

Digitale Poststelle – Ein Blick in einen veränderten Alltag

von Tanja Bückmann,¹ Oberhausen

Deutlich mehr Effizienz, höhere Prozesssicherheit und verbesserte Nachvollziehbarkeit: Die enormen Potenziale der Digitalisierung ziehen sich durch alle Wirtschaftsbereiche. Dabei bildet die Rechtspflege keine Ausnahme, wie etwa die Entscheidung zur Einführung der elektronischen Gerichtsakte (eAkte) in künftig allen Gerichtszweigen zeigt. Die anfallenden Mengen an digitalen Daten – plus die weiterhin analog ankommenden Daten – gilt es auch mehr und mehr für Verwalterkanzleien entsprechend zu erfassen und zu administrieren. Ein probates und mittlerweile nicht mehr wegzudenkendes Mittel dafür ist ein spezialisiertes Dokumentenmanagementsystem (DMS), das den Mitarbeitern alle Informationen stets übersichtlich und strukturiert zur Verfügung stellt. Kanzleien, die sich für eines der am Markt angebotenen Systeme entschieden haben, profitieren damit nachhaltig bei der Bewältigung der stetig wachsenden Masse an Daten in der Kommunikation mit Gläubigern, Gerichten, Insolvenzschuldnern und allen weiteren Beteiligten. Nachfolgend soll über einen Unterstützungsprozess durch eine digitale Poststelle berichtet werden.

1. Ein Blick zurück und nach vorn

Die digitale Transformation begann für Insolvenzverwalterkanzleien bereits im Jahr 1999 mit der Verpflichtung zur Übermittlung von Tabellendaten an die Insolvenzgerichte. Im November 2016 erfolgte die Inbetriebnahme des besonderen elektronischen Anwaltspostfachs (beA), über das sich u.a. auch Berichte von Kanzleien zum Insolvenzgericht übermitteln lassen. Bis zum Juli 2021 sind die nationalen Gesetzgeber verpflichtet, Regelungen dafür zu treffen, dass Insolvenzgläubiger ihre Forderungen digital beim bestellten Insolvenzverwalter anmelden und dieser die Forderung verarbeiten können muss. Ab Januar 2022 besteht dann die Verpflichtung zum Versand der gesamten Gerichtspost über beA, spätestens ab Januar 2026 wird die eAkte Realität beim Insolvenzgericht.

2. Herausforderung Eingangspost

Jede Verwalterkanzlei kennt es: Tagtäglich strömt eine große Menge an Post herein mit Informationen, die für die Verfahrenssachbearbeitung von erheblicher Bedeutung sind; hinzu kommen die Gerichtsakten. Um Medienbrüche in einem digitalisierten Büro zu vermeiden, muss der im Einzelfall mehr oder weniger hohe

Anteil an **Papierpost digitalisiert** werden, d.h. ausgetauscht, ggf. entheftet bzw. entklammert, thematisch sortiert und im Anschluss gescannt werden. Dies ist eine **zeitraubende monotone Routineaufgabe**, die nichtsdestotrotz stets fehlerfrei und zudem zeitaufwendig zu erfolgen hat. Zugleich ist es selbstverständlich unerlässlich, dass entsprechende Mitarbeiter alle Dokumente zügig und aufmerksam lesen, damit sie die Inhalte für die Sachbearbeitung sinnvoll und **eindeutig verschlagworten** können. In Insolvenzkanzleien gehören zu diesen Schlagwörtern typischerweise verschiedenste Begrifflichkeiten, wie bspw. zum Thema „Beschlüsse“: „Bestellung zum Insolvenzsachverständigen“, „zum vorläufigen Insolvenzverwalter“ oder „der Insolvenzeröffnungsbeschluss“. Nur über die Möglichkeit, Dokumente mit einer Volltextrecherchemöglichkeit zu versehen und eine Formularerkennung durchzuführen, kann man überhaupt später bei Bedarf auf ein gesuchtes Schriftstück gezielt zugreifen – würde man darauf verzichten, müssten alle Dokumente immer wieder aufs Neue durchgesehen werden. Im Anschluss an

¹ Die Autorin ist Rechtsanwältin, Partnerin der Sozietät Schwentker und Bückmann sowie Geschäftsführerin der insoadvice GmbH, Oberhausen: www.insoadvice.de.

diese Arbeiten hat die Zuordnung an die mit den Fällen betrauten Sachbearbeiter zu erfolgen.

