

Kühn & Weyh: Mit SmartPDF papierfrei kommunizieren

Es geht auch ohne

Die Prozesse komplett digital abbilden, Kommunikationsprozesse ohne Medienbruch oder zeitliche Verzögerung – das ist nicht nur bloßes Wunschdenken, es ist Realität.

Kühn & Weyh hat mit SmartPDF eine Anwendung im Portfolio, mit der sich durchgängig digitale Prozesse etablieren lassen. Diese sparen Zeit und Ressourcen und sind wesentlich komfortabler zu bedienen als papiergebundene.

Vielleicht kann das folgende Anwendungsbeispiel, das in der Tschechischen Republik umgesetzt wurde und international eingesetzt wird, Impulse geben, wie sich mehrstufige Kommunikationsprozesse mit großem Gewinn digital abbilden lassen.

Lokale Betreuung – Digitale Kommunikation

Die Firma Pregis ist ein großer tschechischer IT-Dienstleister, der in neun Ländern tätig ist und sich auf die Organisation von Geschäftsprozessen und Informationssystemen spezialisiert hat. Pregis ist Integrationspartner von Kühn & Weyh für die Serie M/, das Corporate Output-Management-System (OMS) mit integrierter Dokumentenerstellung. Die hier beschriebene Anwendung „SmartPDF“ wurde mit der Serie M/ als zentraler Dokumentenplattform für ein international tätiges Unternehmen aus der Schmuckbranche realisiert. Sie bildet in etwa folgenden Kommunikationsprozess ab: Die Außendienstmitarbeiter besuchen die Kunden (Schmuckhändler) in regelmäßigen Abständen. Zentrales Kommunikationsinstrument dafür ist die „Customer Meeting List“, die die aktuellen Kundendaten aus dem Customer-Relationship-Management (CRM) der Zentrale bereitstellt.

Beim Kundenbesuch werden neue Daten wie Prognosen, Bestellungen etc. in der Customer Meeting List erfasst und anschließend in das CRM zurückgeschrieben, das die nötigen Folgeaktionen startet. Dafür wurden bislang gedruckte Papier-Listen eingesetzt, die zwei Medienbrüche enthielten – zwischen Zentrale und Außendienst bzw. zwischen Kunde und Zentrale. Das bedeutete hohe Anfälligkeit für (manuelle) Übertragungsfehler sowie viel Auf-



reits untersuchen lassen: Etwa 80 Prozent unserer gedruckten und per Postdienstleister zugestellten Kundenkommunikation könnten wir auch digital abwickeln.“ Da staunt selbst der Experte. Einerseits ein enormes digitales Potenzial, das zum Abruf bereit steht und andererseits die papierene Realität der Kundenkommunikation, wie sie sich in der persönlichen Erfahrung und in den Statistiken widerspiegelt: Der Papierverbrauch in Deutschland ist ausgesprochen hoch und kaum rückläufig und das Land gehört in Europa zu den Nachzögern bei der Nutzung digitaler Medien.

Mit SmartPDF verlaufen die Kommunikationsprozesse ohne Medienbruch und zeitliche Verzögerung.

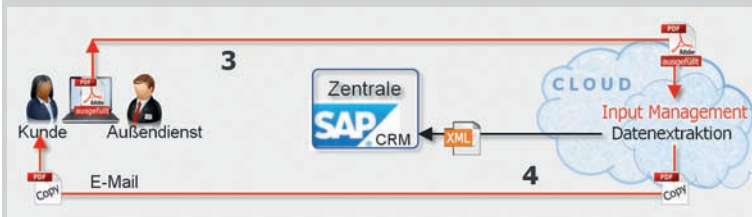
Kommunikationsprozess „SmartPDF“ – Schritt 1



1 Der Außendienstmitarbeiter fordert das Datenblatt für den Kundenbesuch an.

2 SAP CRM stellt die Daten via Webservice bereit, das OMS erzeugt daraus eine ausfüllbare und maschinell wieder einlesbare PDF-Datei und schickt sie an den Außendienstmitarbeiter.

Kommunikationsprozess „SmartPDF“ – Schritt 2



3 Der Mitarbeiter erfasst beim Kundenbesuch die aktuellen Daten und schickt das ausgefüllte PDF zurück an die Zentrale.

4 Das Input Management erstellt eine read-only PDF-Kopie für den Kunden und extrahiert die Daten, mit denen SAP CRM aktualisiert wird und Folgeaktionen gestartet werden können.

wand an Zeit, Personal und Kosten. Also reichlich Optimierungspotenzial für einen digitalen Relaunch.

