

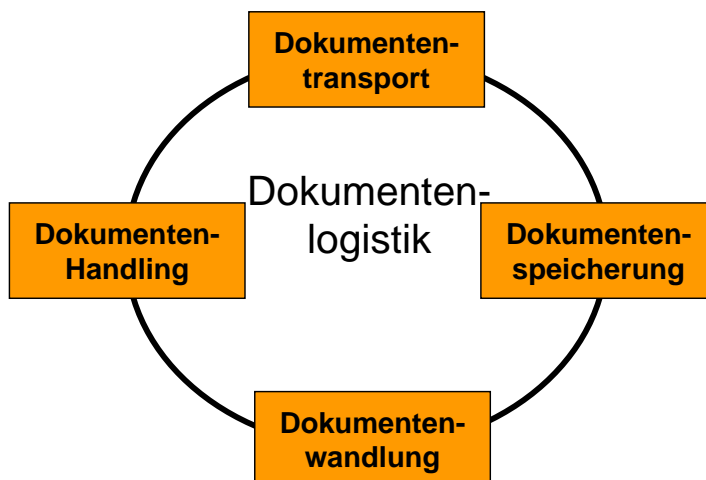
Vom Produktvertrieb zur Prozeßunterstützung: Produkthersteller auf dem Weg zur integrierten Dokumentenlogistik

Von Dr. Robert Dekena im Januar 2001

Dokumente im Fluß – papiergebunden und elektronisch

Jede Messesaison auf eines Neues: Schlagworte wie „Dokumentenmanagement“, „Workflow“ oder „Workgroup“ beherrschen die Szenerie. Auch dieses Jahr auf der CeBIT werden sie wieder vielfach diskutiert, genauso wie später auf der SYSTEMS und besonders auf der extra dafür ausgerichteten DMS in Essen. Doch täuschen diese Begriffe aus der Computerwelt vielfach darüber hinweg, daß der Papierberg in den Unternehmen steigt und steigt. So verbrauchte z.B. nach Aussagen des Verbandes Deutscher Papierfabriken jeder Einwohner 1999 in Deutschland 106 kg Druck-, Presse-, Büro- und Administrationspapiere (nach 102,6 kg in 1998). Papier ist trotz allem Computereinsatz aus den Büros von heute und auch von morgen nicht wegzudenken. Viel zu viele Geschäftsprozesse stützen sich auf papiergebundene Dokumente, die allerdings im Laufe ihrer Bearbeitung durchaus digitalisiert und damit elektronisch verfügbar gemacht werden. An anderer Stelle im Prozeß werden die elektronischen Dokumente dann wieder zu Papier gebracht, d.h. gedruckt und vervielfältigt. Dokumente sind nicht mehr fest an eine Erscheinungsform gebunden. Sie bewegen sich im Arbeitsprozeß mehr und mehr zwischen der Papier- und der elektronischen Welt hin und her. Vor diesem Hintergrund ist der entscheidende Faktor bei der Betrachtung der Geschäftsprozesse die Verbesserung der Dokumentenlogistik, d.h. des Weges der Dokumente in ihren unterschiedlichen Erscheinungsformen durch das Unternehmen und zwar von ihrer Entstehung bis hin zur Verwendung und Ablage.

Diese Sichtweise auf die Prozesse in Unternehmen und Verwaltungen beschäftigt sich unter dem Begriff der Dokumentenlogistik mit den unterschiedlichen Teilaspekten im Umgang mit Dokumenten:



Quelle: FUTUREtec GmbH

Zum Dokumententransport gehören z.B. Fragen zum physischen Transport und der elektronischen Übertragung. Das Handling beschäftigt sich u.a. mit der Sortierung, An- und Einordnung, Zusammenstellung und Beschriftung von Dokumenten. Dagegen stellt die Dokumentenpeicherung die Aufbewahrung und Ablage, aber auch Archivierung, Erkennung, Erschließung und Wiederfinden von Dokumenten in den Vordergrund. Die Dokumentenwandlung betrachtet die Ein-, Ausgabe und Anzeige von Dokumenten. Dazu gehört auch das Scannen, Drucken und Kopieren. Alle diese Aspekte hängen in Dokumentenflussprozessen sehr eng miteinander zusammen. Für eine optimale Dokumentenlogistik müssen sie nicht nur gemeinsam organisiert, sondern auch durch entsprechende Systeme und Funktionen unterstützt werden.

