

Das Interview mit Dr. Robert Dekena als Geschäftsführer der FUTUREtec GmbH ist erschienen in BiT - Bürowelt im Trend, H. 5, 2000, S. 10-14.

### **Futuretec nimmt den Wildwuchs im Dokumentenwesen aufs Korn**

## **Was genau wird wo benötigt?**

***Die neuen digitalen Systeme – Kopierer, Drucker, multifunktionale Geräte etc. – ermöglichen nicht nur neue produktive Anwendungen sondern stellen vor allem die bisherigen Arbeitsabläufe in Frage. Wer die neuen Systeme so einsetzt, wie man es bisher mit den analogen Geräten getan hat, nutzt das produktive Potential bei weitem nicht sondern läuft sogar Gefahr, teurer und ineffizienter zu arbeiten als bisher. Effiziente Dokumentenlogistik heißt die Aufgabenstellung beim Einsatz moderner Systeme. Eine Problematik auf die sich das Beratungsunternehmen Futuretec spezialisiert hat. Dr. Robert Dekena, Geschäftsführer der Futuretec GmbH, gibt Auskunft über die Vorgehensweise.***

**BiT:** Herr Dr. Dekena, was genau verstehen Sie unter Dokumentenlogistik?

**Dr. Dekena:** Dokumentenlogistik ist unsere Sichtweise, die Arbeitsabläufe in Unternehmen und Verwaltungen zu betrachten, weil die meisten administrativen Prozesse in irgendeiner Form mit papiergebundenen oder elektronischen Dokumenten verknüpft sind.

Dokumentenlogistik ist das Denken in dokumentengestützten Abläufen in Unternehmen und Verwaltungen.

Dokumentenlogistik behandelt demnach alle Prozesse des Transports, der Lagerung wie Speicherung, Aufbewahrung, Ablage, Archivierung, des Handlings und des Wandeln wie Drucken, Kopieren, Scannen, von der Erstellung bis zur Verwendung und Ablage von Dokumenten. Diese Prozesse lassen sich organisatorisch und technisch unter optimierenden Gesichtspunkten gestalten. Es geht darum, die richtigen Dokumente in der richtigen Darstellung und Anzahl, am richtigen Ort und zur richtigen Zeit für die richtigen Personen verfügbar zu machen.

**BIT:** Wie gehen Sie bei der Analyse oder Optimierung des Dokumentenwesens typischerweise vor?

**Dr. Dekena:** Vielfach wird erst im ersten strukturierten Gespräch überhaupt geklärt, was die genaue Aufgabe für die Analyse ist. Unsere Vorgehensweise setzt dann je nach Fragestellung des Kunden an unterschiedlichen Punkten an. In einem Fall soll im Anschluß an die Analyse eine konkrete Ausschreibung z.B. von multifunktionalen Systemen erfolgen. In anderen Fällen steht vielleicht eher die Organisation der Zusammenarbeit rund um die Dokumentenausgabe im Vordergrund, z.B. zwischen den Fachabteilungen und der zentralen Hausdruckerei. Bei so unterschiedlichen Fragestellungen gibt es nicht die eine „typische“ Vorgehensweise.

**BIT:** Stoßen Sie dabei gelegentlich noch auf das Problem, dass EDV-Leitung und Allgemeine Organisation nicht kooperieren, sondern konkurrieren?

**Dr. Dekena:** Abteilungsdenken geht in vielen Häusern immer noch vor Unternehmensdenken. In solchen Fällen versuchen wir über eine sachliche Diskussion, die nicht durch interne Konflikte vorbelastet ist, die verschiedenen Beteiligten ins Boot zu holen. Das gelingt uns leider nicht immer.

**BIT:** Nach welchen Grundsätzen gehen Sie vor?

**Dr. Dekena:** Wir stellen bei unseren Analysen und Beratungsprojekten die „Anwender“ in den Mittelpunkt der Überlegungen und nicht die technologische Systeme. Reden wir über Multifunktionssysteme, so halten wir deren Einsatz nur in Netzwerken für wirtschaftlich sinnvoll. Dabei legen wir besonderes Augenmerk auf die Einbindung der Systeme in die täglichen Arbeitsabläufe im Büro und die Kommunikation der Systeme mit den Anwendern.