Genau an dieser Stelle manifestiert sich jedoch ein echter Flaschenhals: Die Notwendigkeit, eine wahre Flut an analoger Post rasch zu digitalisieren, trifft auf die Schwierigkeit, stets eine fachlich **qualifizierte Bearbeitung** insbesondere bei der korrekten Verschlagwortung zu gewährleisten, selbst wenn es prinzipiell dafür einheitliche Regeln gibt. Im Ergebnis besteht zwangsläufig die **permanente Gefahr**, dass die Dokumente zwar vielleicht noch digitalisiert, aber dann wieder händisch zugeordnet werden müssen und mit wenig, schlimmstenfalls keiner weiteren Information beim jeweiligen anwaltlichen und nichtanwaltlichen Sachbearbeiter landen. Statt sich konzentriert ihren originären Aufgaben zu widmen, sind sie dazu gezwungen, mit einem enormen Zeitaufwand die Post täglich selbst zu verschlagworten. Schließlich ist eine effiziente Sachbearbeitung nicht möglich, wenn eine Akte schlecht indexiert ist und infolgedessen Informationen nicht auffindbar sind.

3. Digitale Poststelle

Die Einrichtung einer zentralen digitalen Poststelle für Verwalterkanzleien ist daher – insbesondere im Kontext eines DMS – empfehlenswert. Vor diesem Hintergrund hat die insoadvice GmbH ein auf die Anforderungen dieser Branche passgenau zugeschnittenes Portfolio² an Lösungen für die digitale Poststelle mit inkludierter Automatisierung entwickelt. Basis dafür war die Bündelung der langjährigen Expertisen der auf Insolvenzverwaltung spezialisierten Sozietät Schwentker Bückmann aus Oberhausen sowie der Gehring Group, einem Spezialisten für Aktenarchivierung, -logistik und -pflege, ebenfalls aus Oberhausen.

Wichtig bei der Verlagerung des Scan-Prozesses von eingehender „gelber“ Post und der Gerichtspost von der internen Assistenzstelle zu einer digitalen Poststelle ist die **Auslagerung von OCR³-Volltexterkennung samt Formularerkennung**. Hinzu kommt die inhaltsbezogene Zuordnung des jeweiligen Schriftstücks zu einem Verfahren, dem richtigen Register und zuständigen Bearbeiter. Darauf folgt dann die Übergabe der entsprechend indexierten Dokumente zur weiteren Fallbearbeitung an ein DMS; ist keines implementiert, kann man die Daten auch in einer Explorer-Struktur ablegen. Derart gesicherte Inhalte lassen sich etwa auch übernehmen, wenn man sich in der Folge doch für den Einsatz eines DMS entscheidet. Die generierten Dateinamen sind dabei logisch aufgebaut, bspw. mit der Kombination „Beteiligtes Amtsgericht“ – „Eröffnungsbeschluss“ – „Datum“ – „Insolvenzverwalter“.

Ein weiteres Plus: Über ein Add-in⁴ lässt sich auch der gesamte E-Mailverkehr, bspw. bei einer Betriebsführung mit Lieferanten, Vermietern usw., über Outlook in das DMS einführen und wird dort ebenfalls verschlagwortet. Auf diese Weise sind über die Suchfunktion des DMS auch beliebige Begriffe in E-Mails – etwa zuständige Gerichte, Verfahrensbeteiligte oder auch Steuer-ID's – komfortabel auffindbar.

