



Dr. Bernd Huber, Geschäftsführer der SET GmbH: „Aus unserer Sicht wird es den Zustand ausschließlicher oder zumindest sehr hoher Individualisierung nicht geben, sonst wären wir wieder im Bereich der Manufaktur.“

Dr. Bernd Huber, SET

Output-Management wird Wettbewerbsfaktor

Neue Ansprüche an Output-Management: Sicher, und das Leitmotiv heißt „mydocument@anyplace@anytime“. Die Ansprüche von Konsumenten und Kunden werden durch die Digitalisierung in fast allen Branchen auf „real time“ getrimmt. Für die dokumentenbasierte Kundenkommunikation heißt das, der Kunde misst die Leistung des Output-Management nicht mehr an dem Leistungsvermögen der klassischen Briefproduktion oder des physischen Versandes, sondern am reinen Kundennutzen, der Art der Bereitstellung eben „seiner“ Dokumente. Und damit wird die Leistungsfähigkeit des Output-Management in bestimmten Branchen noch mehr zu einem Wettbewerbsfaktor, da es immer mehr Kundennutzen generieren kann.

Weiteres Beispiel: Der Kunde ist gerade im Online-Banking und kann dort direkt die Dokumente „hinter“ den Lastschriften sehen, im Idealfall kann er dort auf alle seine Dokumente mit Zahlungsrelevanz zugreifen. Natürlich wird es weiter Branchen und Dokumententypen geben, wo „real time“ nicht so wichtig ist. Aber da wird die reine Versandzeit, also „E+x“ nur noch ein Parameter sein, der wichtigere wird das SLA-Kriterium sein, welches die Entstehung des Geschäftsvorfalles bis zur Bereitstellung des Dokuments beim Empfänger misst.

Weniger Batch, mehr Individual-Kommunikation. Auswirkungen.

Aus unserer Sicht wird es den Zustand ausschließlicher oder zumindest sehr hoher Individualisierung nicht geben, sonst wären wir wieder im Bereich der Manufaktur. Das ist weder anzustreben noch unter den gegebenen Kostenstrukturen zu erbringen. Wir denken, es wird eher Batch und mehr Individualkommunikation. Die Batchdokumente (Verträge, Rechnungen etc.) haben ja ihren Zweck und der wird nicht entfallen. Aber diese Art der

Kommunikation wird mit Individual-Kommunikation ergänzt und ange-reichert.

Durch die stärkere Individualisierung wird der Sachbearbeiter intensiver in den gesamten Kommunikationsprozess mit eingebunden. Der Sachbearbeiter möchte wichtige Dokumente ggf. elektronisch vorab ankündigen. Hierzu wird der Status des Batchdokumentes benötigt. Ist der Produktionsprozess schon weit fortgeschritten aber die elektronische Vorankündigung noch nicht zugestellt, muss das Hauptdokument warten. Schließlich sollte die Vorankündigung den Empfänger vor dem eigentlichen Dokument erreichen.

Auch die Möglichkeit einer späten Stornierung oder ein später Wechsel des Zustellkanals auf Wunsch des Endkunden ist nur dann möglich, wenn der Sachbearbeiter jederzeit den Status der Dokumente einsehen und ändern kann. Voraussetzung hierfür ist, dass die Fachabteilungen all diese auf den Endkunden bezogenen Detailinformationen durch den gesamten Dokumentenprozess mitgeben müssen. Daraus folgt, dass mehr Detailinformationen als bisher bereichsübergreifend zu erfassen, zu aktualisieren, zu verwalten, mitzuführen und zu verarbeiten sind. Die IT-technische und prozessuale Verzahnung aller beteiligten Bereiche wird somit stark steigen.

Sicherheit im Spannungsfeld der Digitalisierung:

Sicherheitsfragen müssen zum Teil neu, aber auch erneut gestellt werden. Die Fragestellungen wann genau ein Dokument im Sinne des Gesetzes als zugestellt gilt, wie das Briefgeheimnis im digitalen Umfeld zu realisieren ist und welcher Aufwand dafür betrieben werden muss stellen sich erst nach und nach und werden Zug um Zug beantwortet. Hier geben die zur Verfügung stehenden Gesetze einen Rahmen, aber keine

konkrete Antwort. Im Datenschutzgesetz steht: „Erforderlich sind Maßnahmen nur, wenn ihr Aufwand in einem angemessenen Verhältnis zu dem angestrebten Schutzzweck steht.“ Somit muss diese Frage für jeden einzelnen Fall bewertet und beantwortet werden.

Dies gilt genauso für die Prozesse. Hier muss definiert werden wer in welchem Status welche Zugriffsrechte haben darf. Welche Systeme und Dokumente darf die Agentur oder der Handelsvertreter einsehen, und was darf sie dort tun? Wer muss welche Dinge wann freigeben. Wird über ein Vier-Augen-Prinzip die Qualitätssicherung gewährleistet? Und für die Nachvollziehbarkeit was muss wann in welcher Tiefe protokolliert werden. Fast alles ist technisch möglich, nun gilt es zu hinterfragen und zu definieren was davon auch sinnvoll ist.

BIT fragt

- **Neue Ansprüche:** Stellt die zunehmende Digitalisierung der Kundenkommunikation neue Ansprüche an das Output-Management?
- **Weniger Batch, mehr Individual-Kommunikation:** Welche Auswirkungen hat dies auf die Output-Prozesse mit Blick auf die Fachabteilungen?
- **Sicherheit im Spannungsfeld der Digitalisierung:** Müssen Sicherheitsfragen im Zuge der Digitalisierung des Output-Managements – mit Blick auf Sicherheit für Dokumente, Prozesse und Zustellung – neu gestellt werden?