



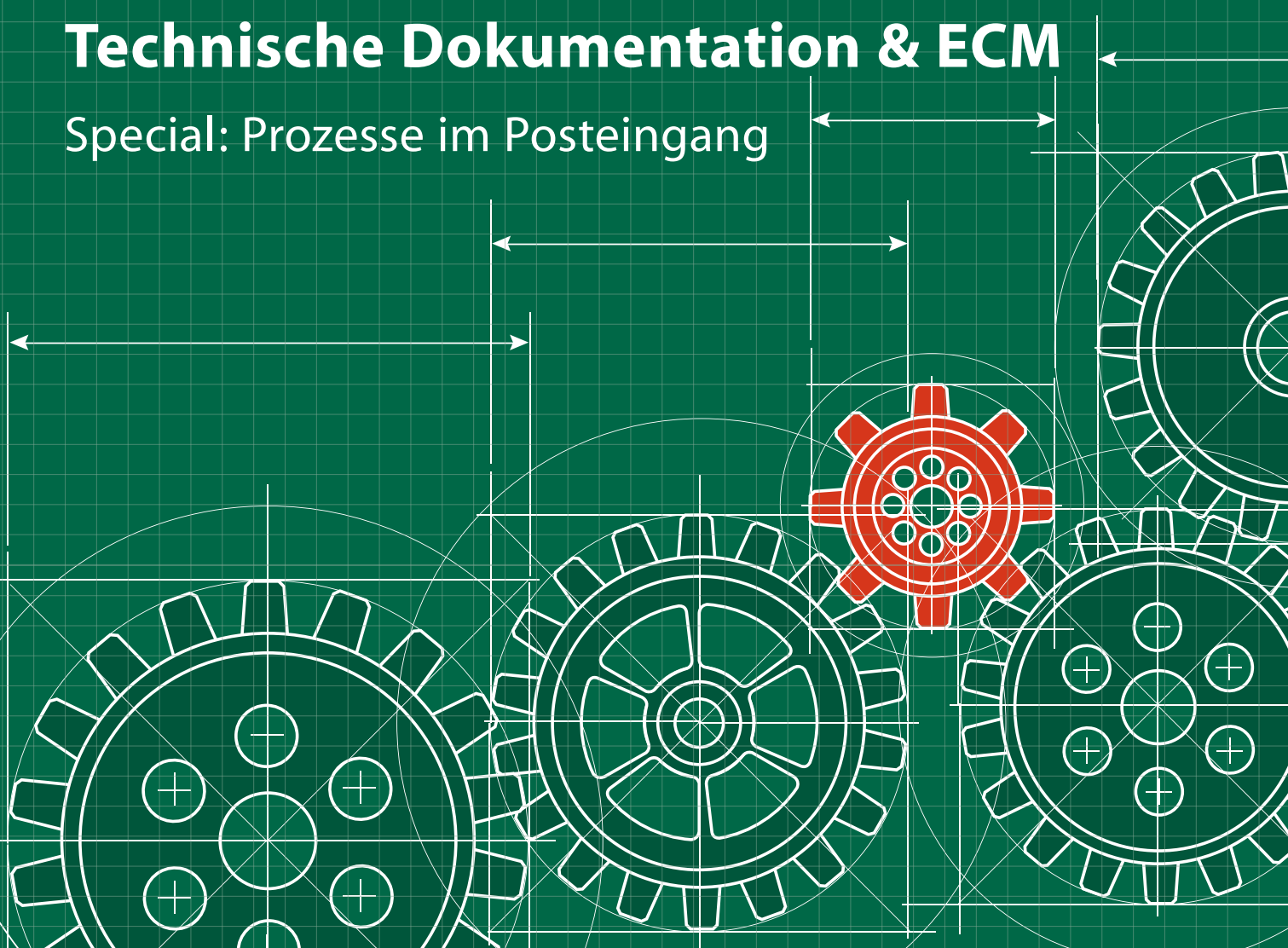
# DOK

Technologien, Strategien & Services für das digitale Dokument

**Wikis als Intranet 2.0 - ein Erfahrungsbericht**  
**E-Mail-Richtlinien in der betrieblichen Praxis**  
**Softwaregestützte E-Discovery-Prozesse**