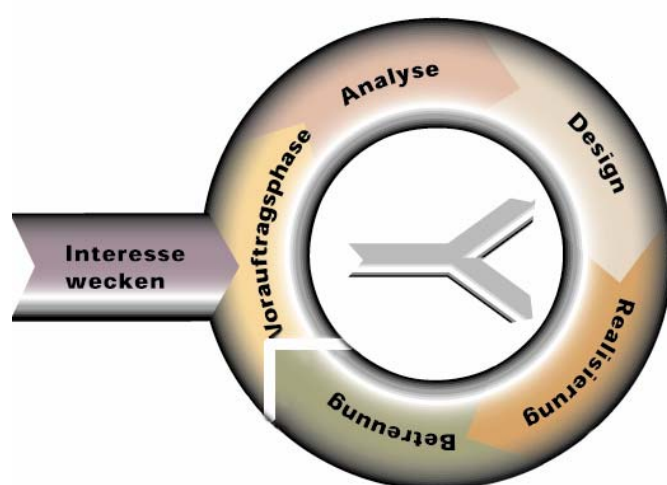
Kopierer- und Druckerhersteller unterstützen Dokumentenprozesse

Dies erkennen inzwischen auch die Hersteller von Kopier- und Drucksystemen, die sich bisher traditionell auf den Einzelaspekt der Papierausgabe und –vervielfältigung konzentriert haben. Langsam setzt sich auch bei ihnen das Denken in dokumentengestützten Abläufen durch und wird als Chance gesehen, die sinkenden Margen im Hardwarevertrieb durch ergänzende Angebote auszugleichen.

Moderne digitale Kopier- und Drucksysteme stellen inzwischen die Brücke zwischen der digitalen und der analogen Welt da. Dokumente können ausgedruckt werden (Wandlung von elektronischen in Papierdokumente) und kopiert werden. Gleichzeitig können viele dieser Systeme Dokumente scannen, also den umgekehrten Weg beschreiten. Nun gehen einige Hersteller aber auch noch weiter. Sie wollen auch die anderen Facetten der Dokumentenlogistik abdecken. Anspruchsvolle Endverarbeitungseinrichtungen, die über Softwarekomponenten gesteuert werden, unterstützen das Dokumentenhandling. Fax- und Mailfunktionen (Dokumententransport) werden in die Systeme integriert. Spezielle Archivlösungen werden in Verbindung mit den Systemen angeboten. Mit immer mehr Lösungsbausteinen wandelt sich der Produktvertrieb zur Prozeßunterstützung. Immer mehr Hersteller von Kopier- und Drucksystemen begeben sich so auf den Weg zur integrierten Dokumentenlogistik.

Verdeutlicht werden kann diese Entwicklung an einem Beispiel, das stellvertretend für die Bemühungen der verschiedenen Anbieter vorgestellt werden soll. So unterstützt der einzige verbleibende europäische Hersteller von Druckern und Kopierern, Océ aus Venlo, inzwischen die gesamte logistische Prozeßkette der Dokumentenverarbeitung mit eigenen Produkten. Nicht mehr die Papierausgabe alleine steht bei Océ im Vordergrund. Vielmehr hat sich Océ die Verbesserung der Geschäftsprozesse beim Kunden auf die Fahne geschrieben. Dafür bietet Océ im Bereich der Bürodruck- und Kopiersysteme unterschiedliche Lösungen für die Erfassung, Aufbereitung, Übertragung, Zusammenführung, Ausgabe und das Wiederfinden von elektronischen und papiergebundenen Dokumenten an. Eine ganze Palette von Hardware- und Software-Komponenten sowie Beratung, Schulung und weitere Dienstleistungen sollen dazu beitragen, das Ziel der integrierten Dokumentenlogistik beim Kunden zu erreichen. Als Systemintegrator möchte Océ seine Kunden in die Lage versetzen, das eigene Geschäft durch effizientere Dokumentenprozesse zu optimieren. Der Fokus soll sich vom reinen Produktvertrieb

hin zur umfassenden Prozeßunterstützung weiten. Dafür wurden u.a. entsprechende Akquisitionen vorgenommen (z.B. wurde aus CGK, einem auf Archivierungslösungen spezialisierten Softwarehaus, ODT - Océ Document Technologies), ein Softwareprodukt-Management eingerichtet, strategische Kooperationen eingegangen (z.B. mit Adobe und Zylab) und der Aufbau der erforderlichen Kompetenzen vorangetrieben. Abgerundet wird der neue Vertriebsansatz durch eine Reihe von Océ-eigenen Analyseprodukten für unterschiedliche Fragestellungen rund um die Papierausgabe: Druckkostenanalyse, Offsetanalyse, Océ-MultiUserConcept II, dem softwaregestützten Analyse- und Beratungsprogramm für Informationen auf Papier.



