



Dr. Bernd Huber, Geschäftsführer der SET GmbH: „Die komplexe Entwicklung hat gravierende Auswirkungen auf das Dokumenten-Management, die Bereitstellung der Dokumenten in komplexen Dokumentennetzwerken.“

Der Zuwachs an Neukunden bescherte dem diesjährigen POSY-Output Forum eine Rekordbeteiligung von rund 230 Teilnehmern.

**SET: POSY-Output Forum in Hannover – Die Komplexität beherrschen**

# Ganz im Zeichen des Digitalen Wandels

Der Dokumentenverarbeitungsprozess vor dem Hintergrund zunehmend komplexer Anforderungen stand im Fokus des diesjährigen POSY-Output Forums der SET. Die Vernetzung von Menschen, Maschinen und Märkten treibt das Datenwachstum an, bringt neue Geschäftsmodelle hervor, beschleunigt und verändert die Kundenkommunikation und damit auch Dokumentenproduktion. Veränderung und Beschleunigung unter Wahrung der hohen Prozessqualität war dann auch der Ausgangspunkt der spannenden Strategie-Perspektiven, die SET-Geschäftsführer Dr. Bernd Huber skizzierte.



Das Modewort von den disruptiven Entwicklungen nahm im Vortrag des SET-Geschäftsführers anschaulich Gestalt an. Am Beispiel eines Schachbrettes, das Feld für Feld mit Reiskörnern in exponentiellen Steigerungsraten belegt wird, erläuterte Dr. Huber die sprunghafte Veränderung einer Situation, die zunächst als unbedeutend eingestuft wird. Bereits in der Mitte des Schachbrettes türmte sich

ein meterhoher Berg von Reiskörnern, obwohl doch alles nur mit einem Korn begonnen hat. Ähnlich harmlos kommen disruptive Technologien oder auch disruptive Geschäftsmodelle daher, die von etablierten Marktteilnehmern als zunächst uninteressant angesehen werden, bis sie im nächsten Schritt plötzlich eine herausfordernde Marktmacht entwickelt haben. So gesehen leben wir in einer Zeit der

disruptiven Innovationen, zumindest mit Blick auf die Geschäftsmodelle.

## Neue Geschäftsideen entwickeln

Als Treiber dieser Entwicklung sieht Dr. Huber die Mobilität und die Vernetzung: „Die digitalisierten Nomaden kommen selten an ihre Briefkästen. Ihre Rechnungen, Bescheide, Mitteilungen, Verträge werden sie vermehrt elektronisch abrufen, so dass von unterwegs agiert werden kann.“ Mehr noch: „Die Digitalisierung schafft völlig neue Lebenserfahrungen und damit völlig neue Entscheidungs- und Verhaltensmuster, was besonders in der Generation Z (der heutigen jungen Generation) zum Tragen kommt“.

Eindrucksvoll belegt dies eine Umfrage, wer von einer der neuen Tech-Companies aus dem Silicon Valley ein Auto kaufen würde. In Indien, mit einer extrem jungen Bevölkerungsstruktur, ebenso wie in Brasilien, votierten 81 Prozent bzw. 63 Prozent für ein Auto einer New-Technology-Marke, während in den Ländern mit eher älter geprägten Demographien weit unter 30 Prozent der Befragten sich vorstellen können, ein Auto aus einer Hightech-Schmiede zu kaufen. Ein anschaulicher Hinweis, wie sich Marken und Technologie-Präferenzen sowohl durch demografische wie auch sozio-technische Informationssysteme ändern.

Mit Paradebeispiele für disruptive Geschäftsmodelle, wie sie Facebook und Google als personelle Profiler, der Fahrdienstvermittler Uber, die Beherbergungsplattform Airbnb und die Handelsplattform Alibaba liefern, zeigte Dr. Huber die Dimensionen

der Veränderungen in den Märkten und Angebotsstrukturen auf. Versicherungsbetriebe, Finanzdienstleister, Energieversorger, dürften keine Zeit verlieren, sich auf diese Entwicklungen einzustellen.

Im Fokus steht dabei unweigerlich der Kunde, der bestimmt, über welche Kanäle er online wie offline angesprochen werden möchte. Außerdem werden Kundenschnittstellen zu Partnern oder auch branchenfremden Marktteilnehmern immer wichtiger, um neue Geschäftsmodelle zu generieren. Bei traditionellen Kernprodukten wird das Marktvolumen zugunsten neuer attraktiver Angebote sinken. Fazit von Dr. Huber's Ausführungen: Die Digitalisierung fordert von Unternehmen aller Branchen, ihre Geschäftsmodelle anzupassen und neue Geschäftsideen zu entwickeln.

