

TASC verwendet leistungsstarke, innovative Technologie für die Dokumentenerfassung

Seit 40 Jahren bietet die Total Administrative Services Corporation (TASC) Kunden in den USA erstklassige Verwaltungsdienstleistungen. Die Dienstleistungen umfassen Steuererleichterungen für Landwirte und Eigentümer kleiner Unternehmen, die Verwaltung von Sozialleistungen für Mitarbeiter sowie die Unterstützung bei Compliance und HR-Aufgaben. Die TASC bietet über 20 innovative Dienstleistungen und erwirtschaftet Umsatzerlöse von über 100 Mio. US-Dollar. Ihr Team besteht aus 7.600 engagierten Außendienstmitarbeitern und mehr als 900 Angestellten am Standort Madison, Wisconsin, und weiteren Niederlassungen.

Die Herausforderungen

Einer der größten Kunden von TASC ist United States Office of Personnel Management (OPM) Combined Federal Campaign (CFC). Diese Organisation unterstützt gemeinnützige Spendenaktionen der US-Bundesregierung und der Mitarbeiter der Bundesbehörden weltweit. Das Ziel von CFC ist es, philanthropische Aktivitäten über ein Programm zu fördern und zu unterstützen, das auf Mitarbeiter zugeschnitten, kosteneffizient und wirksam ist, und das allen Mitarbeitern der Bundesbehörden die Möglichkeit gibt, einen Beitrag zur Lebensqualität der Allgemeinheit zu leisten. Die Organisation steht für die weltweit größte und erfolgreichste gemeinnützige Initiative, mit nahezu 200 CFC-Kampagnen im ganzen Land und dem Einwerben von mehreren Millionen US-Dollar an Spendengeldern aus dem Ausland. Sämtliche Anträge, Formulare sowie die Steuer- und Finanzunterlagen von etwa 25.000 Stiftungen werden manuell eingegeben, was extrem zeitaufwändig und kostspielig ist. TASC machte sich daher auf die Suche nach einem System für die automatisierte, erweiterte Dokumentenerfassung (inklusive OCR), um das große Papiervolumen zu reduzieren.



Kunde

Total Administrative Services Corporation

Branche

Öffentlicher Dienst und Geschäftsprozessoptimierung

Anwendung

Steuerdokumente und -formulare

Ergebnisse

- Einsparung unzähliger Arbeitsstunden und Kosten für die manuelle Dateneingabe
- Ursprüngliche Verarbeitung von 1,5 Millionen Seiten innerhalb von zehn Wochen
- Verarbeitung weiterer 1 Million Seiten an Formularen in insgesamt etwa 25.000 Dateien für die Buchprüfung
- Effizienter, gestraffter Prozess
- Überwachung der hohen Leistungsfähigkeit mithilfe des Moduls „Advanced Reporting“



Die Lösung

TASC war klar, dass es durch die Abschaffung der arbeitsintensiven manuellen Prozesse und die Automatisierung der Dateneingabe zum Wandel von OPM CFC beitragen würde. Tom Flitter, Director of Information Technology & Integration bei TASC, und sein Team recherchierten unterschiedliche Anbieter und entschieden sich schließlich für Ephesoft. „Ephesoft hob sich in Bezug auf die Dienstgütereinbarungen (SLAs), die Kosten und das unbegrenzte Seitenvolumen von anderen Anbietern ab. Zudem hatte Ephesoft beeindruckende Referenzen im öffentlichen Dienst und Erfahrung mit FedRAMP“, erläuterte Amanda Barott, Manager of Applications & Integration bei TASC, die die Anbietersuche leitete. Das FedRAMP Federal Risk and Authorization Management Program bietet regierungsweit einen standardisierten Ansatz für die Sicherheitsbewertung, Autorisierung und kontinuierliche Überwachung von Cloud-Produkten und Cloud-Services. „Ephesoft verfügt über fundierte Erfahrung mit der Integration in andere Systeme und der Möglichkeit, bei Bedarf das System intern auszubauen“, ergänzte Tom Flitter.

Im Dezember 2016 implementierte TASC Ephesoft Transact als moderne Plattform für die Datenerfassung. Tom Flitter und sein Team definierten sieben Arten von Steuerelementen und -formularen, die OPM für die Bearbeitung benötigte. Etwa ein Drittel der erfassten Dokumente bestand jeweils aus 10-50 Seiten. Diese Kategorien dienten als unterschiedliche Arten von Klassifizierung. Dadurch konnte OPM die Daten nach der Erfassung leicht finden und verwenden.

