

POSY-OutputForum: Bestehendes verbessern und Neues erkunden

# Drei Säulen für die Zukunft



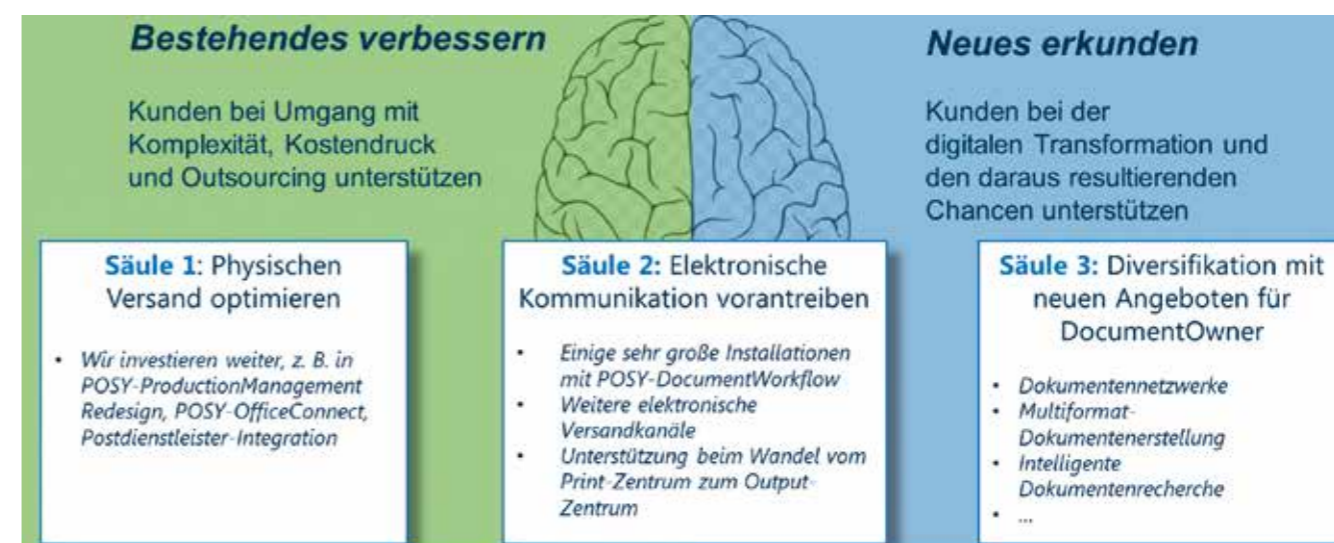
„Das Bestehende verbessern und das Neue erkunden.“ – unter diesem Leitsatz könnte man das POSY-OutputForum 2021 in Hannover treffend zusammenfassen. Wer sind wir, was wollen wir und wie erreichen wir unsere Ziele? Viele Fragen und noch mehr Antworten: 150 Teilnehmende erfuhren vor Ort, wie sie die Chancen der digitalen Transformation am besten für sich nutzen, wie andere Unternehmen ihr Outputmanagement mit der POSY-OutputFactory gestalten und nicht zuletzt, wohin die Reise der digitalen Dokumentenverarbeitung und des Outputmanagements geht.

Gerade rechtzeitig fand im November das POSY-OutputForum in Hannover statt. Vor allem die streng umgesetzte 2G-Regel des Veranstalters ermöglichte es den Teilnehmenden, zwischen der Teilnahme vor Ort und einer reinen Online-Veranstaltung zu wählen. Letztendlich kamen rund 150 Besucher im Novotel in Hannover zusammen, was in Anbetracht der wieder aufflammenden Covid-Pandemie durchaus nicht selbstverständlich war. „Wenn wir heute wählen müssten, ob wir eine Online- oder eine Präsenzveranstaltung durchführen sollen, müssten wir uns schweren Herzens wohl für die Onlinevariante entscheiden“, kommentierte Tobias Baum die Lage in Hannover. Umso mehr freute sich der junge SET-Geschäftsführer über die anwesenden Gäste und die gelungene Live-Veranstaltung,

die für Zuhausegebliebene auch im Live-Stream übertragen wurde. Gleich zu Beginn gab SET-Geschäftsführer Hendrik Leder auf dem Podium seinen Abschied von der SET zum Jahresende bekannt. „Nach 14 erfolgreichen Jahren bei der SET werde ich meinen lang gehegten Traum realisieren und wieder wissenschaftlich arbeiten. In einem internationalen Gemeinschaftsprojekt verschiedener Universitäten werde ich eine Fallstudie im Bereich Output-Management durchführen und bleibe so der Branche weiterhin erhalten.“, verabschiedete sich Leder. Im Anschluss an die symbolischen Stabübergabe

Dank aufwendiger Technik konnten nicht nur die Zuhörer im Saal der Veranstaltung „Live“ folgen.

von Herrn Leder an seine Mitgeschäftsführer Arthur Brack und Dr.-Ing. Tobias Baum präsentierte Baum in geübter Tradition die Zahlen des abgeschlossenen Geschäftsjahrs 2020 und gab einen umfassenden Ausblick auf die strategische Ausrichtung des Unternehmens.