## Zentrale Anforderungen an eine Plattform

Die Dokumentengenerierung, ihre Zustellung und Präsentation wird von dieser Entwicklung profitieren, sowohl in der Vielfalt wie auch im Volumen, ist man sich bei SET sicher. Und auch das gilt als ausgemacht: „Die komplexe Entwicklung hat gravierende Auswirkungen auf das Dokumenten-Management, die Bereitstellung der Dokumenten in komplexen Dokumentennetzwerken“, wie der Firmenchef betont.

Die zentralen Anforderungen an eine Software-Plattform werden bestimmt durch eine Vielzahl von Metadaten, änderbaren Inhalten und einem Closed Loop über alle Zustellkanäle hinweg. Außerdem gilt es, die Flexibilität bei Formaten, der Prozesssteuerung und der Workflow-Modellierung zu gewährleisten.

SET sieht sich für alle diese Anforderungen nicht nur technologisch sondern auch organisatorisch sowie in der Service-Ökonomie gut aufgestellt. Innerhalb von sechs Jahren hat man die Anzahl der Mitarbeiter auf 80 verdoppelt, allein im letzten Jahr zehn neue Mitarbeiter vor allem für Consulting,

Dienstleistungen und Delivery (Implementierung) eingestellt. Das gesunde Wachstum wird aus eigenen Mitteln finanziert, wie Dr. Huber betont.

## Mitwirkung der Anwender

Ein herausragender Faktor für die ständige Optimierung der Softwareplattform POSY und damit auch die Optimierung der Prozesse ist der POSY-Guide. Dabei handelt es sich um ein offenes Forum unabhängiger und selbstorganisierter POSY-Nutzer, vom Operator bis zum Anwendungsentwickler. In diesem Gremium sind alle Systemumgebungen vertreten. Der regelmäßige Erfahrungsaustausch ermöglicht es, gezielt neue Anforderungen zu definieren und an der Releasepriorisierung mitzuwirken. Dass der Ausschuss in der SET-Firmenstrategie einen hervorragenden Stellenwert einnimmt, zeigt schon die Platzierung des Vortrages von POSY-Guide-Sprecher Michael Schippmann, der gleich nach der Eröffnungsrede von Dr. Huber ans Pult kam.

## POSY-Audit als neuer Service

Neu eingeführt wurde das POSY-Audit als regelmäßige, systematische Überprüfung der POSY-Output-Factory vor Ort beim Kunden. Die Gründe für diese Initiative erläuterte Arthur Brack von der SET-Softwareentwick-

lung: „Die POSY-Output-Factory wird im Output-Management-Prozess zunehmend breiter eingesetzt und deckt immer komplexere Prozesse ab, die Anforderungen an Betriebsicherheit nehmen stetig zu und der Funktionsumfang wächst rasant.“ Ziel ist die „Sicherstellung eines sicheren und ordnungsgemäßen Betriebes, die frühzeitige Identifizierung von Unregelmäßigkeiten und die optimale Nutzung des Produktes“. Daraus ergibt sich ein priorisierter Maßnahmenkatalog mit Verbesserungsvorschlägen. Als Nutzen für den Kunden hebt Arthur Brack hervor: „Sichere und stabile Produktion sowie einfache und schnelle Problembefhebung.“ Die gute Nachricht zur Serviceoptimierung bei SET krönte Dr. Huber dann noch mit der Aussicht, diese Zusatzleistung kostenneutral in den Wartungsvertrag zu integrieren.

Im weiteren Verlauf der Tagung standen die Lösungsmöglichkeiten der POSY-Output-Factory für komplexe und ganzheitliche Dokumentenprozesse im Fokus. Die Agenda war am Dokumentenprozess ausgerichtet und in Blöcken entlang der Prozessphasen von Registrierung, Überwachung und Steuerung über die Umsetzung von Dokumentenprozessen, Optimierung, Produktion und Versand bis zur Abrechnung und Auswertung ausgerichtet. Abgerundet wurden Themenblöcke mit einem kurzen Ausblick auf die weiteren, geplanten Neuentwicklungen in den einzelnen Teilprozessen und Produktionsphasen. ([www.set.de](http://www.set.de))



Arthur Brack, SET Entwicklung: „Ziel des neuen POSY-Audits ist die sichere und stabile Produktion sowie einfache und schnelle Problembefhebung.“



Das POSY-Output Forum am 4. und 5. November im Novotel Hannover diente erneut als ideale Plattform für den Erfahrungsaustausch mit Fachleuten aus der Branche.