



# DOK

Technologien, Strategien & Services für das digitale Dokument

**Lean Management im Umgang mit Wissen**

**Web 2.0 trifft E-Government**

**Social Media & Content Management**

## Technologien des Information Mining: Business Intelligence, Semantik & Co.

Special: Output-Management



# Entscheidend ist, was hinten rauskommt: Output vom Ende zum Anfang gedacht

Outputmanagement, Postausgang, Geschäftsprozesse, Multi-Channel-Kommunikation, Dokumenten-Services, „Corporate Output-Management“

Die DMS Expo 2010 hat einen weitläufigen OMS-Bereich eingerichtet, inklusive Themenschwerpunkt auf der Kongressbühne. Die CeBIT 2011 wird sich mit „Professional Output“ beschäftigen, der VOI gründete vor Kurzem das „Competence Center Output-Management“. Beratungsunternehmen widmen sich verstärkt dem Thema. Suchte man nach einem Motto für den aktuellen Aufschwung des Themas Output-Management, so scheint das Bonmot des Altkanzlers Kohl nicht ungeeignet: „Entscheidend ist, was hinten rauskommt.“

Erstaunlich ist, dass sich die Bedeutung des Themas „Output-Management“ bzw. „Postausgang“ nur zögerlich durchsetzt, verglichen etwa mit seinen etablierten Gegenstücken „Posteingang“ oder „Input-Management“ bzw. „Capture“. Dabei macht gerade in Unternehmen und Organisationen mit hohem Dokumentenaufkommen die Ausgangspost immerhin etwa 80-90 Prozent des verarbeiteten Dokumentenvolumens aus gegenüber allenfalls 10-20 Prozent der Eingangspost! Das lässt sich leicht nachvollziehen, indem man beispielsweise die Anzahl der Dokumente, die man in einem Jahr an seine Versicherung versandt hat, mit den Schriftstücken vergleicht, die man in diesem Zeitraum von ihr erhalten hat. Auch die enge Verknüpfung beider Themen, wenn es um die Steigerung der Automatisierungsquoten geht, rückt mittlerweile ins Blickfeld, beispielsweise in VOI-Vorträgen auf der DMS Expo. So weit der Trend, doch welche Treiber stecken dahinter?

- Wenn es um Rationalisierung geht, um die Senkung der Druck- und Versandkosten, um die Optimierung der Dokumentenprozesse, dann scheint Output-Management in seiner Dimension und Komplexität bislang nicht hinreichend erfasst worden zu sein. Das betrifft nicht nur das verarbeitete Dokumentenvolumen, sondern ebenso die starke Integration der Dokumentenprozesse in die Unternehmensstruktur.

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

**Thomas Würstl** ist Marketingleiter bei der **kühn & weyh Software GmbH** in Freiburg. Das Unternehmen entwickelt und vertreibt Softwarelösungen zur Organisation des Lebenszyklus von Geschäftsdokumenten mit Fokus Dokumenterstellung, Output-Management sowie revisions-sicherem Dokumenten-Management und Workflow. kühn & weyh beschäftigt rund 60 Mitarbeiter.

- Mit gutem Grund zählt man heute die zugrunde liegenden Quellsysteme, die Text- und Dokumentensysteme, ebenfalls zum Output-Management. Sie sind es, die einen weiteren wirtschaftlichen und qualitativen Mehrwert zur Geschäftskommunikation beisteuern können. Im optimalen Fall ist es ein einziges, universal im Unternehmen einsetzbares Text- oder Dokumentensystem, das kostengünstig und reaktionsschnell hochpersonalisierte, wirkungsvolle Kundenkommunikation im Sinne des Customer Relationship Managements produziert.
- Und schließlich der aktuellste Treiber mit dem größten Veränderungspotenzial: die Umstellung auf elektronische Medien, die immer stärker Form annimmt. Elektronische Dokumente werden, nachdem sie den Businessbereich erobert haben, den Consumer- bzw. Kundenbereich erobern, die mobilen Geräte wie Smartphones sind die Wegbereiter. Wer die Vielfalt der Ausgabekanäle nicht beherrscht, gerät in kürzester Zeit ins Hintertreffen.

### Stufe 1: Output-Management mit „unveränderlichen“ Quellsystemen

Typische Herausforderung eines Output-Management-Projektes ist es, ein Konglomerat von Dokumentenprozessen und Formaten, oft basierend auf separaten Insellösungen, in einem gemeinsamen Pool zusammenzufassen und die erfassten Dokumente nach einheitlichen Kriterien zu verarbeiten, zu optimieren und auszugeben. Unflexible Alt-Anwendungen erzwingen häufig aufwendige und wenig performante Capturing- und Dokumenten-Analyseverfahren. In den Unternehmen soll jeglicher Output optimiert werden, doch an den Quellsystemen darf in vielen Fällen nur wenig geändert werden. Zweifelsohne bedeutet dieses Vorgehen zwar einen Fortschritt gegenüber dem Fehlen des Output-Managements, doch der Nutzen ließe sich deutlich steigern.