Quelle: Océ-Deutschland GmbH

Auf Basis des weit verbreiteten Adobe PDF-Formats behandeln eine Reihe von Océ-Produkten die unterschiedlichen Aufgaben in Dokumentenprozessen. Alle Produkte basieren auf der Windows NT/Win x-Plattform. Schon durch die Namensgebung positioniert Océ die Produkte weitgehend als Familie. Da sie aber aus unterschiedlichen Bereichen des Unternehmens stammen, die durch Fremdprodukte ergänzt werden, ist die Integration noch nicht vollständig gelungen. So sind u.a. die Benutzeroberflächen der Systeme angenähert, aber nicht einheitlich.

Océ vertreibt die Software als Komponenten im Lösungsgeschäft und nicht als Einzelprodukte. Dort sollen sie die Kompetenz von Océ als Lösungsanbieter stärken und dem Kunden Lösungen bieten, die weit über das reine Hardwaregeschäft hinausgehen. Neben der eigenen Software will Océ zukünftig verstärkt im Rahmen eines internationalen Partnerprogramms ausgewählte Softwareprodukte anbieten. Das Internationale Partnerprogramm ordnet unter der Federführung der Firmenzentrale in Venlo Softwareprodukte in die Kategorien „listed Partner“, „preferred Partner“ und „OEM“ ein.

Fazit

Hersteller von Druck- und Kopiersystemen haben erkannt, daß der Verkauf von Hardwaresystemen noch keine eigentliche Lösung für die meisten Probleme ihrer Kunden darstellt. Außerdem versuchen sie, mit zusätzlichen Angeboten, die über den reine Gerätevertrieb hinausgehen, den Preisverfall und die Vergleichbarkeit der Hardware auszugleichen.

Noch sind nicht alle Aktivitäten zur Positionierung der Hersteller als Softwarehersteller mit Erfolg gekrönt. Vielfach fehlen klare Strategien, umsetzbare Konzepte und das Gespür für die richtigen Produkte. Oft stellen sich die angebotenen oder empfohlenen Softwareprodukte als Bausteine ohne Bezug zueinander dar. Schnittstellen und Funktionen werden nicht aufeinander abgestimmt. Oberflächen werden nicht angepaßt und die Einzelprodukte nicht in ein Gesamtkonzept integriert. Konkrete Releaseplanungen und Konzepte für Softwareanpassungen sind bei den traditionellen Hardwareherstellern nur selten umgesetzt. Aber mit der Ausrichtung auf die Prozeßunterstützung ihrer Kunden haben die Hersteller schon einen großen Schritt zur Verbesserung des Kundennutzens getan.

Der wichtigste Faktor im Wandel der Kopierer- und Druckhersteller zu Lösungsanbietern ist jedoch die Qualifikation und die Einstellung der Mitarbeiter. Auch der hier vorgestellte Anbieter Océ muß erst noch beweisen, ob er seine Hausaufgaben gemacht hat. Sich hinzustellen und zu sagen, wir sind jetzt auch Softwareanbieter, reicht für den Erfolg im hart umkämpften Markt für Druck- und Kopierlösungen nicht aus. Der Wandel zur Prozeßunterstützung beim Kunden setzt bei den traditionellen Verkäufern ein Umdenken voraus, Personalauswahl und –qualifizierungsverfahren müssen überdacht, Provisionssysteme und organisatorische Strukturen auf die neue Ausrichtung angepaßt werden.

Erst müssen die Probleme der Kunden analysiert und verstanden werden, bevor ihre Dokumentenprozesse sinnvoll verbessert werden können. Die digitalen Druck- und Kopiersysteme bieten in Verbindung mit der entsprechenden Software ein enormes Potential zur Verbesserung der Dokumentenlogistik in Unternehmen und Verwaltungen. Nun gilt es diese zu nutzen.