## Das Beste aus zwei Welten: Technische Dokumentation & ECM

Special: Prozesse im Posteingang



# Kundendokumente & Papier: keine Beziehung für die Ewigkeit

Geschäftsdokumente, Customer Relationship Management (CRM), Corporate Design, Document Lifecycle Management (DLM), Output-Management, Archivierung



IT-Veranstaltungen unter [www.myitevent.de](http://www.myitevent.de)

## **Update und Trends 2010 Enterprise Information Management**

19.01. Hamburg, 20.01. München, 21.01. Düsseldorf, 26.01. Stuttgart, 27.01. Frankfurt/Main, 28.01. Berlin

## **Computerwoche ECM Initiative**

09.02. Stuttgart, Neuss 23.02., 24.02. München

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

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

Das Dokument – vom Artefakt zum „lebenden Organismus“. So hieß der Beitrag von Dr. Nikolaus Krasser und Marcus Foerster, der in der März-Ausgabe des DOK in dieser Reihe erschien. Darin beschreiben die Autoren die Auflösungserscheinungen des Dokuments als statische (papiergebundene) Informationseinheit und charakterisierten den fortschreitenden Dynamisierungsprozess, der, getragen vom elektronischen Funktionszuwachs, Nutzung, Form, Content und selbst Autorschaft eines Dokuments erfasst hat.

Inwieweit sind diese Tendenzen auch beim Typ „Geschäftsdokument“ zu beobachten? Wie ist es beispielsweise zu erklären, dass in einer „dokumentbestimmten“ Branche wie der Finanzdienstleistung das Volumen gedruckten und als Papier versandten Schriftguts Jahr für Jahr zunimmt, während mittlerweile etwa 75 Prozent aller Haushalte in Deutschland über Internet-Anschluss verfügen? Wie haben sich Beschaffenheit und Lebenszyklus der Geschäftsdokumente in den letzten Jahren verändert und welche Bedeutung kommt ihnen heute zu? Hier lassen sich Trends aufzeigen, die über die Gegenwart hinaus weisen und Prognosen für die Zukunft des Geschäftsdokuments ermöglichen

## **Geschäftsdokumente führen ein Doppelleben**

Für Unternehmen wie Banken und Versicherungen sind Geschäftsdokumente zentraler Bestandteil des operativen Geschäfts. Ihr Lebenszyklus steht im Zentrum des organisatorischen und wirtschaftlichen Interesses: als Kostenfaktor wie auch als eines der wichtigsten Bindeglieder zum Kunden. Kosten- und Konkurrenzdruck in den neuen offenen Märkten sowie gestiegene Kundenerwartungen haben die Bedeutung der Kundenkommunikation erheblich verstärkt. Die Ausbildung einer Disziplin wie „kommunikatives Customer Relationship Management (CRM)“ spiegelt diese Entwicklung wider. Sie formuliert u. a. inhalt-