Die strategische Ausrichtung des Unternehmens beruht auf drei Säulen.

## 2020: Eines der erfolgreichsten Jahre überhaupt für die SET

„Das Geschäftsjahr 2020 war für uns, was die Lizenzumsätze angeht, ein sehr erfolgreiches Jahr, um nicht zu sagen, eines der erfolgreichsten Jahre der SET überhaupt“, so Tobias Baums prägnante Bewertung der Ergebnisse des abgeschlossenen Geschäftsjahrs. „Vor allem im Jahresendspurt war es sehr gut“, betonte Baum weiter. Nicht ganz so „fulminant“ ging es im neuen Geschäftsjahr 2021 weiter, dennoch sieht Baum die SET „auch im neuen Jahr finanziell bereits auf einem guten Weg“ und prognostiziert: „Wir werden auch in diesem Jahr positiv abschließen.“

Auch auf inhaltlicher Ebene verwies Baum auf viele interessante Projekte, die an beiden Tagungstagen in Einzelvorträgen genauer dargestellt wurden. In diesem Zusammenhang lobte Baum die gute Zusammenarbeit mit der MDS und den Consultants, durch deren Engagement viele Projekte bereits abgeschlossen oder sehr gut vorangebracht werden konnten. Als Beispiele nannte er hier die Digitalisierung bei der Finanz Informatik, die Einführung des elektronischen Versands bei verschiedenen Versicherungen, ein Projekt bei der Commerzbank zur Einführung von POSY-Connect, sowie die Migration der Architektur bei der Credit Suisse auf die neue POSY-OutputFactory.

Design Thinking: SET-Geschäftsführer Arthur Brack erläuterte die Zukunft moderner Produktentwicklung an einem aktuellen Projekt.



Wie sich die Outputmanagement-Branche im allgemeinen und SET und MDS sich im speziellen entwickeln, war Thema des Einstiegsvortrags von Dr.-Ing. Tobias Baum.





### Online-Umfrage zur Kundenzufriedenheit

Interessante Einblicke gab Baum auch in die Ergebnisse einer Online-Umfrage unter den Kunden der SET, die im Frühjahr 2021 durchgeführt wurde. Ziel der Umfrage, die in den Jahren zuvor nur innerhalb des POSY-OutputForums stattfand, war es, der SET Ansatzpunkte für weitere Verbesserungen zu liefern. Und wer, wenn nicht die eigenen Kunden, wären dazu besser qualifiziert? Diese beteiligten sich mit 50 Prozent an der Umfrage und gaben der SET ein repräsentatives Feedback zur Kundenzufriedenheit und den sie bewegenden Themen von morgen. Gleich zu Anfang stand die mutige Grundsatzfrage „Würden Sie POSY ähnlichen Unternehmen wie Ihrem weiterempfehlen?“ Die durchaus beruhigende Antwort der Kundschaft lautete zu 80 Prozent klar „Ja“. Als Gründe für die Zustimmung wurden der große Funktionsumfang, Modernität und kooperative Weiterentwicklung, die Flexibilität und Möglichkeit, die Software mittels Modulen an geänderte Anforderungen anzupassen, die Zuverlässigkeit, die einfache Möglichkeit, Prozesse zu automatisieren, sowie die hohe Performanz genannt.

Auch mit Kritik musste der Software-Hersteller umgehen. So wurden als Gründe gegen POSY neben dem großen notwendigen Know-how im eigenen Unternehmen auch die im Vergleich mit Mitbewerbern höheren Kosten genannt. Eine Kritik, die der junge Geschäftsführer durchaus versteht, allerdings

weiß er auch, dass die von SET gelieferte Qualität in Service und Consulting ihren Preis hat. „Rechnet man die Umfrageergebnisse in Schulnoten um, dann wäre unser Support ein Einser-Schüler“, lacht Tobias Baum. Dennoch brachten die detaillierten Umfrageergebnisse selbst im Support noch Möglichkeiten zur Verbesserung ans Licht. „Das haben wir beispielsweise genutzt, um die Geschwindigkeit unseres Services von Note 2 auf Note 1 anzuheben“, erläutert Baum die praktische Umsetzung der Umfrage.

