegt deutlich unter einem Prozent
- ✦ Workflowsteuerung ermöglicht zügigere manuelle Prüfung und Nachbearbeitung
- ✦ Prozessproduktivität verdoppelt sich

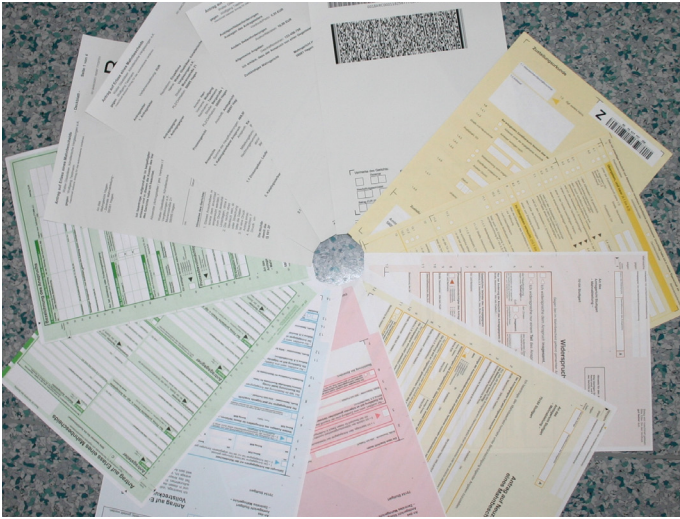
### Länderübergreifende Zusammenarbeit der Mahngerichte

Mehr Dienstleistung bei gleichzeitig permanentem Kostendruck – diese Herausforderungen gelten nicht nur für die Privatwirtschaft, sondern auch für die öffentliche Verwaltung. Wer Forderungen bei einem Mahngericht geltend macht, hat meistens schon etliche und zeitraubende Versuche einer gütlichen Einigung hinter sich. Da sind die Erwartungen an ein möglichst schnelles Mahnverfahren groß. Auf der anderen Seite kann der Staat seinen Personalbestand nicht beliebig erhöhen. Hinzu kommt eine komplexe Verfahrensorganisation, da Mahngerichte Ländersache sind. Die Antragsteller – Bürger, Unternehmen, Anwälte – wenden sich dazu an das für ihren Wohn- bzw. Firmensitz zuständige zentrale Mahngericht, in Bayern z.B. an das Amtsgericht Coburg und in Schleswig-Holstein an das Amtsgericht in Schleswig. Eine länderübergreifende zentrale Stelle beim Justizministerium des Landes Baden-Württemberg koordiniert die Abläufe in den verschiedenen Landesbehörden und sorgt so für einen bundeseinheitlichen Standard. Die jährlich stattfindenden Fachkreistreffen loten zudem jegliche Optimierungsmöglichkeiten hinsichtlich Abläufe und unterstützende Infrastrukturen einschließlich Software aus.

### OpenText überzeugt durch beste Farbfilter

Bereits 1996 initiierte die zentrale Koordinierungsstelle der deutschen Mahngerichte die vollständige Digitalisierung sämtlicher zu einem Mahnverfahren gehörender Belege. Damit sollte zum einen mehr Bürgernähe erreicht und zum anderen die Produktivität in den Mahnverfahren erhöht werden. Die eigentliche Herausforderung war dabei nicht die Menge der Belege. (Trotz ständig zunehmendem elektronischen Datenaustausch müssen bundesweit aktuell rund 12.000 Antragsbelege in Papierform pro Tag bearbeitet werden, was etwa 9 Millionen erfasste Seiten pro Jahr ausmacht.) Vielmehr musste eine Lösung gefunden werden, die mit den verschiedenfarbigen amtlichen Formularen weitgehend fehlerfrei umgehen konnte. „Auch heute noch gilt: Blau ist dokumentenecht“, so Uwe Salten, bundesweiter Projektleiter der digitalen Erfassung der Mahnbelege und am Amtsgericht Hagen in Nordrhein-Westfalen angesiedelt. „Aber wie erkennen Sie eine Unterschrift in blauer Tinte auf einem blauen Formular? Außerdem ist es erstaunlich, wie viele Farbnuancen Druckereien herzaubern können trotz seit Jahrzehnten fest definierter Farbvorgaben für unsere Formulare.“ Aufgrund positiver Erfahrungen mit ähnlichen Projekten war OpenText, Spezialist für Enterprise Content Management, auch für das Digitalisierungsvorhaben die erste Wahl.





Betragsangaben.“ Deshalb musste die Erfassungslösung auch die Möglichkeit zur Implementierung von Workflows bieten.