**BIT:** Dabei geht es um die Auswahl der richtigen Software.

**Dr. Dekena:** Für uns ist die Software das wichtigste Kriterium für die Beurteilung der Systeme. Nicht die Technik steht im Vordergrund, sondern die organisatorischen Fragen der Auswahl, des Einsatzes und die Einbindung der Systeme in die Arbeitsabläufe. Dazu setzen wir verschiedene, der jeweiligen Problemstellung entsprechende Analyseinstrumente ein.

**BIT:** Um welche Analyseinstrumente handelt es sich dabei?

**Dr. Dekena:** Das fängt an beim einfachen Klickpreisrechner, zur Berechnung der Kosten eines einzelnen Drucks oder einer einzelnen Kopie. Die allgemeine Form dieses Klickpreisrechners steht jedem Interessierten auf unserer Homepage unter [www.futuretec-gmbh.de](http://www.futuretec-gmbh.de) zur Verfügung. Daraus entwickeln wir bei Bedarf spezifische Versionen, die auf die jeweilige Kundensituation abgestimmt sind.

Wesentlich anspruchsvoller ist unsere Software CopyCalc zur Berechnung komplexer Vervielfältigungssituationen oder das Océ-MultiUserConcept II, das wir ggf. verwenden. Es läßt umfangreiche Auswertungen bis auf die Ebene der Dokumentenströme zu. Letztendlich läßt sich nur in der gemeinsamen Diskussion zwischen den Kunden und uns als externe Beratern die optimale Gesamtlösung für die jeweilige Kundensituation herausarbeiten und bewerten.

**BIT:** Bei welchen Ihrer Projekte wurden entscheidende Weichenstellungen vorgenommen?

**Dr. Dekena:** In den letzten Jahren haben wir sehr unterschiedliche Projekte zur Dokumentenlogistik durchgeführt. Als Beispiel für unsere Zusammenarbeit mit Anwender-Unternehmen möchte ich hier nur zwei unserer laufenden Projekte erwähnen: Für die Degussa-Hüls AG haben wir mehrere Teilbereiche in Bezug auf die Papierausgabe analysiert und die Ergebnisse in ein unternehmensweites Konzept eingebracht, von dem immerhin fast 15.000 Arbeitsplätze mehr oder weniger betroffen sind. Anschließend haben wir die konzernweite Ausschreibung von über 600 angebundenen, digitalen Druck-/Kopiersystemen vorbereitet. Bis Ende des Jahres werden wir dort die Einführung der Systeme begleiten.

Bei der Oberfinanzdirektion Koblenz analysieren wir derzeit die zentrale und dezentrale Vervielfältigungssituation mit besonderem Augenmerk auf die Dokumentenströme und Kostenstrukturen in der Papierausgabe.

Auf Seiten der Hersteller haben wir z.B. für Océ Deutschland das softwaregestützte Analyse- und Beratungsinstrument Océ-MultiUserConcept II konzipiert. Oder wir haben bei der Entwicklung der Argumentationslinien und der Analyseinstrumente im „Minolta Papiermanagement“ mitgewirkt.

Wir haben unsere Grundüberlegungen und unsere Konzepte zu digitalen Multifunktionssystemen aber auch an zahlreiche Vertriebsmitarbeiter von verschiedenen Büromaschinenfachhändlern unter dem Titel „Vermarktung digitaler Systeme“ weitergegeben.

**BIT:** Drucker, Kopierer und andere Ausgabesysteme werden immer vergleichbarer und damit austauschbar. Nach welchen Kriterien sollte der Anwender die Produkte bzw. die Anbieter auswählen?