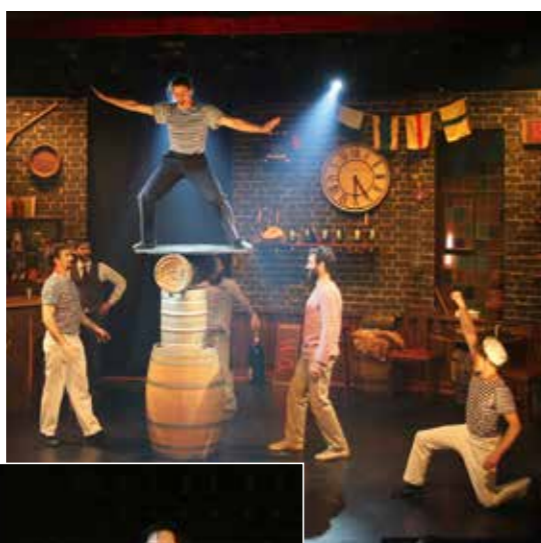
### Gemeinsam Prozesse effizienter gestalten

Ein weiterer Schwerpunkt der Umfrage lag auf dem Consulting. „Wo unser Service ein Einser-Kandidat ist, ist unser Consulting der Streber“, lobte Baum die Kollegen der MDS um Teamleiter Marcel Wiepen. „Wir haben seit 30 Jahren eine hohe Beratungskompetenz im Bereich POSY-OutputFactory und

wir verzeichnen heute eine starke Nachfrage nach Prozessberatung im Bereich Outputmanagement“, erläutert Baum. Als wichtigstes Entscheidungskriterium für ein Consulting nannten Kunden die hohe Expertise zur POSY-OutputFactory, die gute Prozess-Beratung und Optimierung von Produktionsprozessen sowie den Know-how-Transfer zu internen Mitarbeitern. Die wichtigsten Beratungsschwerpunkte liegen auf der Identifikation von Schwachstellen auf Basis von Prozesskompetenz und Benchmarks sowie Ansätzen mit Prozess Mining und der Optimierung vorhandener Prozesse – „all diese Themen werden wir in Zukunft noch weiter ausbauen und verstärken“, betonte Baum.

### Agile Methoden in der Entwicklung

Auch das Thema von SET-Geschäftsführer Arthur Brack zog die Zuhörer in den Bann. Am Beispiel der Entwicklung von POSY-Research erläuterte Brack, wie aus den konkreten



Nach getaner Arbeit folgte auf den ersten Tag des OutputForums zur Belohnung eine gelungene Variété-Veranstaltung. Das Hannover GOP glänzte mit einem sehr „ausbalanciertem“ Programm aus Spass und Akrobatik, guter Unterhaltung und natürlich einem leckeren Menü.



### DOXNET vor Ort

Als Gastveranstaltung fand gleich am ersten Tag parallel zu den POSY-Workshops die „DOXNET vor Ort“ statt. Anmoderiert von Rainer Rindfleisch nutzte DOXNET-Vorstandsvorsitzender Udo Schäfer die Gelegenheit, um bei den Gästen für die vielen Vorteile einer Mitgliedschaft im Branchenverband zu werben. „Interaktion – Closed Loop aus Sicht eines Kuvvertieranlagen-Herstellers“ lautete dann die Thematik der Expertenvorträge von Alexander Graf, Vertrieb und Projektleitung Böwe System (Bowe Group), und Beat Dietsch, Key Account Manager mailFactory Kern AG, der live zugeschaltet war.

Problemen einer Anwaltskanzlei das neue Produkt POSY-Research entstand, das sich auch gleich in die SET-Strategiesäule „Diversifikation mit neuen Angeboten für DocumentOwner“ nahtlos einfügte. Design Thinking heißt das neue Zauberwort. Dabei geht es um die Freisetzung kreativer Kräfte in Unternehmen, die Lösung von Problemen und letztendlich die Entwicklung von neuen Produkten. Anschaulich beschreibt Brack in seinem Erfahrungsbericht, wie aus der diffusen Problemstellung einer Anwaltskanzlei in kleinen definierten Schritten mithilfe der agilen Managementmethode das neue Produkt POSY-Research entstand. „Unter Verwendung von Design Thinking lassen sich, wie POSY-Research gezeigt hat, in kurzer Zeit neue Ideen entwickeln und realisieren. Wir werden dieses moderne Werkzeug weiter in Zukunft mit unseren Kunden für die Entwicklung neuer Lösungen einsetzen“, erläuterte Brack in seinem Vortrag.

