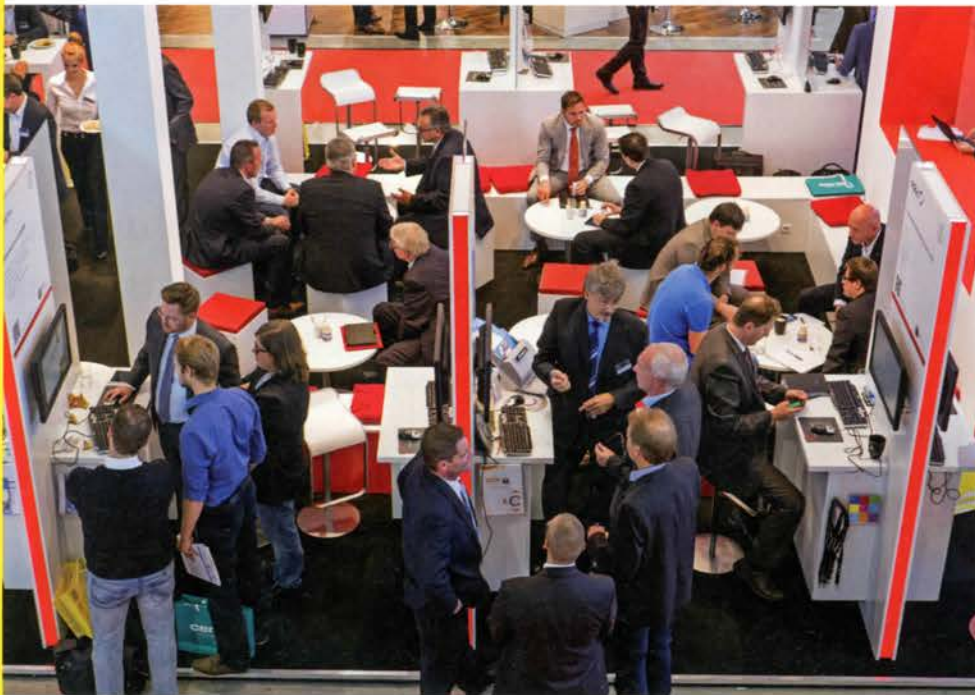


Auf dem Weg zum durchgängigen Dokumentenprozess

„Das Gespräch mit Halle 5“ – unser DMS-Expo-Rundgang



Messe Stuttgart (2)

Jetzt können ReadSoft-Anwender jede Art von Dokument automatisch klassifizieren und die Daten extrahieren – und zwar formatunabhängig, ob gescanntes Papierdokument, E-Mail, EDI, PDF oder Fax. Die Daten lassen sich dann in nachfolgenden automatisierten Workflows anreichern und verarbeiten – bis zum Abschluss eines jederzeit transparenten und nachvollziehbaren Prozesses. Im letzten Jahr haben wir eine entsprechende Lösung für eine große Versicherung realisiert – für mehrere Millionen Dokumente unterschiedlichster Art, die verschiedenste Wege im Unternehmen gehen.“ Bei Circle Unlimited konzentriert man sich derzeit besonders auf die Durchgängigkeit zwischen Plattformen bei Transfers und Recherchen, erzählt Vorstand Michael Grötsch:



Michael Grötsch, Circle Unlimited

„Aktuell treiben wir die Themen plattformübergreifende Dokumentenrecherche und Dokumentenübertrag voran. Dazu haben wir eine Windows-8-App entwickelt, die auch Windows-7-kompatibel ist. Mit der neuen cuConnect Win-App lassen sich Dokumente direkt aus Windows in die SAP-Systeme übertragen und vom Desktop aus dort suchen. Auch können wir unseren Anwendern die Dokumentenrecherche in SAP-Systemen via MS SharePoint 2013 anbieten. Durch den Brückenschlag zwischen SAP- und Drittsystemen wollen wir Nutzungsbarrieren zwischen den Plattformen aufheben. Für den Anwender bedeutet das Zeitersparnis und einen hohen Grad an Benutzerfreundlichkeit.“ Eine interessante Durchgängigkeits-Hilfe beim Weg vom Informationseingang zum DMS gibt es auch bei Alos, berich-

