

„Heute ist alles Multi!“

Das Gespräch mit Dr. Bernd Huber von SET über die Wurzeln und die Zukunft des Dokumenten- und Outputmanagements

Die Welt der Dokumentenprozesse in Unternehmen und Behörden ist komplex – oder etwas salopper ausgedrückt: Es herrscht ein ziemliches Durcheinander. Da werden durchgängige Datenströme propagiert, breite ruhige Flüsse von Input zu Output; tatsächlich wird mit immer mehr Datenquellen und Dokumentenformaten hantiert, und die Zahl der Kanäle, über welche diese übertragen werden (sollen), verdoppelt sich gefühlt im Jahresrhythmus. Um über die gegenwärtige und zukünftige Entwicklung Klarheit zu erhalten, haben wir mit Dr. Bernd Huber gesprochen, Geschäftsführer des Unternehmens, das im Umgang mit Dokumentenprozessen lange und umfassende Erfahrung hat.

SET aus Hannover hat in diesem Jahr ihr 20-jähriges Jubiläum gefeiert. Für das elektronische Dokumenten- und Outputmanagement ist das eine immens lange Zeit. Huber resümiert dies so: „Die Grundidee und damit die Basis für das POSY-Konzept von Till Dammermann ist schon vor gut 23 Jahren entstanden. Das war sozusagen die Geburtsstunde der Outputoptimierung in Deutschland, noch vor der DV-Freimachung. Die Idee, Sendungen

so zu gruppieren, dass zum Beispiel solche zu einem Stapel zusammengefasst werden, die den damaligen Kriterien einer Briefdrucksache entsprachen, war sowohl einfach in der Umsetzung und reduzierte auch noch die Portokosten. Und wie viele Ideen entstand sie gar nicht aus den eigentlichen Aufgaben von Till Dammermann, sondern eher zufällig, beim Blick auf die Strukturen und Prozesse im Outputmanagement. Anfänglich wurden die Stapel händisch gebildet und später dann erst mittels elektronischer Analyse der Wortstrukturen im Druckdatenstrom vorab strukturiert. So fing eine sehr turbulente Geschichte an: Es folgte eine Änderung der Rabattierungsstruktur durch die Deutsche Post, dann die DV-Freimachung, und damit ging die Entwicklung immer weiter.“

POSY: wechselnde Übersetzungen im Wandel der Zeit

Bis heute ist POSY die wohl bekannteste Outputsoftware in der Branche. Wenn man danach fragt, was hinter den vier Buchstaben dieses Kürzels steht, bekommt man ganz unterschiedliche Antworten. Huber erklärt, dass die Übersetzung dieses Begriffs sich im Zuge der Entwicklung tatsächlich in drei Stufen geändert hat: „Anfang der 90er Jahre entstand bei SET das



Das Gespräch

Portooptimierungs-System POSY. Nach vielen Innovationen wurde das Produkt ergänzt um Module für das Produktionsmanagement, und es entwickelte sich zum Printoptimierungs-System, abgekürzt: POSY. Heute definieren wir uns als Prozessoptimierungs-System, kurz: POSY, für das Outputmanagement, und das durchaus mit Blick darauf, dass Output- und Inputmanagement sehr oft zwei Teile eines durchgängigen Prozesses sind, hinter dem jeweils konkrete und definierte Geschäftsvorfälle stehen.“ Hinter der Bedeutungsentwicklung des Begriffs POSY steckt also die Änderung der Anforderungen bei den Kunden, aus denen wiederum die neuen Anforderungen an das Dokumentenmanagement abgeleitet wurden: „Wir haben früh erkannt, dass ein System gebraucht wird, das nicht nur einzelne Prozesselemente optimiert, sondern durchgängig den gesamten Prozess abdeckt, von möglichst weit vorn bis hin zum Endkunden, und das alle Dokumente – aus allen und in alle Channels – integrieren kann. Nur so schafft man die heute notwendigen Optimierungen in den Outputzentren.“ Und Huber fügt hinzu: „Dann wird übrigens auch der Durchsatz dieses Systems wichtiger, und zwar nicht nur



(v) SET

für die Dienstleister mit sehr großen Sendungsvolumina. Je mehr Prozessstufen in einem System abgebildet werden, umso wichtiger ist natürlich seine Durchgängigkeit, seine Skalierbarkeit.“

Host oder Client-Server? ... und neue Fragen!