08. / 09. November 2010 | Hotel Concorde Berlin

# SIND SIE BEREITS *business* *intelligent?*

16 BUSINESS INTELLIGENCE FALLSTUDIEN  
AUS DER PRAXIS

ENTWICKLUNG UND UMSETZUNG EINER INTEGRIERTEN  
UND KOHÄRENTEN BI-STRATEGIE | EFFEKTIVE UND  
EFFIZIENTE ORGANISATION VON BI | ZUKUNFTS-  
ORIENTIERTE AUSRICHTUNG DER BI-LANDSCHAFT |  
ENTERPRISE DATA WAREHOUSE

Corporate BI  
Masters 2010 [WWW.CORPORATE-BI.DE](http://WWW.CORPORATE-BI.DE)

## Stufe 2: OM mit integriertem Quellsystem

Umfassende Output-Management-Konzepte, die schlanke, durchgängige Prozesse mit möglichst wenigen Schnittstellen zum Ziel haben, beziehen das Thema einer einheitlichen Dokumenterstellung mit ein. Denn es liegt auf der Hand, dass sich das größte Optimierungspotential nur dann freisetzen lässt, wenn man den gesamten Prozessablauf von der Quelle bis zum „Mündungsdelta“ organisiert. Dadurch erhöhen sich naturgemäß die Anforderungen an das bevorzugt zentrale, in die Infrastruktur (SOA) und die Geschäftsprozesse integrierte Text- und Dokumenterstellungssystem. Gefragt ist eine Art unternehmensweiter Dokumentenservice.

Ein Referent (Holger Kast, ivv GmbH) hat es neulich auf der Doxnet-Tagung auf den Punkt gebracht: „Textverarbeitung heißt für uns eben nicht, Word aufzurufen, einen Brief zu tippen und ihn dann mit Printbefehl auf den nächsten Drucker zu schicken. Textverarbeitung bedeutet für uns die Fortsetzung unserer Geschäftsprozesse mit den automatischen Produktions- und Ausgabeprozessen unserer Geschäftsdokumente. Insofern sind Dokumenterstellung und Output-Management für uns von strategischer Bedeutung.“ In diesem Vortrag ging es um ein Text- und Output-Management-Projekt für 8.000 Anwender. Eines war von Anfang an klar: Für solche Szenarien sind PC-Systeme funktional und organisatorisch nicht geeignet. Die flexible Steuerung von Druckerschächten, Frankieranlagen, Poststraßen usw. wäre extrem. Um den Job, mit einem nicht serverbasierten Textsystem 50.000, 500.000 oder mehr Dokumente am Stück zu produzieren, ist niemand zu beneiden. Es gibt kein Organisationstool, das sicherstellt, dass alle Anwender stets die aktuellen Vorlagen verwenden, die zentral gepflegt und freigegeben sind. Und es gibt kein Konzept, um die Produktion der Dokumente mit wiederverwendbaren, „intelligenten“ Bausteinmodulen zu rationalisieren. Und als Vorlaufsystem für ein Output-Management mit automatisch gesteuerter Multi-Channel-Kommunikation oder der Optimierung von Porto und Versand sind solche Systeme eben nicht konzipiert – sie haben andere Stärken.

Sehr viel effizienter arbeiten professionelle, organisatorisch geprägte Textsysteme, die derlei Funktionen schon bei der Dokumenterstellung berücksichtigen. Die führenden Systeme erfüllen heute ohnehin die, im Wesentlichen von Word geprägten, im Markt etablierten Usability-Standards. Mehr noch, sie erleichtern

die Arbeit nach dem Prinzip „weniger ist mehr“. Das heißt, dem Anwender stehen situationsbezogen immer nur die verabschiedeten und benötigten Textkonserven, Funktionen, Schriften, Grafiken usw. zur Verfügung, eine Arbeitserleichterung für die Anwender und ein Garant für die inhaltliche und formale Qualität des Schriftguts: stets korrekte Aussagen im Corporate Design. Der unternehmensweite Dokumentenservice ist ebenso in der Lage, unter Verwendung zentraler Ressourcen in „Dunkelverarbeitung“ Standardschriftgut zu produzieren und zu verarbeiten, beispielsweise aus dem ERP-System, oder Batchjobs in Millionenaufgabe in der vorgeschriebenen Zeit zu den optimalen Bedingungen zu produzieren und auf den Weg zu bringen.

Zur Zukunftsfähigkeit des Systems gehören leistungsfähige Software-technologien und der Einsatz von Middleware, mit der sich problemlos Anforderungen umsetzen lassen wie Rund-um-die-Uhr-Betrieb, Ausfallsicherheit und beliebige Skalierung für große Anwenderzahlen und Verarbeitungsvolumina. Ebenfalls dazu gehört die zuverlässige Anbindung aller Mitarbeiter über Firmennetzwerk, Intranet, Internet oder Offline Client. Zuverlässig meint, dass das System sicherstellt, dass die Online-Anwender immer automatisch mit den aktuellen Ressourcen versorgt werden und mit den Backoffice-Prozessen in der Zentrale verbunden sind – für zentrale Archivierung, Druckprozesse oder Datenhaltung. Gleiches gilt für die Synchronisation der Offline-Anwender, sobald sie wieder Zugang zu den Firmenressourcen haben.

## Das Resultat: Corporate Output-Management

Solche Systeme, wie sie hier beschrieben sind, gibt es längst. Aus vielen Projekten wissen wir: Sie erhöhen die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen durch optimierte Dokumentenprozesse und verbesserte Geschäftskommunikation. Und sie ergeben in der Summe ein „Corporate Output-Management“, das sich über den Gesamtprozess erstreckt, den Dokumentenfluss von der Quelle bis zum Mündungsdelta. Denn in der Tat: Entscheidend ist, was hinten rauskommt – und zwar von Anfang an. ■