Dokumenteneingang und DMS

Ganz am Anfang dieses Prozesses, bei Eingangspost-Digitalisierung und Capturing, war bisher traditionell ReadSoft positioniert, aber auf dem Weg zu wachsender Durchgängigkeit hat sich das Angebot entwickelt, berichtet ReadSoft-Vorstand Oliver Hoffmann:



Oliver Hoffmann, ReadSoft

„End-to-End war schon immer ein Kernthema bei uns, allerdings mit einem Fokus auf eingehende Rechnungen. In diesem Bereich ermöglicht ReadSoft die Automatisierung sämtlicher Prozesse: vom Auslesen der Rechnungsdaten über deren Verarbeitung in SAP bis hin zur Buchung. Mit der Akquisition der Foxray AG im Jahr 2012 haben wir unser Lösungsangebot konsequent ausgeweitet.

Eine Vision geht um in den Organisationen: In Zukunft werden die Geschäfts- und Verwaltungsarbeiten nicht durch eine Vielzahl von Archiv-, Informations-, Eingangs- und Ausgangsvorgängen flankiert, sondern durch einen einzigen, einheitlichen und durchgängigen Dokumentenprozess begleitet, der relevant, persönlich und regelkonform abbildet, was an geschäftskritischen oder verwaltungserheblichen Informationen hereinkommt, welche Prozesse dazu intern ablaufen und welche Ergebnisse dabei nach außen kommuniziert werden. Das ist heute natürlich noch ein Dokumentenmanager-Traum, aber man muss zugeben, dass es viele Baustellen zu seiner Verwirklichung gibt. Und weil das so ist, konnten wir vom 24. bis 26. September auf der DMS Expo bei den Ausstellern mit einer einzigen Frage auftreten: „Wo stehen Sie auf dem Weg zum durchgängigen Dokumentenprozess, und welches ist der aktuelle Beitrag Ihres Unternehmens dabei?“ Auf diese Frage haben wir viele Antworten bekommen.



Andreas Rische,
Alos

tet Marketingmanager Andreas Rische: „Neu ist unser Alos-Fileconverter. Diese Software automatisiert die Verarbeitung und Konvertierung von Bilddateien und Dokumenten. Es können unter

anderem Verzeichnisse oder E-Mail-Postfächer überwacht, Bildformate konvertiert oder searchable PDFs erstellt werden.“

ECM und die Folgen

„Beim Thema ECM fehlt bisher der Fokus, sichere digitale Dokumentenprozesse durchgängig bis zum Endkunden zu gestalten“, benennt Mario Dönnebrink, Vorstand Vertrieb und Marketing bei D.velop eine Lücke im Enterprise-Content-Management. „Wenn Unternehmen ihre Endkunden kontaktieren, dann gibt es bisher meist einen Medienbruch. Da wird aus einem bereits digitalen Prozess heraus wieder gedruckt und geschickt und ausgefüllt



Mario Dönnebrink,
D.velop

und zurückgeschickt.“ Diese digitale Lücke zu schließen, also eine Brücke zwischen dem Unternehmens-ECM und einem sicheren Onlinearchiv des Endkunden zu schlagen, ist die Aufgabe des D.velop-Produkts Foxdox. „Wichtig ist dabei ein sicheres Onlinearchiv – und nicht, wie aktuell in den meisten Fällen, eine Unmenge an Accounts bei Banken, Versicherungen, der Stadt, der Krankenkasse und allen möglichen Firmen“, hebt Dönnebrink einen wichtigen Aspekt für eine digitale Verbindung von Unternehmen zu ihren Endkunden hervor. „Das ist unser Produkt Foxdox. Damit wird nichts mehr analog per Post von A nach B und zurück geschickt. Banken, Versicherungen, Krankenkassen, wer auch immer, legen digitale Dokumente direkt und sicher in das eine Foxdox-Onlinearchiv des jeweiligen Endkunden. Das sind durchgängige Dokumentenprozesse verbunden mit einer zeitgemäßen Servicequalität. Der Kunde hat damit, dank seines eigenen Online-Dokumentenmanagement-Systems, jederzeit und überall eine komplette Übersicht über seine Dokumente und kann diese auch mit anderen teilen.“