liche und formale Qualitätsansprüche an zeitgemäße Kundendokumente: Personalisierung, Verständlichkeit, Rechtssicherheit, Corporate Design, Farbdruck oder Wiedererkennbarkeit. Ein weiterer Aspekt des erhöhten Kommunikationsbedarfs ist der Dokumentationsbedarf bzw. die Dokumentationspflicht, wie sie etwa in der Reform der Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) Ausdruck gefunden hat. All dies bedeutet einen stetig zunehmenden Bedarf an qualitativ hochwertigen, höchst individuell ausgeprägten Geschäftsdokumenten. Es charakterisiert die ambivalente Situation, dass diese qualitative und quantitative Steigerung von geeigneten IT-Systemen problemlos bewältigt wird, die erzeugten Dokumente aber größtenteils nicht im originären elektronischen Medium kommuniziert werden können. Denn mehrheitlich existieren die Geschäftsdokumente auf Kundenseite als Papierdokumente, vorzugsweise abgeheftet in Ordnern. Elektronische Formate setzen sich im direkten schriftlichen Kundenkontakt nur auffallend langsam durch, obwohl die rechtlichen und sicherheitstechnischen (kryptografischen) Voraussetzungen mit mehrstufiger digitaler Signatur und Zertifizierung längst gegeben sind. Dafür mag es auf Seiten der Kunden plausible Gründe geben. Eine Zertifizierung bedeutet für eine Privatperson persönlichen Aufwand, dessen Nutzen vielleicht noch nicht hinreichend transparent ist. Obwohl die meisten Haushalte mit einem Computer ausgestattet sind, sind es eher die „Digital Natives“, die ihre Mailbox mit der gleichen Regelmäßigkeit und Sorgfalt durchschauen wie die Eltern den Inhalt des Briefkastens. Und wenn es darum geht, schnell einen Original-Beleg „in die Hand zu nehmen“ und einzupacken, ist das sichtbar „zertifizierte“ Papierdokument der gespeicherten Datei in diesem Umfeld noch überlegen.

Die Unternehmen und die elektronischen Erstellungsprozesse müssen also ein solches Doppelleben mit einrechnen. Die unternehmenseigene und sozusagen ursprüngliche Seite des Geschäftsdokuments ist längst das elektronische Medium.

Plattformunabhängige und unternehmensweit zur Verfügung stehende „Dokumenten-Services“ sind maßgeschneidert für jeden Arbeitsplatz konfigurierbar und so einfach zu bedienen wie die Textverarbeitung.

## Der Lebenszyklus der Dokumente in den Systemen

Der Lebenszyklus dieser Dokumente ist prozessgesteuert: Von der Entstehung über die Nutzung, Speicherung, Ausgabe und Archivierung bis hin zur fristgerechten Entsorgung. Disziplinen wie Text- und Output-Management, Content-Management, Dokumenten-Management oder Enterprise Content Management widmen sich Teilen dieser umfangreichen Gesamtaufgabe, die idealerweise im Document Lifecycle Management (DLM) zusammengefasst wird. Elektronische Akten und papierlose Vorgangsbearbeitung gehen gerade in die alltägliche betriebliche Praxis ein. Die Dokumente geben ihr Dasein als statische, abgeschlossene Informationseinheiten auf und werden Teil eines umfassenderen „Wissenszusammenhangs“. Wobei das Konzept des Unternehmenswissens, das nun im Rahmen des Wissensmanagement organisiert und zugänglich gemacht werden soll nicht unproblematisch ist. Während die Informationstechnologie substantielle Verbesserungen in die Geschäfts- und Informationsprozesse einbringt, beispielsweise 100 Prozent Verfügbarkeit von Dokumenten bzw. Informationen, erhöhte Arbeitssicherheit und kürzere Bearbeitungszeiten, gilt es beim physikalischen Leben der Papierdokumente die richtigen Optimierungsverfahren abzuwägen: Kostensenkung durch Porto- und Versandoptimierung, Kostensteigerung beispielsweise durch Farbdruck.