Beim Dokumentenmanagement handelt es sich in jeder Phase um zugeordnete bzw. abgeleitete Funktionen, die von der Mainframe-Architektur, vom ERP und den Grenzen der Hardware abhängig sind. Das macht die Aufgabe, das Dokumenten- und Outputmanagement weiterzuentwickeln, nicht einfacher: „Never change a running system – nach diesem Prinzip versuchen viele Unternehmen, alles zu lassen, wie es ist. Aber irgendwann kommt man nicht mehr weiter, und man muss den Sprung machen. Für unser Unternehmen ist das eine große Chance, da die Entscheidung, POSY komplett neu zu entwickeln zur richtigen Zeit gefällt wurde. Die elementaren, marktgetriebenen Änderungen im Outputmanagement, die die nächsten 20 Jahre prägen werden, konnten gleich in das Konzept und die Realisierung dieses völlig neuen Produkts integriert werden.“ Dies ist natürlich für jedes Softwarehaus mit großen Anstrengungen verbunden. Für die SET war das Bohren dieses dicken Bretts ein alternativloses Projekt: „Man muss bei der Entwicklungsarbeit ein sehr strategisches Bewusstsein haben, auch bereit sein, eine ganz neue Suite für eine sehr komplexe Prozessstruktur aufzusetzen, wie wir das gemacht haben. Auch ist die Frage obsolet, ob sich unser System eher für den Host oder eher für Client-Server-Strukturen eignet, die Java-basierte Lösung läuft problemlos auf allen Plattformen.“

Heute gibt es bei der Frage der Architektur die Konfrontation Host kontra Client-Server nicht mehr: „Statt Glaubenskrieg gibt es heute ein klares und klassisches ‚Sowohl als auch‘. Es gibt Unternehmen, die strategisch klar beim Host bleiben und das auch mit Gültigkeit für das Outputmanagement als Teil des IT-Prozesses. Es gibt ehemalige Hosties, die dezentral gegangen sind. Wir haben aber auch Kunden, die zurück zum Host gegangen sind. Dass POSY so flexibel einsetzbar ist, ist schon ein entscheidender Wett-

bewerbsvorteil. Den Systemwechsel auf eine moderne, zukunftsfähige Programmiersprache haben wir erfolgreich hinter uns gebracht, das waren alleine schon ein paar Zentimeter des erwähnten dicken, zu bohrenden Brettes.“

Für Huber hat sich das Feld der technologischen Grundsatzfragen auf andere Gebiete verlagert: „Heute geht es mehr darum, wie webfähig ein System ist. Ein spannendes Thema ist auch die Beantwortung der Frage, wie geht ein System mit den rapide steigenden Mengen beispielweise an Metadaten im und für den Verarbeitungsprozess um; da geht es um echte Massendatenverarbeitung. Da sind SQL-Datenbanken schnell nicht mehr geeignet, um die immensen Datenmengen für E2E-Prozesse schnell und performant zu speichern und abzurufen. Durch neue Funktionen wie Accounting, Reporting und Monitoring ist es darüber hinaus erforderlich, die ohnehin schon umfangreichen Datenmengen auch noch für längere Zeiträume vorzuhalten.“

Initiative bei vorgelagerten Prozessen

Beim Umgang mit Dokumentenprozessen wird also integriert, was das Zeug hält. Das gilt für die Dokumentenübertragung hinein in immer mehr Outputkanäle (dazu später), aber auch vorn im Prozess, bei der Übernahme der Daten: „In der Verbindung zu vorgelagerten Prozessen liegt ein ganz großes Zukunftspotenzial. Deshalb arbeiten wir auch an der neuen Produktfamilie POSY-ConnectManagement, bei der es um die Automatisierung von Schnittstellen geht. Vor uns sind ja fast immer mehrere Dokumente erstellende oder Daten liefernde Systeme, solche für Dokumente aus dem Batchbetrieb oder aus Fachanwendungen, aber natürlich auch Systeme zur Dokumentenerstellung an dezentralen Arbeitsplätzen. Diese gilt es, einheitlich im nachfolgenden System zu integrieren, welches dann auch den Gesamtprozess ab der Entstehung des Geschäftsvorfalles mitsteuert und überwacht – also schon vor den Dokumenten erstellenden Systemen.“

Hubers Fazit der Entwicklung der letzten 20 Jahre: „Der Weg ging von der Portooptimierung über die Printoptimierung zur Optimierung von Geschäftsprozessen, und wenn ich jetzt beginne, das mit

dem Input zu verbinden, dann bin ich eigentlich schon bei Kommunikationsprozessen. Vielleicht bekommen wir jetzt zum ersten Mal mit dem Namen POSY Probleme, weil Kommunikation nicht mit P anfängt.“

