

KUNDENPROJEKT
ÖFFENTLICHER SEKTOR



IRON MOUNTAIN INSIGHT® ON AWS ERLEICHTERT DIE DIGITALISIERUNG VON NICHT STANDARDISIERTEM ARCHIVMATERIAL IN UNTERSCHIEDLICHEN FORMATEN

Wenn aus physischen Archiven eine virtuelle Plattform entstehen soll, sind Komplikationen an der Tagesordnung - insbesondere, wenn die alten Akten weit zurückreichen und in unterschiedlichen Formaten vorliegen: Kassenbücher, ausgedruckte Texte und handgeschriebene Notizen, Fotos und Mikrofiches ... Für solche Projekte gibt es keine Lösung von der Stange. Stattdessen ist eine maßgeschneiderte, beratungsintensive Herangehensweise nötig, die den Fokus auf das Geschäftsergebnis legt.

HERAUSFORDERUNG

Der Kunde wollte die Produktivität steigern und den Kundendienst verbessern, Papierakten minimieren und Informationen soweit wie möglich digital bereitstellen.

LÖSUNG

Iron Mountain InSight® nutzt den Machine Learning (ML) Service Amazon Textract zur Digitalisierung großer Mengen Papierdokumente und Mikroform-Formate mit extrem genauer Extraktion der Inhalte.

VORTEILE

In der zentralen digitalen Datenbank können Mitarbeitende viel schneller recherchieren als wenn sie manuell Unterlagen herausuchen, scannen und weitergeben müssten.

HERAUSFORDERUNG

Eine Behörde musste bei Anfragen der Bürger:innen Dokumente oder Mikrofiches aus ihren Regalen holen und jedes einzelne Mal überlegen, wie sie die Informationen am besten aushändigen konnte. All das war zeitaufwendig und teuer und ließ sich nicht standardisieren, da die Aufbewahrungsorte und Formate einfach zu vielfältig waren. Einige, meist aktuellere, Akten lagen zwar digital vor, waren jedoch oft nicht nützlich, weil Informationen aus den älteren Papierversionen fehlten.



Durch die fehlende Standardisierung waren Ausnahmebehandlung und Qualitätssicherung für die Archivar:innen mit viel Arbeit verbunden. Jede einzelne Papierakte musste überprüft werden, jede Informationsanforderung einzeln abgearbeitet. Darunter litten die Produktivität aller betroffenen Mitarbeiter:innen - und der Kundendienst.

Die Behörde hatte bereits mehrfach versucht, diese Probleme zu lösen, war jedoch mit den komplizierten Prozessen und fehleranfälligen Ergebnissen nicht zufrieden. Die Mitarbeitenden mussten immer noch häufig eingreifen, sodass der Wunsch nach automatisierten, digitalen Arbeitsabläufen unerfüllt blieb.

LÖSUNG

Immer noch extrahieren viele Unternehmen manuell Daten aus gescannten Dokumenten wie PDFs, Bildern, Tabellen und Formularen, oder sie nutzen einfache OCR-Software. Diese muss jedoch aufwändig konfiguriert und oft aktualisiert werden, wenn sich zum Beispiel ein Papierformular ändert und man die Position der auszufüllenden Felder anpassen muss.

Iron Mountain hat eine Lösung, die weit weniger Ressourcen verbraucht und erheblich kostengünstiger ist: Iron Mountain InSight®, ein SaaS-Angebot (Software-as-a-Service) für Information Management and Content Services, das auf AWS läuft. Bei dieser Lösung werden physische Dokumente gescannt und anschließend auf Amazon S3® (Amazon Simple Storage Service) digital gespeichert. Gleichzeitig werden per optischer Zeichenerkennung automatisch Text, Handgeschriebenes und Daten aus gescannten Dokumenten extrahiert - dafür kommt Amazon Textract zum Einsatz, ein Service, der maschinelles Lernen nutzt.

Amazon Textract ist so programmiert, dass es die Titel der gewünschten Felder erkennt und die Daten aus den Feldern erfasst. Das ist deutlich flexibler als ältere Software, die genau wissen musste, wo sich die Felder auf der Seite befinden.

Zudem stellt das Programm dann nicht nur die Daten für ein bestimmtes Feld bereit, sondern gibt auch eine Schätzung für die Zuverlässigkeit der erkannten Informationen an. Bei maschinengeschriebenen Informationen beispielsweise liegt die Wahrscheinlichkeit, dass sie korrekt erkannt wurden, bei 99 %, bei handgeschriebenem Text ist sie niedriger, je nach Sauberkeit der Handschrift. Das zeigt den Mitarbeitenden in der Qualitätskontrolle, wo sie besonders genau hinsehen müssen.

Die Lösung unterstützt auch die Einbindung von physischen (Papier, Tapes) und digitalen Daten (von Anwendungen oder Menschen generierte Daten) sowie Mikroform. Die Quelle spielt kaum noch eine Rolle.

