

## SET: Digitalisierung und Dokumentenprozesse

# Zentrale Einflussfaktoren

Seit nun 50 Jahren begleitet die BIT den Markt für die Optimierung von Dokumentenprozessen und hat etliche, teils gravierende Änderungen mitgestaltet. Wurden diese vorher alle richtig prognostiziert? Wie es mit Prognosen so ist – wohl keine ist präzise. Öfter ist es aber nur der Zeitpunkt, die Intensität oder die Technologieart, die „falsch“ prognostiziert wurden.

Trotz der Ungenauigkeit von Prognosen sollte man diese jedoch als Basis für seine Strategieentscheidungen nutzen. Dies gilt heute mehr denn je, denn die Änderungsdimensionen und -raten nehmen zu, was in der Multiplikation oft exponentiell wirkt. Welche Effekte dies erzeugen kann, zeigen die bekannten empirischen Belege des Moore'schen Gesetzes. Die Konsequenz muss sein, sich genauer mit der Prognoselogik zu beschäftigen, insbesondere der Frage, was die zentralen Einflussfaktoren und damit die Treiber der Änderungsszenarien sind.

Ein solcher zentraler Treiber im Output-Management ist die Digitalisierung. Damit ist aber nicht nur die Digitalisierung der unmittelbar für das klassische Druckzentrum relevanten Technologien und Prozesse gemeint. Ebenso sind auch die Auswirkungen der Digitalisierung auf all unsere Lebensbereiche und damit auf die Dokumentenprozesse zu bewerten. Einige Beispiele werden im Folgenden skizziert.

Ohne die bisherigen Fortschritte in der Digitalisierung der für die Dokumentenproduktion relevanten Technologien gäbe es keinen wettbewerbsfähigen Massenfarbdruck, keine Datamatrix-Lesung oder OCR-Erkennung und keine Big-Data-Verarbeitung. Nur die bereits erreichten Fortschritte in der Digitalisierung haben neue Geschäftsmodelle wie z. B. den Online-Einzel-

handel entstehen lassen, in denen die Dokumentenzustellung fast ausschließlich elektronisch erfolgt.

Digitalisierung nimmt Einfluss auf Änderungen im Nutzungs- und Entscheidungsverhalten auf Dokumentenprozesse. Die Frage „Würden Sie ein Auto von einer „Tech-Company“ kaufen?“ bejahen, bei einer weltweiten Umfrage, nicht ganz unerwartet viel häufiger die Jüngeren und die Befragten, die aus den großen asiatischen Volkswirtschaften stammten. Würden die gleichen Befragten die Frage „Würden Sie Ihre Ihnen zuzustellenden Dokumente zu Fuß an einer durch einen einfachen Schlüssel zu öffnenden Blechbox im Erdgeschoss abzuholen?“ eher verneinen? Die Digital Natives würden ihre Smart Devices, den „Briefkasten in der Hand“, wohl bevorzugen. Sich verändernde Nutzungs- und Verhaltensstrukturen werden die Dokumentenbereitstellung grundlegend ändern.

Eine ebenso interessante Frage ist, wie sich die zunehmende Digitalisierung auf die Ausgestaltung erfolgreicher Geschäftsmodelle auswirkt. So erweitern z. B. immer mehr Versicherungen ihr Geschäftsmodell „Versichern von Schäden“ um die Komponenten „Verhindern und Vermindern von Schäden“. Diese Idee ist bei Krankenversicherungen so alt wie die „Trimm-Dich-Bewegung“ der 70iger Jahre.

Moderne Sensortechniken und Netzbandbreiten bieten heute jedoch ganz andere Möglichkeiten, Schäden zu vermindern. Dies wird die Struktur von Geschäfts- und Dokumentenprozessen ändern. Durch die Verbreitung von Smartphones hat sich die Erwartungshaltung an die Geschwindigkeit transaktionaler Kommunikation und die Verfügbarkeit dieser Dokumente radikal verändert. E+1 und nur postalisch war die Erwartung im nichtdigitalen Zeitaltern. Zukünftig ist die Zustellzeit ab der Entstehung des Geschäftsvorfalles wichtiger und die Dokumente müssen „überall“ verfügbar sein.

Was bedeutet das für Dokumentenprozesse? Unserer Überzeugung nach stehen wir erst am Anfang der Entwicklung. Die Digitalisierung wird die Vielfalt neu entstehender Geschäftsmodelle und damit auch die Anzahl an Geschäftsvorfällen und entsprechenden Dokumenten deutlich erhöhen. Die Wertigkeit der unterschiedlichen Zustellkanäle wird sich differenzieren und für bestimmte Kommunikation den physischen Weg stärken, der jedoch oft mit einem begleitenden elektronischen Weg kombiniert sein wird. Das Prinzip „my Document anytime & anywhere“ wird wichtiger, E+1 wird als das zentrale Qualitätskriterium für die Zustellung an Bedeutung verlieren.

Die Prozesse der Dokumentenproduktion und -zustellung werden nicht nur durch die Potenziale von „Industrie 4.0“ intelligenter gesteuert werden können. Im Kern wird es zukünftig nicht nur darum gehen, primär sequentiell strukturierte Dokumentenprozesse zu gestalten. Es müssen vielmehr komplexe Dokumentennetzwerke zuverlässig, einfach und kostengünstig gesteuert und optimiert werden – mit modernster Software wie der POSY-OutputFactory. ([www.set.de](http://www.set.de))



Dr. Bernd Huber, Geschäftsführer SET GmbH: „Digitalisierung nimmt Einfluss auf Änderungen im Nutzungs- und Entscheidungsverhalten auf Dokumentenprozesse.“