Viele Kanäle und viele Fragen

Beim Dokumentenoutput ist ein heute oft gehörtes Stichwort: „Multichannel“. Keiner weiß allerdings, welchem der heute verfügbaren elektronischen Ausgangskanäle von De-Mail und E-Postbrief bis IncaMail, Regify & Co. die Zukunft



gehört. Huber nimmt es gelassen: „Wir sind ja in der recht komfortablen Lage, dass wir nicht diese Zustellwege bereit stellen, sondern nur das Handwerkszeug, um die verschiedenen Channels zu bedienen und dann im Prozess als weitere Optionen, zum Beispiel gleich mit einer vordefinierten physischen Ersatzzustellung zu managen. Und diese Tools gibt es heute in der POSY-Praxis ja schon. Welche Zustellkonzepte dann zukünftig welche Marktanteile haben werden, diese Frage ist für uns nur bedingt relevant.“ Huber weist aber darauf hin, dass bereits heute für bestimmte Anwendungen bestimmte E-Kanäle durchaus schon genutzt werden: „Da gibt es das Online-business von Banken und Versicherungen, die TK-Rechnungen, die elektronisch verschickt werden oder in Portale gehen. Bei einigen unserer eher klassischen Kunden werden heute durchaus schon bis zu zehn Prozent der Dokumente per POSY in Portale gestellt, auch das ist elektronische Zustellung. Im Kern geht es auch



hier wieder um die Ausgestaltung des Gesamtprozesses, und da agiert POSY schon vor dem Composer und registriert, dokumentiert, indiziert und steuert die Weiterverarbeitung.“

Druckzentren mit ganz neuer Dynamik

Wichtige Aufgaben entstehen auch dadurch, dass sich die Funktionen von Output- und Druckzentrum räumlich und funktional voneinander trennen: „Durch zunehmend arbeitsteilig operierende Druckzentren wird die Frage immer wichtiger: Wie sicher und transparent können und sollen die Prozesse automatisiert, gesteuert und in das Monitoring eingebunden werden? Das kann man zum Beispiel durch eine intelligente Standardschnittstelle zwischen zwei POSY-Systemen besser erreichen.“ Außerdem zeigen die Druckdienstleister bei der Entwicklung von Produkten und Diensten eine ganz andere Dynamik: „Die haben sehr wohl verstanden, dass man allein mit Druck und Kuvertierung heute nicht mehr viel Geld verdienen kann, es sei denn man ist per Produktionsvolumina Kostenführer. Deshalb engagieren sie sich immer stärker in der Datenaufbereitung, um mehr Intelligenz und mehr Optimierungsmöglichkeiten in den Prozess zu bringen. So kommt man auch zu physisch verschickten Mailings, die mit Mehrwert erzeugenden Informationen angereichert werden, die zu höherer Werbewirksamkeit führen als beispielsweise Onlinewerbung aus

irgendwelchen Portalen, die doch meist nervt.“

Dahinter steht außerdem eine Revolutionierung des Druckprozesses als Ganzes. Durch die Entwicklung der Hochleistungs-Inkjettechnik bekommt die klassische Druckindustrie eine ganz neue Konkurrenz, und die kommt aus den Outputzentren, wo dieser digitale Vollfarbdruck angesiedelt wird. Ein neues Problem für das Outputmanagement? Ja und nein, sagt Huber: „Das ist für die Dienstleister tatsächlich eine echte Herausforderung. Da geht es schließlich um sehr feine und oft langwierige Abstimmung von Druckern, Farbe und Papier. Das betrifft uns nicht direkt, aber bei der Frage, ob das erreichte Farbergebnis gut oder wenigstens akzeptabel ist und was dann gemacht werden soll, da können wir helfen: zum Beispiel durch die Integration der Qualitätsprüfung über POSY-ProductionManagement. Entsprechende Farbprüfsysteme gibt es ja, und die Ergebnisse können wie andere Qualitätskriterien in die POSY-OutputFactory übermittelt und dort verarbeitet werden. So können vordefinierte Aktionen ini-



tiert werden, vom Reprint farbfehlerhafter Dokumente bis zum Abbruch eines Produktionslaufs – und das alles im Closed Loop.“

Neue Prozesse auf weißem Papier

Eine große Umwälzung bringt der Vollfarbdruck aber mit der Möglichkeit, die unterschiedlichsten Produkte und Jobs in gemeinsame Prozesse auf weißem Papier zu bringen, meint auch Huber: „Die Möglichkeit, sehr viele und unterschiedliche Jobs hintereinander auf eine Rolle zu bringen, damit ändert und verlagert Vollfarbe die Komplexität im Druckprozess entscheidend. Wenn der einmal richtig aufgestellt ist, und etliche