**Dr. Dekena:** Mit den vielfach gemieteten bzw. geleasten Systemen legt sich ein Unternehmen mehrere Jahre auf einen Lieferanten fest. Nun sind aber sowohl Drucker als auch multifunktionale Systeme aufgrund ihrer Einbindung in die Unternehmens-Infrastruktur dynamische Systeme. Ständig ändert sich irgend etwas in dieser Umgebung (z.B. neue Betriebssystemversionen, neue Anwendungssoftware, neue Netzwerke, Internet etc.). Außerdem werden in Zukunft die größten Entwicklungssprünge nicht in der Hardware, sondern in der Software zu erwarten sein. Neben den Faktoren Preis und Service treten demnach anbieterbezogene Kriterien wie z.B. das Vertrauen in die Weiterentwicklung der Systeme.

**BIT:** Was halten Sie eigentlich von den sogenannten All-in-Konzepten, bei denen ein einheitlicher Seitenpreis berechnet wird, gleichgültig auf welchem Gerät die Seite erstellt wird?

**Dr. Dekena:** All-in-Konzepte erleichtern die Abrechnung und Verwaltung der verschiedenen Papierausgabesysteme. Ein Allheilmittel sind sie nicht, weder für Anbieter noch für Anwender.

**BIT:** Sehen Sie sich als Wettbewerber zu Herstellern von multifunktionalen Systemen, die sich selbst immer stärker als Problemlöser im Bereich des Dokumenten-Managements zu profilieren versuchen ?

**Dr. Dekena:** Wir arbeiten seit über 10 Jahren erfolgreich in der Analyse und Beratung von Vervielfältigungssituationen und haben in vielen Projekten so viel Erfahrung gesammelt, dass wir uns vor einem direkten Wettbewerb mit den Herstellern nicht scheuen.

Unser größtes Plus ist unsere nachweisbare Herstellerunabhängigkeit. Wir sind mit unseren Empfehlungen an keinen Lieferanten und keine bestimmten Systeme gebunden. Bei uns steht der Nutzen des Kunden im Vordergrund. Viele Hersteller dagegen, denken – bei aller Rede von der Problemlösung - immer noch in erster Linie an den Verkauf ihrer Systeme.

**BIT:** In Ihren Projekten setzten Sie sich, wie die Referenzen zeigen, ausgiebig mit der technologischen Entwicklung auseinander. Wie wird sich nach Ihren Prognosen das Anwendungsprofil von Druckern und Kopierern verändern? Werden die sogenannten Etagenkopierer weitgehend verschwinden?

**Dr. Dekena:** Ich glaube, dass es in Zukunft in den Abteilungen oder auf den Etagen leistungsfähige Papierausgabestationen geben wird, die mit hoher Geschwindigkeit und umfangreicher Endverarbeitung sowohl Druck- als Kopieraufträge sehr wirtschaftlich ausführen können. Abteilungsdrucker und Etagenkopierer werden verschmelzen. Das Druckvolumen wird sich zwischen den verbleibenden Arbeitsplatzdruckern und diesen Stationen verschieben.

Die Systeme werden sich über bi-direktionale Schnittstellen zentral über das Netzwerk administrieren lassen. Intelligente Softwarelösungen zur Steuerung des Papieroutputs werden die Systeme miteinander verbinden und die Druckaufträge abhängig von der Leistungsfähigkeit und Auslastung der Systeme zwischen zentralen und dezentralen Einheiten aufteilen.

**BIT:** Abschließend noch ein Blick in die Zukunft des Dokumentenwesens. Werden wir papierärmere Verwaltungsläufe haben?

**Dr. Dekena:** Verwaltungsabläufe werden wahrscheinlich nicht papierärmer. Das Medium Papier wird in der Zukunft des Büros aber andere Aufgaben wahrnehmen als bisher, z.B. weniger als Langzeitarchivierungsmedium dienen, als vielmehr als kurzlebige Werbe-, Informations- oder Korrekturmedium. Zukünftig werden die Übergänge zwischen den unterschiedlichen Darstellungsformen der Dokumente, z.B. elektronisch am Bildschirm oder auf Papier, fließend. Der Anwender wird entscheiden, welches Medium ihm am besten paßt. Sehr anspruchsvoll wird die Gestaltung der Verwaltungsläufe, wenn es darum geht, das Wissen, das in den Dokumenten steckt, benutzergerecht zu verwalten und nutzbar zu machen.