

SET: Output-Management Software macht komplexe Prozesse handhabbar.

Transparenz und Effizienz auch beim Outsourcing

Die DOXNET-Konferenz hat es wieder gezeigt: Outsourcing von Output-Prozessen beschäftigt viele Versicherungen und andere Output-Erzeuger. Plötzlich werden Anwendungsfälle zu Herausforderungen, die bei der klassischen In-House-Verarbeitung gleichbleibender Dokumenten-Batches kein Problem darstellen. Abstriche bei diesen Anwendungsfällen sind den Fachbereichen und anderen Endkunden nur schwer zu vermitteln. Häufig ist deshalb die beste Lösung, die steigende Komplexität durch eine leistungsfähige Output-Management-Software handhabbar zu machen.

Mehrere Vorträge auf der diesjährigen DOXNET-Fachkonferenz berichteten über Outsourcing-Projekte. Dabei hat sich gezeigt: Auch wenn teilweise jahrelang über Outsourcing diskutiert wurde, soll nach einer entsprechenden Vorstandsentscheidung häufig alles ganz schnell gehen. Und selbst wenn kein vollständiges Outsourcing erfolgen soll: Nicht erst die Corona-Pandemie hat die Notwendigkeit von Backup-Dienstleistern selbst bei vorwiegender In-House-Verarbeitung offenbart.

Ein schnelles und effizientes Outsourcing erfordert schlanke, etablierte oder im besten Fall standardisierte Schnittstellen zum Outsour-

cing-Dienstleister. Die Vereinheitlichung der Dokumente aus den diversen vorgelagerten Systemen erfolgt dann im Output-System der Versicherung. Die Anforderungen von Fachbereichen erstrecken sich dabei längst nicht mehr darauf, die Dokumente zu produzieren.

Dokumentenprozesse im Griff

Der Prozess soll transparent und nachvollziehbar sein, um z. B. im Nachhinein den Verbleib einzelner Dokumente klären zu können und verursachergerechte Abrechnungen zu ermöglichen. Er soll so lange wie möglich Eingriffe ermöglichen, beispielsweise,

wenn ein von einem Sachbearbeiter in das zentrale Output-Management eingespieltes Dokument doch nicht verschickt und daher verworfen werden soll. Bei In-House-Verarbeitungen mit fester Dokumenten- und Auftragsstruktur sind diese Anforderungen noch leicht abbildbar. Wurde das Dokument hingegen mit anderen Dokumenten zu einer Sendung gebündelt und diese Sendung dann an einen Outsourcing-Dienstleister übergeben, ist die Zuordnung nicht mehr trivial und zum Verwerfen des Dokuments wird die Kommunikation mehrerer Unternehmen nötig. Auch für die Output-Abteilungen selbst wird durch das Outsourcing die Transparenz

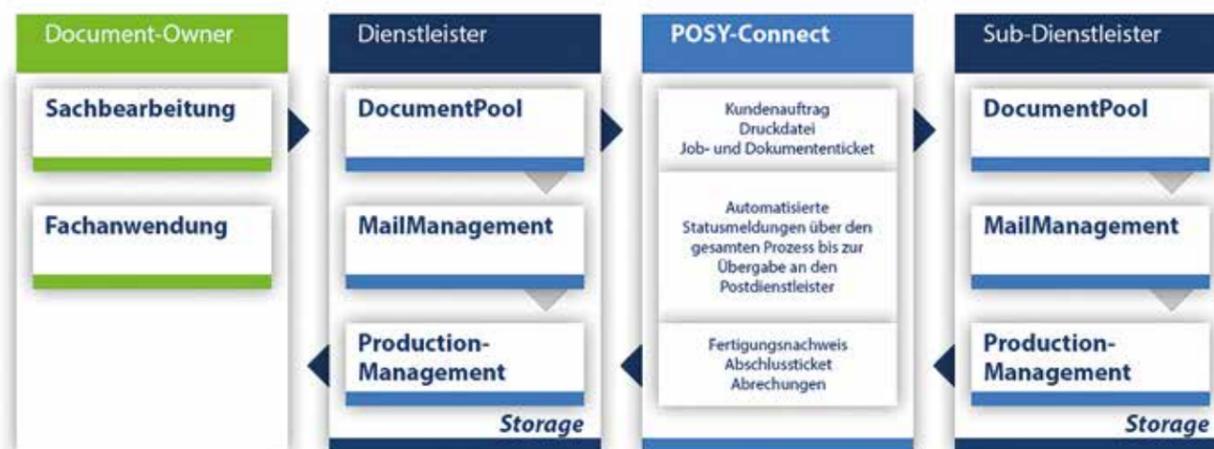
über die übergebenen Mengen wichtiger, um beispielsweise anhand monatlicher Auswertungen die SLAs und Abrechnungen des Outsourcing-Partners prüfen zu können. Einige der genannten Anforderungen, wie Transparenz und Eingriffsmöglichkeit bis spät in den Prozess hinein, sind heute vielleicht noch nicht Standard. Aber weder interne Output-Abteilungen noch Druckzentren werden solche Kundenanforderungen auf Dauer ignorieren können. Und auch Situationen, in denen mehrere Outsourcing-Partner

angebunden werden sollen, werden häufiger. Wie auch der Vortrag von Jan Köper auf der DOXNET-Jahreskonferenz gezeigt hat, setzen viele Unternehmen zu diesem Zweck auf die „POSY-OutputFactory“: Mit dem Modul „POSY-Monitoring“ kann der Status von Sendungen und Aufträgen auch bei komplexen Verarbeitungen jederzeit nachvollzogen werden, das Modul „POSY-Accounting“ ermöglicht flexible Abrechnungen zu den verarbeiteten Mengen und das Standardprotokoll „POSY-Connect“ zur Verbindung

von Output-Systemen sorgt dafür, dass dies auch bei Outsourcing- und Backup-Szenarien einfach und ohne manuelle Eingriffe gelingt.

Durch die Standardisierung des POSY-Connect-Protokolls kann die technische Anbindung des Outsourcing-Dienstleisters so schnell umgesetzt werden, dass auch kurzfristige Vorstands-Deadlines keine unüberwindbare Hürde sind.

www.set.de



Beispiel für eine Outsourcing-Situation mit 3 Parteien und Einsatz von POSY-Connect zwischen Dienstleister und Sub-Dienstleister.