Zentren sind schon sehr weit, dann kann man ganz andere Produktivitäten schaffen. Man ist zum Beispiel in der Lage, Aufträge mit ähnlichen Hardware-Anforderungen viel schneller auszuführen. Dann entstehen aber weiter vorn im Prozess wieder neue Fragen, die gelöst werden müssen: Welche Jobs passen wirklich zusammen? Bekomme ich alle Parameter und Metadaten sauber behandelt, um diese Komplexität abzubilden und zu steuern?“ Aber manches wird auch einfacher: „Das Problem der Beilagen aus den verschiedenen Stationen kann zum Beispiel wegfallen, wenn ich alle Elemente einer Sendung in einem Prozess farbig drucken kann.“

Der Wettlauf zwischen Papier und Elektronik

Die ambitionierten Investitionspläne in den modernen Vollfarbdatendruck werden von der bangen Frage überschattet, wie die Zukunft der gedruckten in Konkurrenz zur elektronischen Post denn überhaupt aussieht. Für Huber ist eine der Hauptbarrieren für den elektronischen Versand die Vielfalt der Techniken und Dienste, die sich allesamt noch nicht durchgesetzt haben, das gilt für ihn auch für die elektronischen Portale und Postfächer: „Die werden alle erst dann funktionieren, wenn sie es schaffen, dass möglichst alle Briefe eines Empfängers in ihm landen. Wer will schon in vielen Portalen, Briefkästen und Accounts nach Post schauen? Niemand hätte doch Lust, jeden Tag zehn Briefkästen mit zehn verschiedenen Schlüsseln zu öffnen und zu leeren. Das macht keinen Spaß.“ Es gibt aber – wie schon erwähnt – ganz erfolgreiche Anwendungen im spezifischen Bereich: „Für die elektronische Zustellung der Gehaltsabrechnung per gesicherter E-Mail – das passiert heute schon in immerhin hoffnungsvoll machenden Stückzahlen – gibt es eine POSY-Anwendung von SET.“ Langfristig sieht Huber zwei ganze klare Trends: Wenig relevante Post wird elektronisch, und relevante Post bleibt konventionell und wird wahrscheinlich sogar wertvoller: „Einfache Dokumente, also Rechnungen zu abgebuchten Beträgen oder Telekommunikationsrechnungen, die man nicht steuerlich verwerten kann,

die werden zunehmend den elektronischen Weg gehen. Da sind die Onlineanteile heute ja schon hoch. Dafür wird das, was man physisch versendet, immer komplexer angereichert. Es gibt zum Beispiel die elektronische Ankündigung eines physisch versendeten Dokuments, vielleicht eines Versicherungsvertrags. Der Außendienst weiß zum Beispiel schon vor seinem Kunden, wann genau seine Kunden welches Dokument mit welchen Inhalten bekommen. Damit wird der Outputprozess wieder ein Stück werthaltiger.“

Partnerschaft für Ganzheitlichkeit

Wenn man die Zukunft der Dokumenten- und Outputprozesse prognostizieren will, dann ist nicht ganz klar, wie weit der Trend zum durchgängigen Prozess realisierbar sein wird oder ob die Outputmanager schon froh sein können, wenn es gelingt, die immer weiter wachsende Komplexität durch vereinheitlichende Prozesse geregelt zu bekommen. Für Huber ist das aber alles kein wirklicher Gegensatz: „Durchgängige Prozesse, das ist ein Schlagwort, das ganz hilfreich ist, um die Branche aufzuwecken. Das Entscheidende ist doch, den konkreten Geschäftsvorfall, der ja hinter jedem Dokument steht, ganz konkret und detailliert zu verstehen. Nur aus dem detaillierten Verständnis dieses Geschäftsvorfalles und seines Lebenszyklus können dann konkrete und innovative Lösungen erarbeitet werden, wie man diesen Prozess zum Beispiel schneller, kostengünstiger, sicherer oder mit mehr Nutzen für den Empfänger mittels einer intelligenten Software abbilden und steuern kann. Das ist entscheidend, wie kann dieser Prozess in Meta- und Prozessdaten sowie Dokumentendaten übersetzt und flexibel ausgestaltet werden. So können wir in Zukunft ganz sicher erhebliche Produktivitätsfortschritte in den Prozessen machen.“