Heute werden die Prozesse mit der Lösung „SmartPDF“ komplett digital abgebildet und die Kommunikationsprozesse verlaufen ohne Medienbruch und ohne zeitliche Verzögerung. OMS und Input-Management arbeiten im ausfallsicheren, skalierbaren 24x7-Betrieb in der

Cloud, damit Kunden in unterschiedlichen Zeitzonen betreut werden können und maximale Verfügbarkeit gewährleistet ist. Für die Kommunikation zwischen den Systemen kommen bewährte Standards wie XML oder Webservice zum Einsatz. Eine Voraussetzung für die SOA-konforme Integration, die eine tiefgehende Verflechtung der Systeme verhindert und die Flexibilität erhöht.

Eine längst überfällige Lösung

Die technische Infrastruktur für eine überlegene digitale Lösung wie „SmartPDF“ steht in skalierbarer, hochverfügbarer und ausfallsicherer Form zur Verfügung. Es gibt leistungsfähige Output- und Input-Management-Systeme, die in der Lage sind, die benötigten Formate wie ausfüllbares PDF, SMS, E-Mail oder XML zu produzieren und wieder einzulesen.

Die Schnittstellen sind vorhanden, um die Backoffice-Systeme sowie Input und Output miteinander zu verbinden. So lassen sich auf der Basis von Standard-Systemen Lösungen mit durchgängigen digitalen Prozessen etablieren, die Zeit und Ressourcen sparen und wesentlich komfortabler zu bedienen sind als papiergebundene. Die technischen, organisatorischen und rechtlichen Voraussetzungen dafür sind längst gegeben, deshalb sind solche Lösungen für die digitale Kundenkommunikation überfällig.

(www.kwsoft.de)

VG Wort plant Ausweitung von Betreiberabgaben Urheberrecht braucht Reform

In den seit einigen Wochen laufenden Tarifverhandlungen der Betreiberverbände in der Druckindustrie versucht die Verwertungsgesellschaft Wort (VG Wort), eine Ausweitung der Betreiberabgabe auf „scannerlose“ Digitaldrucksysteme durchzusetzen. Nachdem der Europäische Gerichtshof in einem Grundsatzurteil grünes Licht für die einmal fällige Herstellerabgabe gegeben hatte, fordert VG Wort jetzt die Ausweitung der Urheberrechtsabgabe in Form der Betreiberabgabe in Deutschland. Betroffen sind digitale Kleinformat-Printsysteme (DIN A4/A3), die bauseits über keinen Scanner verfügen, Blattware verarbeiten und von gewerblichen Druckdienstleistern betrieben werden. Damit wäre auch eine jährliche Urheberrechtsabgabe fällig, die der einzelne Print-

Dienstleister zu entrichten hätte. Nicht betroffen sind Hausdruckereien in Industrie und Verwaltung sofern sie nicht von einem externen Dienstleister betrieben werden.

Bis heute sind lediglich Digitaldrucksysteme gebührenpflichtig, die über einen baulich integrierten Scanner verfügen. Hierbei geht der Gesetzgeber von einem Kopiervorgang aus. Der Wirtschaftsverband Kopie & Medientechnik e.V. (Motio-Netzwerk) hingegen vertritt die Auffassung, dass bei einem Printsystem ohne baulich integrierten Scanner keinesfalls von einem „Digitalkopierer“ gesprochen werden kann. „Leider sieht dies der EuGH anders. Um den grenzenlosen Gebührenhunger der VG Wort in Grenzen zu halten, haben wir uns für ein moderates Ver-

handlungsergebnis eingesetzt“, so die beiden Verbandsvertreter Wilfried Engel und Achim Carius. Mit einer Einigung über den neuen Gebührentarif ist in den nächsten Wochen zu rechnen.

Als völlig überholt bewertet der Wirtschaftsverband Kopie & Medientechnik das deutsche Urheberrecht mit seinem aktuellen Abgabesystem für Digitaldrucksysteme. „Unsere Betriebe drucken ohnehin zu 95 Prozent für gewerbliche Kunden. Diese bzw. deren Agenturen sind stets im Besitz der Urheber- und Nutzungsrechte, Rechte Dritter sind hierbei nicht betroffen. Eine Abgabe an VG Wort ist somit unbegründet. Das deutsche Urheberrecht gehört daher schnellstens reformiert und den veränderten Erfordernissen im digitalen Zeitalter angepasst“, so Verbands geschäftsführer Rechtsanwalt Achim Carius.

(www.motio-media.de)



Verbands geschäftsführer Achim Carius: „Das deutsche Urheberrecht gehört schnellstens reformiert und den veränderten Erfordernissen im digitalen Zeitalter angepasst.“