### Scannen, erkennen, korrigieren, prüfen: OpenText beschleunigt Mahnverfahren

Die OpenText-Lösung bearbeitet die Mahnbelege in vier Schritten: Scannen, erkennen, korrigieren und prüfen. Nach dem Scannen der Dokumente werden die dabei entstandenen digitalen Abbilder der Formulare (Images) auf einem zentralen Rechner abgelegt und anschließend von der Zeichenerkennungs-Software OpenText Capture Recognition Engine bearbeitet. Bevor jedoch die Inhalte der Formularfelder gelesen und extrahiert werden können, durchlaufen die digitalen Dokumente die feinjustierten Farbfilter, um die Hintergründe sauber von den Zeichen zu trennen. Alle korrekt erkannten Zeichen übergibt die Software an die nun folgende Kontext- und Plausibilitätsprüfung. Dokumente, deren Zeichen nicht korrekt erkannt wurden, werden manuell bearbeitet und anschließend ebenfalls an die Prüfung übergeben. Spezielle Prüfroutinen kontrollieren die Antragsdaten auf formal plausible Vollständigkeit. Darüber hinaus werden in den allermeisten Formularen Pflichtfelder manuell auf Plausibilität und korrekte digitale Erfassung der auf Papier gemachten Angaben hin gesichtet. Bei Beanstandungen werden die Dokumente wiederholt geprüft. Erst danach überträgt das System die digitalen Daten an einen Zentralrechner. Gesteuert wird die gesamte Belegbearbeitung von dem OpenText Capture Workflow-System. „Dass ein gut sechs Jahre dauerndes IT-Projekt überhaupt funktioniert, liegt zu einem guten Teil an der Professionalität der OpenText-Mitarbeiter“, so Uwe Salten. „Die Zusammenarbeit war stets optimal, unsere Anforderungen wurden zumeist kurzfristig erfüllt. So konnten wir unser Hauptziel erreichen: Mehr Bürgernähe durch ein beschleunigtes Mahnverfahren.“

### OpenText minimiert Fehlerquote bei der Ersterfassung

Während Einzelheiten im Mahnverfahren regelmäßig Änderungen unterliegen und deshalb immer wieder Felder auf den unterschiedlichen Formularen hinzugefügt oder entfernt werden müssen, gilt dies nicht für die verwendeten Hintergrundfarben der verschiedenen Formulklassen. Neben einer leistungsfähigen Schrifterkennung – viele Formulare werden immer noch handschriftlich ausgefüllt – kam es daher insbesondere auf Qualität und flexible Anpassbarkeit der Farbfilter an. Hier konnte die OpenText-Lösung insbesondere punkten.

### Höchste Präzision trotz Komplexität: OpenText kombiniert Erkennung mit Workflow

Fehler dürfen bei der Erfassung der Daten von Mahnverfahren nicht vorkommen. Schließlich münden sie in gerichtliche Vollstreckungsbescheide, auf deren Korrektheit alle Beteiligten einen Anspruch haben. Aus diesem Grund wurde die elektronische Belegerfassung stufenweise implementiert, und zwar Formular für Formular. Begonnen wurde mit den einseitigen Belegen und von den Inhalten leicht zu unterscheidenden Hintergrundfarben. Jede Implementierung wurde in einem Pilotprojekt beim Amtsgericht Hagen auf Herz und Nieren getestet und dann auch bei den anderen Mahngerichten bundesweit implementiert. Erst dann folgte die nächste Stufe. „Gut sechs Jahre dauerte dieser Prozess. Das mag auf den ersten Blick aufwendig klingen, aber wir durften uns einfach keine Fehler erlauben“, betont Uwe Salten. „Das bedeutet auch, dass wir trotz einer vorzüglichen Ersterkennungsrate weiterhin fast jedes Formular manuell prüfen müssen, zumindest Pflichtfelder mit besonders wichtigen Daten wie Namen oder

### Ständige Veränderungen: OpenText sorgt für Effizienz

Immer wieder werden Formulare verändert und an neue gesetzliche Vorgaben angepasst. Zudem müssen diese neuen Formularversionen sich teils über viele Jahre zusammen mit ihren Vorgängern verarbeiten lassen. Dementsprechend sind auch permanent Anpassungen in der OpenText-Lösung vorzunehmen. „Die Infrastruktur ist in der Tat so flexibel, dass wir die Effizienz unserer elektronischen Erfassungsprozesse trotz der ständigen Veränderungen steigern konnten. Seit der Einführung der OpenText-Lösung hat sich die Produktivität in diesem Bereich verdoppelt“, erklärt Uwe Salten. Zurzeit gibt es Überlegungen, die vorhandene OpenText-Infrastruktur um weitere Lösungen des ECM-Herstellers zu erweitern. Am Ende dieser Überlegungen könnte ggf. sogar die vollständige digitale Mahnakte stehen – die dazu nötigen Produkte und Technologien sind im OpenText-Portfolio alle vorhanden.

[www.opentext.com](http://www.opentext.com)

info.de@opentext.com +49-(0)89-4629-0

