

Referenzbericht IHK Rhein-Neckar:  
**Verbesserungspotenziale durch  
Prozessautomatisierung nutzen!**



**„Die Erwartungen des Bereichs Beitrag in das neue System wurden voll erfüllt. Die Vereinfachung und Rationalisierung der Arbeitsprozesse helfen uns, Vorgänge zeitnah zu bearbeiten“**

Jürgen Hertel, Dokumentenmanagement  
IHK Rhein-Neckar

# Verbesserungspotenziale durch Prozessautomatisierung nutzen!

## Projektrahmen

- Projektstart: Oktober 2001
- Produktivsetzung: Februar 2002
- Fachabteilung: Beitrag
- Arbeitsplätze: 26 mit Archivsystem,  
16 mit elektr. Posteingang
- Dokumente: 110.400 (Stand 02/2002),  
monatl. Zuwachs ca. 4.300

## Projektziele

- **Verbesserte Archivierung** durch Ablösen der Papierakte und Reduzierung des Platzbedarfs im Archiv
- **Einheitliche Vorgangsbearbeitung** durch festgelegte Arbeitsabläufe im DMS
- **Reduzieren des Arbeitsaufwands** durch sofortige Verfügbarkeit der Dokumente
- **Keine Medienbrüche** durch Einbinden in das Beitragssystem und das Stammdatensystem der IHK GfI
- **Mehr Dokumentensicherheit** und verbesserter Datenschutz
- **Erhöhte Informationsqualität** durch Dokumentation aller Kundenkontakte

## Erfolge

- **Kürzere Bearbeitungszeiten:** Steigende Mitgliederzahlen können kompensiert werden.

- **Zufriedenere Kunden:** Auskünfte können schneller und fundierter gegeben werden.
- **Bessere Datenqualität:** Sämtliche Informationen zu einem Vorgang stehen an zentraler Stelle zur Verfügung.

## Die IHK Rhein-Neckar

Die Industrie- und Handelskammer Rhein-Neckar mit Hauptsitz in Mannheim macht sich stark für den Erfolg der über 70.000 Mitgliedsunternehmen. Rund 150 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich um deren Belange. Dabei verliert die IHK nie ihr Ziel aus den Augen - eine wettbewerbsfähige, offene und innovative Wirtschaft, um die Metropolregion Rhein-Neckar als Wirtschaftsstandort weiter zu stärken.

## Die Ausgangssituation

Vor Einführung der automatisierten Postverarbeitung und der digitalen Archivierung im Beitragsbereich wurde der vollständige Schriftwechsel in der Papierakte abgelegt. Um die Anfrage eines Mitgliedsunternehmens beantworten zu können, mussten die entsprechenden Unterlagen teilweise aus dem Archiv geholt werden. Bis die gewünschten Informationen in der Akte gefunden waren bis hin zur Rückmeldung an das Unternehmen konnten 15 Minuten oder mehr vergehen. Und natürlich musste die Akte irgendwann auch wieder zurück an ihrem Platz im Archiv gebracht werden...

## Die IHK Rhein-Neckar in Kürze:

- Gegründet im Jahr 1831
- Über 70.000 Mitgliedsunternehmen
- Rund 150 MitarbeiterInnen
- Hauptsitz in Mannheim





## Die praktische Umsetzung

Am 8. Oktober 2001 startete die Pilotphase „Elektronischer Posteingang und Archivierung im Bereich Beitrag/Stamm“. Ende Februar 2002 konnte die Einführung von e4/IHK (heute helic IHK) erfolgreich abgeschlossen werden.

Der Posteingang wird in der IHK jetzt direkt gescannt und mit einer Ident-Nummer versehen. Über einen Algorithmus wird die Post im Anschluss automatisch dem zuständigen Sachbearbeiter bzw. dem richtigen Vorgang zugeordnet. Gehen beispielsweise ergänzende Unterlagen zu einem Widerspruch ein, erkennt helic den zugehörigen Vorgang und ordnet die Eingangspost dem Mitarbeiter zu, der gerade das aktuelle Widerspruchsverfahren bearbeitet. Reaktionsschreiben werden automatisch generiert und erleichtern dadurch die Bearbeitung.

Außerdem sind in der Beitragsakte alle beitragspezifischen Vorgänge und Dokumente auf einen Blick zu finden. Beitragsbescheide, Mahnungen oder Beitreibungsbescheide aus den Stammanwendungen werden automatisch übernommen – ein besonders wichtiger Aspekt für die IHK.

Zudem unterstützen zahlreiche Features wie das integrierte Genehmigungs- und Prüfverfahren, Wiedervorlage- und Weiterleitungsfunktionalitäten sowie eine revisionssichere Historienfunktion die tägliche Arbeit der IHK Rhein-Neckar.

## Das Fazit

Mathias Grimm, Geschäftsführer IHK Rhein-Neckar, ist sehr zufrieden mit den Ergebnissen: „Der elektronische Posteingang und die Archivierung sind in den normalen Arbeitsablauf des Bereichs Beitrag/Stamm integriert und

**Bis zu 80% Zeitersparnis  
durch automatisierte Workflows  
und digitale Archivierung!**

nicht mehr wegzudenken. Bei Rückfragen des Kunden können die Sachbearbeiter sofort und präzise Auskunft geben. Dies führt nicht nur zu zufriedeneren Kunden, sondern sogar zu einer besseren Zahlungsmoral.“

Jürgen Hertel, verantwortlich für das Dokumentenmanagement in der IHK zieht ebenfalls eine positive Bilanz: „Im Bereich Beitrag das DMS mit elektronischem Posteingang einzuführen, hat sich als richtig erwiesen. Die einfacheren und rationelleren Arbeitsprozesse halfen, Rückstände abzubauen und keine neuen mehr entstehen zu lassen. Und da wir Vorgänge jetzt zeitnah bearbeiten können, haben wir sehr schnell einen ROI erzielt.“

## Die Rahmenbedingungen:

- helic IHK Basis – Lizenz für Firmenakten inkl. Beitragsdokumente und Massenimporter für automatisiert erstellte Belege der Stammanwendung
- helic IHK Vorgangsbearbeitung / DMS – Lizenz
- Beitragsprozess – Customizing nach den Verfahren der IHK
- Scan-Clients mit Kodak Capture Pro





helic<sup>◇</sup> von Comline.  
Weil Unternehmen von Informationen leben.

Stand: 10.2015

## Ihr Ansprechpartner:

Markus Karbus  
Geschäftsbereichsleiter Government

Comline AG  
Hauert 8, 44227 Dortmund  
Telefon: +49 231 97575 717  
Fax: +49 231 97575 817  
E-Mail: markus.karbus@comline.de



[www.comline.de](http://www.comline.de)