4. Vom Scan-Client zur effizienten Automatisierung

Der erste Schritt zur Digitalisierung der Papierpost ist naturgemäß der Einsatz einer professionellen Scan-Software im Zusammenspiel mit gängigen PCs und Scannern. Mit ArchiCapture[®] verfügt die insoadvice GmbH über einen von der Gehring Group selbst entwickelten Scan-Client, der höchsten Ansprüchen genügt und zahlreiche individuelle Skalierungsmöglichkeiten bietet. Gerade Letzteres bildete die Grundlage dafür, die OCR-basierende **Merkmalserkennung auf die typischen Dokumente der Eingangspost** von Verwalterkanzleien hin einzurichten. Hierzu zählen Standardposteingänge wie Gerichtspost, die u.a. stets den Namen des Insolvenzschuldners ausweist, oder Post von der Finanzverwaltung, die die Steuer-ID enthält; hinzu kommen die Schreiben von Insolvenzschuldnern.

Nach der Digitalisierung der Dokumente per Einscannen, der OCR- und der Formularerkennung werden sie nun automatisiert im richtigen Verfahren mit den richtigen Beteiligten **abgelegt**. Hierbei handelt es sich um ein Alleinstellungsmerkmal der insoadvice GmbH. Die Software leistet dies durch die Prüfung jedes Dokuments anhand **spezifischer Wenn-dann-Funktionen**: Wenn es sich bspw. um einen Eröffnungsbeschluss handelt, erfasst das System automatisch das Datum und die Beteiligten (das zuständige Insolvenzgericht, den Insolvenzschuldner usw.). Dann wählt es etwa aufgrund der Nennung des Namens des Insolvenzschuldners das in der Datenbank vorhandene Verfahren aus und ordnet das Dokument diesem Verfahren zu. Durch Erkennung des Beschlusses ist es wiederum möglich, dem Dokument die Art des Beschlusses zuzuordnen. Damit entfällt jegliches händische Eingreifen der Sachbearbeiter in den Zuordnungsprozess komplett.

Basierend auf der Expertise der Sozietät wurden zahlreiche *Formularerkennungs-Templates* erstellt, die sich – wie auch die **Verschlagwortung** an sich – jederzeit anpassen und ergänzen lassen. Dazu gehört insbesondere, dass jedes Dokument ebenfalls automatisiert einer vordefinierten, als „(Trenn-)Lasche“ bezeichneten Unterkategorie eindeutig zugewiesen wird. Das funktioniert über **Deskriptoren** wie z.B. „Amtsgericht“, Schlüssel-Satzbausteine wie „Beschluss über die Eröffnung eines Verfahrens“ und „im Eröffnungsverfahren wurde [...] zum Insolvenzverwalter bestellt“ oder auch Ausschließungsbegriffe wie „wurde abgeschlossen“. Im Sinne eines lebendigen Prozesses wird die Formularerkennung stetig verfeinert und ausgebaut.

Die derzeit über 100 verschiedenen Vorlagen umfassen die gesamte Korrespondenz mit Insolvenzgerichten, alle Finanzamtspost wie bspw. Umsatzsteuer-

2 OCR (Optical Character Recognition) steht für optische Zeichenerkennung innerhalb von Bildern.

3 Portfolio = bildlich „Sammelmappe“; im übertragenen Sinne: Angebot.

4 Add-in = ein Zusatzmodul.

oder Lohnsteuerbescheide sowie den kompletten Briefverkehr mit Gläubigern etwa in Form von Forderungsanmeldeformularen.