Da es hier auch immer um die Automatisierung und Verbesserung von Schnittstellen zu anderen Systemen geht, engagiert sich SET vielfältig. Ein Engagement ist die Kooperation von SET mit vier weiteren Unternehmen im docForum. Diese partnerschaftlich verbundenen Unternehmen bilden mit ihren Produkten sehr viele Aspekte des gesam-

ten Dokumentenmanagementprozesses ab. Es werden praktische Usecases mit dem Ziel eines ganzheitlichen Umgangs mit Dokumentenprozessen erarbeitet. So ist zum Beispiel eine innovative und sehr erfolgreiche Schnittstelle zwischen den Systemen DOPiX von Icon und POSY entstanden. Ein sehr gutes Beispiel für die zunehmende Bedeutung intelligenter Connectoren, an deren Entwicklung SET intensiv arbeitet. Huber meint dazu: „In alle Richtungen braucht man Connectoren als automatisierte Schnittstellen. Fast jedes Projekt, jedes Gespräch mit dem Kunden bringt einen auf neue Ideen. Apropos Gesamtprozess: Sicher können alle Schritte eines Geschäftsvorfalles erfasst werden, aber die Frage ist beispielsweise, werden sie so erfasst, dass man ein Monitoring über den Gesamtprozess machen kann? Dazu braucht



es, wie erwähnt, ein System, welches den Geschäftsvorfall ganz vorne, am Anfang seiner Aktivität, registriert und dann durch den Prozess begleitet. Und es sollte das am Prozessende empfangende System sein, wo wirklich alle Dokumente landen bzw. landen sollten: im zentralen Outputmanagement, eben im Outputcenter, wo alle Dokumente integriert werden, egal wie sie zugestellt werden. Nur so kann der Output im Überblick behalten werden, nur so kann zum Beispiel auch ein sinnvolles E2E-Monitoring über alle Dokumente und Zustellwege gesichert werden. Und nur so kann eine echte Endkontrolle im Sinne eines qualitätsgesicherten Gesamtprozesses erfolgen.“ Wenn man die heutige Situation auf Zukunftsstrategien untersucht, findet man eine enorme Vielfalt und viele Möglichkeiten, meint Huber: „Alles Multi,

das ist heute das Motto. Ich habe viele verschiedene Druckdatenformate, viele Inputkanäle und viele Zustellkanäle. Diese Vielfalt oder eben diese Komplexität ist meistens historisch gewachsen, und unsere Aufgabe ist es, damit umzugehen und Komplexität auf einheitliche, in den Optionen flexibel gestaltbare Prozesse zu reduzieren. Das ist heute eine besondere Herausforderung.“

Neue Dynamik mit neuen Kunden

Der Kreis der Kunden, die sich für die Möglichkeit solcher umfassenden Prozessoptimierungen interessiert, hat sich über die Klassiker in Banken, Versicherungen und Behörden hinaus stark erweitert: „Die Anwenderstruktur von POSY hat sich in den letzten Jahren grundlegend erweitert. Bis vor drei oder vier Jahren waren wir tatsächlich in bestimmten Branchen, die im Wesentlichen Portooptimierung wollten, zum Beispiel der Industrie, nicht besonders gut vertreten. Da war viel aufzuholen, was uns aber sehr gut gelungen ist. Gerade jetzt, bei der Arbeit mit einem sehr großen Industrieunternehmen, ist es faszinierend, welche Komplexität die Dokumentenprozesse auch dort haben und wie man diese optimieren kann.“

Am Anfang unserer Tour d'horizon stand die Geschichte des Dokumenten- und Outputmanagements, das in den 90er Jahren maßgeblich in Hannover bei SET begann. Darin steckt Potenzial, meint Huber: „Wenn man 20 Jahre an einem Thema arbeitet, entsteht dabei auch ein unglaubliches Know-how, besonders dann, wenn das Team in dieser Zeit fest zusammen bleibt. Außerdem ist unsere Kundenbasis, die heute alle Branchen und Kunden jeder Größe umfasst, ebenfalls ein enormer Fundus. Daraus nährt sich der eigentliche Innovationsprozess, der von unseren Entwicklern und von allen Mitarbeitern im Kundenkontakt kreativ in der POSY-OutputFactory umgesetzt wird.“ Und es gibt viel zu tun – ganz klar: „Darin stecken für Softwarespezialisten enorme Chancen. Es ist schon ein Glück, dass die Branche jetzt wieder eine immense Dynamik bekommt.“ Die wird uns 2014 weiter in Atem halten – die Outputmanager, die Softwareentwickler und die Diskussionspartner dieser Rubrik „Das Gespräch“ sicher auch. *bdw*