### Kunden und Entwickler kommen zu Wort

Der bewährte Mix aus Anwendervorträgen und Präsentationen zu Neuerungen in der POSY-OutputFactory sowie die praxisnahen Workshops ließen an beiden Veranstaltungstagen wenig Zeit für lange Pausen. Zwischen den Vorträgen nutzten die Teilnehmenden neben der wohlverdienten Tasse Kaffee und ein paar Snacks die Gelegenheit sich untereinander auszutauschen, die Beine zu vertreten oder am neu gestalteten Entwicklerstand direkt mit dem Entwicklungsteam zu diskutieren. Zunächst berichtete Constanze Hofmann, Chair der Anwender-Community „POSY-Guide“. Deren Mitglieder hatten sich

dieses Jahr wieder live schon am Vortag getroffen, um ihre Wünsche an die SET zu bündeln. Ein Thema war hier die Digitalisierung im Outputmanagement: Wie gehen Unternehmen mit der Digitalisierung um? Festgestellt wurde, dass die Digitalisierung in den Unternehmen sehr unterschiedlich behandelt wird. Digitaler und physischer Output werden zum Teil gemeinsam, teils getrennt voneinander erzeugt und versendet. Insgesamt wächst jedoch der Anteil der papierlosen Zustellung nur langsam, angesichts der anhaltenden Papierknappheit zu langsam. Offen blieb zuletzt die spannende Frage „Was kann die Branche, was können die Unternehmen tun, um die Digitalisierung zu beschleunigen und die starke Abhängigkeit vom Papier zu entschärfen?“

### Zahlreiche Neuentwicklungen für die POSY-OutputFactory

Neben den vielen strategischen Themen gab es auch auf Produktebene viel Neues zu berichten. So stellte Sebastian Holzki, SET, zahlreiche Neuentwicklungen für die verteilte Produktion ins Zentrum seines Vortrages. Vor den Hintergrund steigender Anforderungen an Portokosten, E+1-Zustellung, Kostentransparenz und Prozessautomatisierung zeigte er auf, wie Unternehmen mit Hilfe durchdachter Datenaufbereitung, deutschlandweiter Anbindung von Dienstleistern sowie dem richtigen Timing Zeitaufwand und Kosten reduzieren können, ohne die Kontrolle über die eigenen Daten zu verlieren. Auch Jan Köper, SET, und Sebastian Buck, MDS, hatten einiges an Neuheiten zu berichten. Das Redesign des POSY-Produ-



DOXNET-Vorstandsvorsitzender UDO Schäfer



Alexander Graf, Böwe System (BOWE Group)



Rainer Rindfleisch, Kern AG, in seiner Funktion als DOXNET-Geschäftsführer

tionManagement sei gut vorangeschritten, Köper erläuterte die Gründe und Vorzüge des nicht nur auf Layoutebene neu gestalteten Programms. Für die Programmierer galt es, die komplette Anwendung sowohl im Design als auch in den Funktionalitäten auf den neuesten Stand zu bringen, um damit auch für zukünftige Innovationen eine solide Basis zu schaffen. Neben verschachtelten Sendungen, Stornierungsmöglichkeiten für Produktionsaufträge, diversen Flexibilisierungen und neuer Oberflächentechnologie wurden auch die

Möglichkeiten für die manuelle Erfassung weiter entwickelt. Auf ihrer Roadmap für dieses und die kommenden Jahre haben Köper und Buck noch viele Ideen in der Pipeline, dazu gehören Funktionalitäten wie Adressenrecherche, die mobile Version, Langzeitablage, kundenindividuelle Prozesse, auftragsübergreifender Nachdruck und noch einiges mehr. Die Kunden dürfen sich freuen.

Neben weiteren Anwendervorträgen, etwa von Bianca Stricker, Swiss Post Solutions

GmbH, mit dem provokanten Titel „SPS-Services bieten standardisierte Flexibilität – ist dies ein Widerspruch?“ oder die „Flexibilität in der Dokumentenerstellung am Beispiel der DB-Tickets“ von Herbert Liebl, Infinitica GmbH, beeindruckte auch das Team der Nürnberger Versicherung Astrid Knuff, Rainer Schnell und Jörn Gross. In ihrem Vortrag, frei nach den Brüdern Grimm „Drei Fliegen mit einer Klappe: POSY-DocumentPool, Whitepaper, Kundenportal“, vermittelten sie dem Publikum das sehr komplexe Thema

nicht nur mit Sachverstand, sondern auch mit viel Humor.