5. Die digitale Poststelle im laufenden Betrieb

Die Einrichtung einer digitalen Poststelle inkl. der automatisierten Zuordnung der Dokumente durch die insoadvice GmbH ist sowohl inhouse als auch extern möglich. Bei der **internen digitalen Poststelle** kümmern sich eigene Mitarbeiter nach der Aufbereitung und Sortierung der Tagespost um das Scannen; die genauen Scan-Parameter kann die Insolvenzverwalterkanzlei immer individuell selbst einrichten oder aber sich dabei von der insoadvice GmbH beraten lassen. Nach Kontrolle auf Ausrichtung, Lesbarkeit usw. wird die OCR-Volltexterkennung durchgeführt, gefolgt von der Formularerkennung zum Auffinden der für die Kanzlei relevanten Kriterien. Die ausgelesenen Werte lassen sich problemlos in das System integrieren. Daraufhin werden die finalen Daten erstellt – entweder mit eingebetteten Index-Daten oder mit separaten Index-Dateien – und ins System importiert, z.B. über LEXolution, WM Doku oder DATEV DMS. Die Mitarbeiter erhalten automatisch eine Information, wenn digitale Post für sie bereitsteht, und können die Daten sofort etwa in WINSOLVENZ oder InsoMACS bearbeiten. Der gesamte Prozess gestaltet sich so deutlich schneller und komfortabler als bei einer händischen Verteilung der Papier-Post.

Über einen stetigen Optimierungsprozess lassen sich mithilfe der digitalen Poststelle durchweg hohe Automatisierungsgrade von 95 % und mehr bei Gerichts- und Steuerpost in den Kanzleien erreichen. Die Sachbearbeiter werden damit nachhaltig von der aufwändigen Verschlagwortung der Eingangspost befreit und können sich auf ihre vornehmlichen Aufgaben konzentrieren. Insgesamt führt diese Vorgehensweise so zu einer spürbaren Effizienzsteigerung wie auch einer signifikanten Kostensenkung im gesamten Prozess der Post-Bearbeitung, die sich positiv auf alle Prozesse und Workflows auswirkt – und praktisch nebenbei auch noch für eine bessere Stimmung im Team und mehr Freude an der Arbeit sorgt.

Der Prozess bei einer externen digitalen Poststelle wird nachfolgend im Erfahrungsbericht näher erläutert.

6. Erfahrungsbericht

Seit Januar 2016 setzt die Sozietät Schwentker Bückmann die digitale Poststelle mit automatisierter Verschlagwortung erfolgreich ein.

Jeden Morgen – bei Bedarf auch mehrmals am Tag – wird die Post der Sozietät abgeholt, direkt ins **Scan-Center** der Gehring Group gebracht und dort von intensiv auf die Bearbeitung von Insolvenzverwalter-Post geschulten Mitarbeitern unter strikter Beachtung der Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und der nationalen Datenschutzgesetze bearbeitet. Die Übertragung der fertigen Daten zurück zur Kanzlei erfolgt per VPN zu einem eigenen Server. Von dort findet dann der Import ins Kundensystem statt. In der Kanzlei sind dann die Einzelfälle zu bearbeiten, wenn bspw. eine Verfahrensnummer gar nicht vorhanden war oder die Handschrift nicht automatisch erkannt wurde. Bereits **zur Mittagszeit** liegt daraufhin die komplette Tagespost im System **fertig** verschlagwortet vor und die Anwälte und Sachbearbeiter erhalten eine entsprechende Nachricht. Dieses hohe Tempo ist gerade mit Blick auf einzuhaltende Fristen äußerst wichtig. Weitere Vorteile der externen Poststelle liegen in den geringeren Kosten gegenüber der Unterhaltung einer eigenen Poststelle. Zudem sind keine Vertretungsregelungen notwendig.

Seit 2019 werden auch die in der Sozietät eingehenden Mails automatisiert verschlagwortet. Weitere Automatisierungsprozesse sind derzeit für die Bereiche Tabellenbearbeitung und Debitorenmanagement geplant.

7. insoadvice GmbH

Die insoadvice GmbH in Oberhausen ist spezialisiert auf die Entwicklung und den Vertrieb von Templates und Softwareanwendungen für die digitale Poststelle mit einer automatisierten Verschlagwortung in den Bereichen Insolvenzverwaltung, Insolvenzberatung, Eigenverwaltung, Restrukturierung und Zwangsverwaltung sowie der dazugehörigen Justiz. Auch für außerhalb des Insolvenzgeschäftsfelds tätige Kanzleien und Unternehmen, die eine Digitalisierung ihrer Post und deren automatische Verschlagwortung einführen möchten, können die insoadvice-Lösungen von Interesse sein.