

„Druckereien aus dem Keller holen“ - Zentrale Vervielfältigungsstellen werden zu Dienstleistungszentren

Von Dr. Robert Dekena im Juni 2002

Neue Dienstleistungen in der zentralen Vervielfältigung

Zentrale Vervielfältigungsstellen müssen sich nicht nur dem wachsenden Kostendruck, sondern auch den Herausforderungen neuer Technologien stellen. Laut einer Umfrage der Firma Océ aus dem Jahr 2000 wollten 2/3 aller zentralen Vervielfältigungsstellen in Unternehmen und Verwaltungen nur noch in digitale Systeme investieren. In über 40% der Vervielfältigungsstellen stand die elektronische Anbindung der Druckerei an die Unternehmensnetze auf dem Aufgabenzettel (Océ-Sonderdruck: Die Situation zentraler Vervielfältigungsstellen in deutschen Unternehmen und Verwaltungen, Bergisch Gladbach – Mülheim, 2000). Gleichzeitig mit dem verstärkten Einzug digitaler Technologie werden auch neue Dienstleistungsangebote entwickelt und angeboten. Mehr und mehr zentrale Vervielfältigungsstellen mutieren zu anspruchsvollen Dienstleistungszentren. Klassische Zusatzaufgaben (z.B. Post- und Botendienst, Versendestelle, Formularlager, Kopiererbetrieb, Materialausgabe) wachsen mit neuen Dienstleistungen zusammen (z.B. Scann- und Archivservice, elektronische Formulare und Dokumentengestaltung, Beratung und Kontrolle der Corporate Identity bei Dokumenten). Neue Software ermöglicht nicht nur die Bearbeitung dieser Aufgaben (z.B. Scann- und Archivierungssoftware) und Steuerung der Abläufe im Dienstleistungszentrum, sondern auch die Kommunikation und Vermarktung der Dienstleistung hin zu den Kunden im oder außer Hause (z.B. mit Hilfe elektronischer Jobtickets). Durch solche Anwendungen wachsen die Vervielfältigungsstellen als Dienstleistungszentren auf die Fachabteilungen zu. Nicht mehr nur der Botendienst oder vereinzelte Auftraggeber, die sich in die üblichen Keller Räume der Druckerei wagen, korrespondieren mit der Vervielfältigungsstelle, sondern jetzt steht die Vervielfältigung in direktem Kontakt – wenn auch elektronisch – mit ihren Auftraggebern. Aber immer noch werden nur in wenigen Häusern diese Abteilungen aus dem „Keller“ geholt und als Dienstleistungszentrum näher an die „Kunden“ herangebracht. Warum wird das zunehmende Bündel von Dienstleistungen nicht öfter dort angeboten, wo die Kunden sowieso vorbei kommen, z.B. im Zentralbereich der Gebäude?

Scann- und Archivilösungen als besondere Dienstleistung

Zu den wirtschaftlich interessantesten neuen Services für zentrale Vervielfältigungsstellen gehören sicherlich Scann- und Archivilösungen, die leistungsfähige digitale Kopiersysteme als Hochleistungs-Scanner nutzen. In vielen Vervielfältigungsstellen sind diese inzwischen vertreten, wenn auch schwerpunktmäßig als Kopierer. Digitale Kopiersysteme können heute aber viel mehr. Sie drucken nicht nur mit allen vom Kopierer bekannten Funktionen der Papierausgabe, sondern können als Scann-Station für Scann- und Archivilösungen dienen. Basis solcher Lösungen sind digitale Druck- und Kopiersysteme, die aufgrund ihrer Performance, Zuverlässigkeit, Haltbarkeit und leichten

Handhabung, für den professionellen Einsatz in zentralen Vervielfältigungsstellen besonders geeignet sind. Immerhin bieten viele multifunktionale Systeme nicht nur die Möglichkeit, mit hoher Geschwindigkeit zu Kopieren und zu Drucken (z.B. Océ 3165 mit 65ppm), sondern auch auf Knopfdruck jedwede Dokumente mit einer Geschwindigkeit von über 50 ppm einzuscannen und in digitale Daten umzuwandeln. Die integrierte Software (z.B. Océ Scan Logic) ist speziell auf die Systeme abgestimmt und macht den Digitalkopierer so zum Hochleistungs-Scanner, der ohne Zusatzausstattung im DIN A3-Format und doppelseitig scannen kann. Sämtliche Papiereinzugsmöglichkeiten des Kopierers stehen auch zum Scannen zur Verfügung. Die gescannten Dokumente werden automatisch in einem Standardformat (z.B. als TIFF-Datei) an jeden ausgewählten Standort im hauseigenen Netzwerk übertragen, ohne dass dazu weitere Eingriffe notwendig sind.