Übergeordnetes Ziel ist es, möglichst viele Kunden auf die elektronische Kommunikation umzustellen. Die Portal-Anwendungen der Versicherungen sind ein Ansatz, den Kunden Online-zugriff auf Dokumente und Services zu bieten, beispielsweise

Schadensformulare. Das Projekt „e-boks“ aus Dänemark zeigt, wie schnell sich bei den Verbrauchern ein web-basiertes Mail- und Archivsystem durchsetzen kann. Nach vier Jahren Laufzeit ist heute schon über die Hälfte der erwachsenen Bevölkerung angemeldet. Die weit verbreiteten Sicherheitsbedenken gegenüber ausgelagerten Daten und Anwendungen (SaaS, Cloud Computing) lassen sich offensichtlich durch seriöse Betreiber-Organisationen zerstreuen. Gleichzeitig wird der Umgang mit virtuellen Daten und Dokumenten immer selbstverständlicher. Die Tatsache, dass es mitunter zu Datendiebstahl und Missbrauch kommt, ist kein Argument für fatalistische Resignation, sondern für den Einsatz professioneller Sicherheitssysteme. In diesem Zusammenhang muss die Überzeugung von der höheren Datensicherheit im eigenen (Privat-) Haushalt wohl als psychologischer Irrationalismus gesehen werden, der vielleicht mit der Überbewertung des „Eigenbesitzes“ zusammenhängt. Denn zweifelsohne sind professionelle Anbieter mit geschultem Fachpersonal und entsprechender Soft- und Hardware-Ausstattung in der Lage, einen weitaus höheren Sicherheitsstandard gegenüber Netzattacken, Feuer, Stromausfall oder Bedienfehlern zu bieten.

Zusammenfassend lassen sich folgende Trends beobachten:

- Bei allgemein steigendem Kommunikationsbedarf setzen sich elektronische Medien in der Kundenkommunikation nur zögernd durch, solange das Papier im Privathaushalt von Vorteil ist.
- Auf Seiten der internen Unternehmensorganisation schreiten Prozessorientierung und Virtualisierung weiter fort. Die substantiellen Vorteile sind offensichtlich und werden genutzt.
- Geschäftsdokumente erlangen innerhalb der Organisation eine neue Qualität als stets verfügbare, „lebendige“ Informationen im Rahmen der Unternehmensprozesse.

## Prognosen für das Geschäftsdokument der Zukunft

Das Ziel ist verlockend: Keine Papier-, Druck- und Portokosten in Millionenhöhe, kein aufwändiger Betrieb von riesigen Druckzentren. Stattdessen durchgängig elektronische Medien, direkte Kundenkommunikation, zuverlässig, kostengünstig und ohne Zeitverlust. Auch wenn wir heute noch weit davon entfernt scheinen, die Entwicklung ist längst eingeleitet:

- Der Fortschritt bei den IT-Basistechnologien und der Automatisierung wird die menschliche Arbeitskraft ablösen: Semantische Netze, selbstlernende Dialogsysteme werden Kundenkommunikation und Sachbearbeitung schrittweise übernehmen.
- Diese Praxis wird gleichzeitig die Erscheinungsform der Dokumente sowie die Kommunikation mit dem Kunden verändern: Keine seitenbegrenzte Nachahmung von Papierblättern, sondern bildschirmgerechte, flexibel an den Informationswunsch des Anwenders gebundene Datenaufbereitung.

Bleibt die Gretchenfrage nach der Akzeptanz bei den Kunden. Die werden sich über kurz oder lang nicht verweigern, das zeigt das Beispiel „e-boks“. Zudem bringt die neue Generation mobiler Hardware erhebliche Dynamik in diesen Prozess. Wer möchte, kann heute via iPhone auf seine privaten Daten und zahlreiche Anwendungen zugreifen. Schnelligkeit und extrem hohe, anwendergerechte Verfügbarkeit sind klare Vorteile gegenüber Papier. Die permanente Verbindung von Privatpersonen mit dem globalen und privaten Informations- und Datennetz ist heute noch chic, morgen wird sie selbstverständlich sein. Die Geschäftsdokumente haben mit ihrem Doppelleben durchaus ihr eigenes Schicksal. Ihr Business-Leben ist längst ein virtuelles, doch auch das am Papier haftende Consumer-Leben wird vom Virtualisierungs- und Dynamisierungsprozess erfasst. Die fundamentalen Vorteile überwiegen, sie werden sich durchsetzen. ■