ERGEBNISSE

Iron Mountain ging das Projekt an, indem zunächst die gewünschten Ergebnisse angesehen und davon ausgehend der Prozess sozusagen rückwärts entwickelt wurde. Über mehrere Wochen beschäftigten sich die Expert:innen eingehend mit der Dokumentation, den Verfahren und den Anforderungen der Behörde.

Mit dem gesammelten Wissen konnten sie ausloten, welche Automatisierungstechnologien zu den besten Ergebnissen führen würden. Erst dann ging es an die konkrete Architektur, die Anpassung und Integration der **Iron Mountain InSight®**-Plattform mit dem ML-Dienst **Amazon Textract**.

Heute sieht der Prozess in der Behörde ganz anders aus. Akten und Mikrofiches werden in großer Menge digitalisiert. Die relevanten Informationsfelder werden extrahiert und entweder in eine neue Datenbank eingespeist (wenn noch kein digitaler Eintrag vorhanden ist) oder mit der vorhandenen Datenbank abgeglichen. Es ist auch möglich, vorhandene Einträge zu ergänzen, wenn Felder leer gelassen wurden.

Das System verknüpft auch die Scans (oder Abschnitte) mit dem digitalisierten Material, sodass die Mitarbeitenden die Datenbankinformationen leichter überprüfen können. Wenn es Unterschiede zwischen dem Scan und den Informationen in der vorhandenen Datenbank gibt, wird ein Ausnahmeverwaltungsprozess ausgelöst.

In der Vergangenheit musste die Behörde Anomalien manuell korrigieren – üblicherweise immer dann, wenn Bürger:innen diese Informationen anforderten. Das verlangsamte den Prozess. Jetzt werden Fehler bereits während der Digitalisierung mit Hilfe der AWS-ML-Dienste proaktiv korrigiert, sodass weniger Unstimmigkeiten auftreten und weniger menschliche Eingriffe erforderlich sind. Das Ergebnis: ein schnellerer, besserer Service.

Bei komplexen Ausnahmen wird natürlich weiterhin auf die Urteilskraft der Mitarbeitenden gesetzt, genauso wie bei Qualitätskontrollen während des Scannens und der Datenextraktion.

Doch da das System maschinell lernt, wird es mit der Zeit immer besser. Je mehr Korrekturen durchgeführt werden, desto mehr Ausnahmen kann es selbst verarbeiten. So müssen die Mitarbeitenden immer weniger Zeit aufwenden und die Kosten sinken.

VORTEILE

- **Die Bürger:innen profitieren von schnelleren, exakteren Services.**
- **Die Mitarbeitenden haben Zugriff auf eine zentrale, digitale Übersicht, müssen keine Kartons und Ordner mehr durchsuchen oder Dokumente scannen und hochladen.**
- **Wo vorher Verknüpfungen fehlten oder die Suche unmöglich war, lassen sich bestimmte Inhaltselemente in großen Akten jetzt sofort finden.**
- **Ausnahmen werden erfasst und gelöst, was die Kosten für die Qualitätssicherung verringert.**
- **Mit bis zu 99,9 % Genauigkeit führen Digitalisierung und ML zu deutlichen Einsparungen, da erheblich weniger menschliche Eingriffe und manuelle Überprüfungen einzelner Dokumente nötig sind.**
- **Das maßgeschneiderte Reporting ermöglicht eine Kontrolle der relevanten Ergebnisse und des Budgets.**
- **Durch vollständig digitalisierte Workflows wird flexibles Arbeiten möglich – die Content Services von Iron Mountain InSight® können mit großen Datenmengen umgehen und werden auch den Anforderungen multinationaler Unternehmen gerecht.**

WIE WIR SIE ZUSÄTZLICH UNTERSTÜTZEN KÖNNEN

ERFAHREN SIE MEHR

Iron Mountain InSight®
AWS MarketPlace
Weitere Iron Mountain-
Kundenprojekte



KONTAKTIEREN SIE UNS

DE: 0800 408 0000
AT: +49 40 521 08 170
CH: 0800 00 24 24



www.ironmountain.com/de
www.ironmountain.com/at
www.ironmountain.com/ch

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) ist ein weltweit führender Anbieter von innovativen Services in den Bereichen Archivierung und Lagerung, Datacenter-Infrastruktur, Lifecycle IT Asset Management und Informationsmanagement. Auf Iron Mountain vertrauen mehr als 225.000 Unternehmen weltweit. Das 1951 gegründete Unternehmen unterstützt seine Kund:innen bei ihrer Business Transformation. Mit seinem breiten Dienstleistungsangebot, das von der digitalen Transformation, Rechenzentren, IT Lifecycle Management über sichere Archivierung und Vernichtung bis hin zur Kunstarchivierung und -logistik reicht, hilft Iron Mountain Unternehmen, Licht ins Dunkel ihrer Daten zu bringen. So können sie den Wert und die Intelligenz ihrer gespeicherten digitalen und physischen Assets schnell und sicher erschließen und gleichzeitig sicherstellen, dass sie ihre Umweltziele erreichen. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Unternehmenswebsite unter www.ironmountain.com/de / www.ironmountain.com/at / www.ironmountain.com/ch.

© 2023 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Bergsymbol sind registrierte Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