An dem gestörten Verhältnis von ECM und Output setzt auch eine Levigo-Lösung an, allerdings auf ganz andere Weise, berichtet Produktmanager Francois Fernandes: „In Unternehmen ist die Verbindung zwischen ECM und Output oft nicht gut organisiert. Mit unserem Jadice Viewer können wir in Verbind-

ung mit Dope von Icon für ein neues Dokument in den vorhandenen Archiven recherchieren und einen Anhang



Francois Fernandes,
Levigo

aus archivierten Dokumenten erstellen – einfach per Drag & Drop in Dope herüberziehen, zur weiteren Verwendung im Textsystem. Textdokument und Anhang oder eine Referenz auf den Anhang können dann wieder

automatisch im Archiv abgelegt werden.“ Das Berliner Satz-Rechen-Zentrum (SRZ) ist an beiden Enden des Prozesses, also bei Capturing und Dokumentenoutput aktiv. Vertriebsleiter Hans-Joachim Hübner berichtet, wie sich die Dinge aufeinander zu entwickeln: „Die Geschäftsfelder greifen bei uns, wie allgemein im Markt, immer stärker ineinander. Für einige Kunden aus der Wohnungswirtschaft machen wir das Scannen der Eingangspost, betreiben das ECM, archivieren, drucken und versenden Betriebskostenabrechnungen – da bedienen



Hans-Joachim
Hübner, SRZ



Die Revolution in der Dokumentenverarbeitung DocBridge® Domtrac

- Investitionsschutz durch Integration bestehender Anwendungen
- Optimierte Prozesse durch eine einmalige Kombination von ECM und OMS Workflows
- De Facto Lösung für Document Output Management

www.compart.com

compart

Überzeugen Sie sich
vor Ort:

Comparting 2013
14.-15. November 2013
Böblingen



wir das ganze Feld. Die Elemente dieser Kette sind in den letzten Jahren wesentlich kompatibler geworden, weil man die Übergabedaten standardisiert hat. Das hängt damit zusammen, dass man sich immer stärker auf die Formate PDF und XML geeinigt hat. Der Trend geht zum Document-Lifecycle-Management, was andere auch Enterprise-Information-Management nennen.“

Komplette Prozesse für In- und Output

Ein traditioneller Brückenbauer zwischen ECM und Output ist die österreichische Isis Papyrus, bestätigt Marketing- und Eventleiter Christian Berchthold: „Papyrus ist mittendrin im ECM – mit Inbound-Processing, Dokumenterstellung, adaptivem Prozessmanagement, bidirektionaler Kundenkommunikation und Multichannel-Output – alles mit einer Plattform. Mitarbeiter profitieren von einer unternehmensweit konsolidierten Kundensicht, wir nennen dies Papyrus Adaptive Case Management.“ Bei OpenText hat man sich vorgenommen, Content und Dokumente auf dem gesamten Lebensweg zu begleiten. Wie das konkret aussieht, stellt DACH-Vertriebsleiter Roger Illing vor: „Am Eingang haben wir die Lösung, um das Dokument



Roger Illing, OpenText

zu scannen und zu klassifizieren, und dann sorgen wir dafür, dass es während des gesamten Lebenszyklus von nicht strukturierten Daten begleitet wird, die auch mit Metadaten angereichert werden. Da kann man das Dokument auch Collaboration-Prozessen zuführen, per Mobile Secure auch außerhalb meiner Netzwerkgrenzen weiter transportieren, bis es am Ende des Lifecycles entsprechend der Regularien gematcht wird. Dazu gibt es eine horizontal aufgespannte Outputlösung, die angepasst und mit Prozessen versehen werden kann, ergänzt durch einen BPM-Layer für die Freigabe, also Entwurf – Freigabe – Produktion. So hat man alle Möglichkeiten, um das Dokument zu begleiten.“