Als Teil der Lösung wurde Professional Services von Ephesoft damit beauftragt, die Benutzerschnittstelle und die Konfiguration der sieben Dokumententypen vorzunehmen. Das System mit seinen patentierten Algorithmen benötigte jeweils nur kleine Stichproben von jedem Formular, um zu lernen, welche Art von Informationen extrahiert werden mussten. Für TASC und OPM musste Ephesoft Transact in der Lage sein,

innerhalb eines Zeitraums von zehn Wochen etwa 1,5 Millionen Seiten zu verarbeiten. Zudem musste das System mindestens 10 Millionen Seiten mit Formularen für die Buchprüfung verarbeiten, wobei eine Datei durchschnittlich 30 Seiten umfasste. Insgesamt waren 25.000 Dateien zu verarbeiten. Bei allen Finanzdokumenten für die Buchprüfung las Ephesoft Transact neun Wörter oder Phrasen, während 22 Indexfelder extrahiert wurden. Bei anderen Dokumenten wurden 16 Indexfelder extrahiert.

Mithilfe einer Webanwendung wurden die Dokumente und Scans in Ephesoft Transact hochgeladen. Durch die Plattform erfolgte die Klassifizierung jedes einzelnen Dokuments auf Basis seiner Art und den extrahierten korrekten Metadaten, mit denen die erforderlichen Indexfelder befüllt wurden. TASC betrieb die Software nur im Batch-Modus und exportierte die erfassten Daten. Daten, die nicht exportiert wurden, konnten im nächsten Schritt geprüft und validiert werden. Ephesoft Transact exportierte die Metadaten sowie die entsprechenden PDF-Dokumente in die Datenbank von OPM, sodass diese künftig verfügbar sind. Die Module „Standard Reporting“ und „Advanced Reporting“ wurden installiert, um den Datenstrom und die Leistungsfähigkeit des Systems zu überwachen und zu optimieren.

Nachdem das System die Dokumententypen kannte und unterscheiden konnte, gab es Anwerder mittels Warnmeldung auf, fragwürdige Instanzen außerhalb der festgelegten Toleranzgrenzen zu prüfen und zu validieren. TASC und OPM legten bei den Formulartypen ein Konfidenzniveau von 80 % fest, bei dem die Dokumente ohne Verifizierung oder manuellen Eingriff verarbeitet wurden. Wenn diese Dokumente nicht mit mindestens 80 % Sicherheit verifiziert werden konnten, wurden sie einem manuellen Prüfverfahren zugeführt. Sobald alle Dokumente validiert waren, wurden die Metadaten zurück in ihre Datenbank gespielt. Durch diesen Prozess wurden alle unstrukturierten Daten für OPM verwertbar gemacht.



Darlene Bernarde, Business Analyst bei TASC, überwacht die Plattform von Ephesoft für OPM: „Die Spitzenzeiten für die Verarbeitung sind bei uns die Monate Dezember bis einschließlich Februar. Die Leistungsfähigkeit ist gut und das System ist einfach einzusetzen. Wir verwenden einen Lastverteilungsansatz der rund um die Uhr läuft, um ein möglichst großes Volumen zu verarbeiten.“

Ausblick

„Die Plattform von Ephesoft hat viele Behörden – angefangen von führenden Geheimdiensten bis zu Stadtverwaltungen und Gerichten – dabei unterstützt, mithilfe erweiterter Dokumentenerfassung Daten besser

zu verwalten und verwertbar zu machen. Der TASC-Kunde OPM unternimmt große Anstrengungen, damit die US-Bundesregierung ein Musterarbeitgeber in Amerika wird. Wir freuen uns darauf, die erweiterte Plattform für die Dokumentenerfassung bei TASC auszubauen und bei OPM dauerhaft Effizienz und Genauigkeit sicherzustellen.

„Unsere Aufgabe ist es, unsere Kunden zu verstehen und sie bestmöglich zu unterstützen. OPM hatte Dokumente mit Millionen von Seiten, die manuell verarbeitet werden mussten. Daher war eine ausgeklügelte, aber einfache Lösung erforderlich, um die Daten automatisch zu erfassen, zu klassifizieren, zu validieren und zu exportieren. – Hierfür war Ephesoft mit Abstand am besten geeignet“, so Tom Flitter. „Mithilfe der Plattform von Ephesoft konnten wir unzählige Mitarbeiterstunden einsparen.“

– Tom Flitter, Director of Information Technology & Integration bei TASC

United States HQ

+1 (949) 335-5335
info@ephesoft.com

Ephesoft, Inc.
8707 Research Dr.
Irvine, CA 92618
United States

Großbritannien

+44 (0) 1184665000
info.eu@ephesoft.com

Australien

+61 2 9056 7490
info.au@ephesoft.com

Deutschland

+49 6126 5503510
info.eu@ephesoft.com

Italien

+39 (02) 8088 6345
info.it@ephesoft.com

Frankreich

+33 1 8288 4002
info.eu@ephesoft.com

Singapur

+65 3163 5499
info.asean@ephesoft.com