*(Peter Kreuzer)*

### POSY-OutputForum 2022

Auch die Termine fürs kommende Jahr stehen bereits fest: Der POSY-Guide findet am 8. November und das POSY-OutputForum am 9. und 10. November statt – mit etwas Glück wieder vor Ort und ohne Corona-Beschränkungen.

## Dr.-Ing. Tobias Baum im Gespräch



Dr.-Ing Tobias Baum

**Herr Baum, Ende des Jahres scheidet Ihr langjähriger Kollege Hendrik Leder aus dem Geschäftsführertrio aus. Was bedeutet dies für Sie und Ihre Kollegen?**

**Baum:** Hendrik Leder hat die SET in den letzten Jahren entscheidend mit geprägt und sich über die Jahre ein enormes Wissen aufgebaut. Deshalb lassen wir ihn natürlich nicht gerne ziehen. Aber ich finde seine Entscheidung konsequent und kann sie auf Basis meiner eigenen Forschungserfahrungen auch nachvollziehen. Und er ist zum Glück ja nicht aus der Welt.

**Herr Leder, Arthur Brack und Sie sind seit langem im Unternehmen und sozusagen in diese Position hineingewachsen. Kann es für Herrn Leder einen Ersatz geben oder werden sie seine Aufgaben übernehmen?**

**Baum:** Die Aufgaben von Hendrik Leder werden im Unternehmen verteilt werden. Wir werden uns im kaufmännischen Bereich verstärken, allerdings nicht mit einem neuen dritten Geschäftsführer.

**Während Herr Brack bisher mehr hinter den Kulissen arbeitete, waren Sie in Ihrer Funktion mehr auch nach Aussen sichtbar. Sind Sie ab jetzt sozusagen das offizielle Gesicht der SET?**

**Baum:** SET und MDS haben zum Glück viele Gesichter, die sie gut nach außen vertreten können. Das zeigen die positiven Rückmeldungen zu den Auftritten unserer Entwickler, KAMs und Consultants beim POSY-OutputForum immer wieder. Noch glücklicher bin ich übrigens darüber, dass es nicht nur Gesichter sind, sondern auch Köpfe, mit langjähriger Erfahrung und vielen guten Ideen. In der Geschäftsführung werden sowohl Arthur Brack als auch ich stärker nach außen sichtbar werden, wobei ich einen etwas stärkeren Schwerpunkt auf vertriebliche Themen haben werde.

**Sie haben auch an anderer Stelle personelle Verschiebungen angekündigt. Sie werden das Keyaccount-Management, welches bisher auf SET und MDS aufgeteilt ist, wieder unter dem Dach der SET zusammenführen. Welchen Hintergrund hat diese Umstrukturierung?**

**Baum:** Aktuell haben wir die Situation, dass das Key Account Management für POSY zum Teil bei MDS und zum Teil bei SET liegt. Das ist ineffizient. Gemeinsam mit der MDS-Geschäftsführung sind wir zu dem Schluss

gekommen, dass es zukünftig das Beste ist, wenn wir die vertriebliche Bestandskundenbetreuung dicht bei unseren Kundenteams in der Entwicklung, d.h. einheitlich in der SET, ansiedeln.

**Neben den vielen Neuerungen die in Planung oder bereits Realität sind haben Sie den Einzug von „Künstlicher Intelligenz“ in die OutputFactory angekündigt. Was dürfen wir darunter verstehen?**

**Baum:** Bei „Künstlicher Intelligenz“ denken manche an Zukunftsmusik, aber die KI-Forschung der letzten Jahrzehnte hat eine ganze Reihe von Methoden ergeben, die auch heute schon extrem praxisrelevant sind. Denken Sie zum Beispiel an die OCR-Anbindung, die bei diesem OutputForum vorgestellt wurde. Aber auch an den wirklich neuen Themen der KI-Forschung sind wir in der SET dran und haben mit Arthur Brack sogar einen KI-Experten in der Geschäftsführung. Wir sehen deshalb eine ganze Reihe Ansätze, um die OutputFactory mit Methoden aus diesem breiten KI-Spektrum zu verbessern. Der größte Hebel wird dabei sicherlich in Bereichen liegen, die durch klassische DV-Techniken aktuell noch nicht gut gelöst sind und manuell erfolgen. Konkrete Beispiele sind das Einrichten neuer Verarbeitungen, das Extrahieren strukturierter Informationen aus Dokumenten oder bestimmte Planungstätigkeiten. Wenn Mensch und Computer dort ihre Stärken bündeln, kann das Vieles erleichtern.

**Herr Baum, vielen Dank für das Gespräch**