Vom Dokument zum Datenstrom breiter aufgestellt

Bei Icon ist man mit der Entwicklung durchgängiger Prozesse durch die Kooperation im Docforum große Schritte vorangekommen, berichtet Firmenchef Uwe Seltmann: „Durch diese Zusammenarbeit sind wir mitten in der Entwicklung wachsender Durchgängigkeit der Dokumentenprozesse, durch eine direkte Schnittstelle zu



Uwe Seltmann, Icon

den Posy-Lösungen von SET und zur Output AG, die mit ihren Konzepten zur Lieferung an den Endkunden noch eine Instanz weiter hinten bedient. Mit unserem Modul Dopix/Access haben wir ein leicht integrierbares Modul, um auf beliebige Quellen und Archive zuzugreifen und diese in den Dokumentenprozess zu integrieren. Im letzten Jahr hatten wir dafür nur die technische Schnittstelle. Jetzt gibt es das Recherchemodul dazu. Mit der Erweiterung in alle Richtungen können wir heute über die Dokumentenerzeugung hinaus dem Kunden mehr bieten. Außerdem bieten wir mit der Textverständlichkeits-Prüfung Dopix/Teo eine Lösung, die den Benutzer dabei unterstützt, einen guten Text zu schreiben. Auf wissenschaftlicher Grundlage ist da zum Beispiel das Corporate Wording, die unternehmensspezifische Art der Kundenansprache eingebracht. Die Textsünde der Nominalisierung, also eine Häufung von Begriffen, die mit -ung, -keit und -ion enden, wird angemerkt, oder auch mehrstufige Schachtelsätze oder zu viel Passiv. Es wirklich verblüffend, was dieses System alles erkennt.“

Compact-Chef Harald Grumser meldet eine neue Initiative seines Unternehmens in Sachen Durchgängigkeit – nicht ohne Selbstkritik

gegenüber der Vergangenheit: „Vielleicht haben wir das Feld des durchgängigen Prozesses früher mehr den anderen überlassen. Mit DocBridge Domtrac bieten wir aber jetzt eine Lösung, die den Outputprozess als Workflow konzipiert. Das braucht nicht mehr so viel Engineering, sondern ist in vielen Punkten vorkonfiguriert. Der Prozess geht also von der Datenübernahme und der Formatierung bis hin zur Ausgabe. Diese Lösung ist noch breiter aufgespannt, als wir das bisher getan haben. Und beim Vorlagenmanagement für die Whitepaper-Produktion gibt es FileCab. Da kann man die Vorlage dem Dokument schon am Client beifügen, oder man zeigt es zunächst nur an und steuert es erst in Produktion zu – beides geht.“

Mit einem von Natur aus durchgängigen Thema bei der Authentizität von Dokumenten, der Unterschrift, beschäftigt sich der Lösungsspezialist Xyzmo. Firmenchef Gerald Cäsar erklärt: „Die Unterschrift ist für ein Dokument von größter Bedeutung. Wenn ich ein Image meiner Unterschrift in einen Brief einspiele, sieht das vielleicht gut aus, ist aber für die Beweisführung irrelevant. Unsere Lösung zeichnet den Vorgang des Unterschreibens auf – inklusive aller relevanten biometrischen Daten. Diese Parameter betten wir verschlüsselt so ins Dokument ein, dass auch jede nachträgliche Veränderung nachvollzogen und angezeigt werden kann. Damit sind rechtssichere Beweise möglich.“

Vernetzung der letzten Instanz: Das Dokument wird versendet

Auch bei den Klassikern des produktionsnahen Outputmanagements wird an der Verbindung der verschiedenen Workflows gearbeitet, berichtet Marketing-Fachmann Kay Utecht von der SET: „Bei der Entwicklung höherer Durchgängigkeit der Dokumentenprozesse sind wir in allen Richtungen unterwegs, zum Beispiel in der Docforum-Kooperation. Mit unserem neuen Modul Dopix Con-



Gerald Cäsar, Xyzmo



Harald Grumser, Compact



nect erleichtern wir die Datenübernahme, weil die Dokumente inklusive der Metainformationen damit direkt aus der Dokumentenerstellung in die nachgelagerten Posy-Prozesse übergeben werden. Auf der anderen Seite bieten wir Outputanreicherungen, um die nachfolgende Eingangsverarbeitung zu erleichtern, zum Beispiel durch Integration von Bar- und Matrixcodes oder durch das Einbringen von QR-Codes, von denen der Empfänger direkt zu Landingpages im Internet kommen kann.“ Für Icom-Chef Thomas Zerwes ist die Durchgängigkeit der Prozesse in der DNA seiner Dokustream-Suite angelegt: „Wenn jemand einen fertigen Content hat, also Entscheidungen über Inhalt und Darbietungsform getroffen hat, dann übernehmen wir ab da das Dokument, liefern die Infrastruktur und organisieren den gesamten Verteilungs- und Produktionsprozess: Wie ergänze ich das Dokument, wie packe ich einen elektronischen Firmenbogen, die gewünschten Beilagen dazu? Dann begleite ich das Dokument über diesen Prozess in



Kay Utecht, SET



Thomas Zerwes, Icom

den gesamten Verteilungs- und Produktionsprozess: Wie ergänze ich das Dokument, wie packe ich einen elektronischen Firmenbogen, die gewünschten Beilagen dazu? Dann begleite ich das Dokument über diesen Prozess in

einen Multichannel-Versand: Kann ich eine Mail oder De-Mail schicken oder lieber einen Brief mit Icom DV-Freimachung? Wie kann ich einen kontrollierten Druckprozess, einen Kuvertierprozess auf den Weg bringen, wie anschließend mit Unzustellbarkeit umgehen? Und kann ich alle diese Prozesse dokumentieren und anschließend archivieren? Wenn das geklärt ist, dann sorgen wir noch dafür, dass der Empfänger nicht zwanzig Briefe bekommt, sondern nur einen, dass er nicht wochenlang mit der gleichen Beilage gequält wird, sondern nur einmal, dass der ganze Prozess hausintern dokumentiert und abgerechnet wird. Das sind in Ausschnitten unsere Jobs.“ Mehr dazu finden Sie auf der nächsten Seite.

„Warum soll man nicht nutzen, was an Strukturen bereits vorhanden ist? Experten haben ausgerechnet, dass im E-Mail-Netz Investitionen von 500 Milliarden Euro stecken“ – damit schließlich wirbt Regify-Chef Kurt Kammerer für den Gedanken, statt proprietärer E-Postbrief- oder De-Mail-Netze die bestehende weltweite Struktur für sichere und qualitätsvolle Elektronikbrief-Kommunikation zu nutzen: „Dafür bereichern wir diesen klassischen Übertragungsweg mit Metadaten für Integrität, Identität und Nachvollziehbarkeit an und schaffen damit die erforderliche Sicherheit für Absender und Empfänger.“ Diese bestehende einfache Lösung wird bereits von zahlreichen Geschäftskunden genutzt, insbesondere von solchen, die per E-Mail weltweit unterwegs sind.



Kurt Kammerer, Regify

Das Fazit unseres Messerundgangs:

Wie so vieles im Leben ist auch der Umgang mit Eingangs-, Bestands- und Ausgangsdokumenten eine Baustelle. Nach wie vor gibt es viele Brüche und Stolperfallen auf dem Weg zum durchgängigen Dokumentenprozess. Aber wie bei realen Baustellen bleibt die Hoffnung: Irgendwann sind die endlich fertig, und dann wird es bestimmt besser.

bdw

LogiMAT 2014

12. Internationale Fachmesse für **Distribution, Material- und Informationsfluss**

25.–27. Februar 2014

Neue Messe Stuttgart

Intelligent vernetzen

Komplexität beherrschen



NEU Im Rahmen der LogiMAT



TradeWorld 2014
FORUM FÜR MODERNE HANDELSPROZESSE

Handel im Fokus:
Stationär · Katalog
E-Commerce · Multichannel

Jetzt informieren und anmelden!

Tel. +49 (0)89 32391-253
www.logimat-messe.de