Mit solchen Systemen kann in der zentralen Vervielfältigung eine neue Dienstleistung angeboten werden, in dem die Papierarchive der Kunden auf eine handliche CD gescannt wird. Gleichzeitig wird die CD mit einer Software ausgestattet, um die gescannten Dokumente schnell und einfach wieder finden zu können. Im Falle der Lösung von Océ wird für die Dokumentenrecherche auf der CD die Software Océ Find Logic eingesetzt, die mehr als 250 Dateiformate verwalten kann. So lässt sich einerseits die Ablage schnell um digitale Dokumente ergänzen, andererseits kann schnell und einfach auf sämtliche Dokumente auf der CD zugegriffen werden. Intelligente Suchmechanismen ermitteln im Rahmen einer Volltextsuche sogar ältere, undeutliche Dokumente oder Begriffe mit Schreibfehlern – selbst dann, wenn sie Bestandteil von Grafiken oder handschriftlichen Notizen sind.

Nutzen für die Kunden

Auf diesem Wege bietet das Dienstleistungszentrum seinen Kunden einen Nutzen auf mehreren Ebenen: Ohne eigene Investitionen erhalten die Fachabteilungen ihre Dokumente als digitales Archiv. Für sie entfällt das langwierige Suchen in umfangreichen Papierarchiven, Abteilungsregistraturen, Handakten oder Projektordnern. Das Finden und Anzeigen eines Dokuments erfolgt in Sekundenschnelle. Mehrere Mitarbeiter können im Netzwerk gleichzeitig auf ein Dokument zugreifen. Papier- und digitale Dokumente werden in einem Durchgang zusammen gefunden. Überall dort wo auf einen abgeschlossenen Bestand von Dokumenten zugegriffen soll (z.B. für Auskünfte am Telefon), kann so die Such- und Zugriffszeit erheblich verkürzt werden. Prozesse werden beschleunigt, die Auskunftsfähigkeit erhöht. So hilft das Dienstleistungszentrum den auftraggebenden Fachabteilungen, die eigenen Prozesse zu verbessern und damit die Arbeit des Gesamtunternehmens erfolgreicher zu gestalten.

Nutzen für die zentrale Vervielfältigung

In vielen Unternehmen wird derzeit über die Stellung der zentralen Vervielfältigung nachgedacht. Ihre Wirtschaftlichkeit steht mehr und mehr auf dem Prüfstand. Viele Häuser haben die Vervielfältigungsstelle bereits ausgegliedert oder prüfen derzeit einen solchen Schritt. Immerhin verrechnen in Wirtschaftsunternehmen die Hälfte aller Vervielfältigungsstellen ihre Leistungen oder arbeiten als internes bzw. externes Profit Center (Océ-Sonderdruck: Die Situation zentraler Vervielfältigungsstellen in deutschen Unternehmen und Verwaltungen, Bergisch Gladbach – Mülheim, 2000). In den öffentlichen Verwaltungen sind es immerhin ein Drittel. Und der Zwang zum Nachweis der Existenzberechtigung und Wirtschaftlichkeit nimmt zu. In diesem Zusammenhang eröffnen neue Dienstleistungen wie z.B. der Scann- und Archivservice ganz neue Argumente zur Wirtschaftlichkeit von zentralen Vervielfältigungsstellen in Zeiten der Outsourcing-Diskussion und der Einrichtung von Profit-Centern.

Technische Entwicklungen wie z.B. das Intranet haben Einfluss auf die Volumina in den zentralen Vervielfältigungsstellen. So werden u.a. Hausmitteilungen heute nicht mehr zentral produziert, sondern den Mitarbeitern im Intranet zur Verfügung gestellt. Zunehmende Farbkopierer und Farbdrucker in den Fachabteilungen graben den Vervielfältigungsstellen das Volumen ab. Mit dem Einzug digitaler Druck- und Kopiersysteme und dem Angebot zusätzlicher Dienstleistungen ändern sich die Personalanforderungen gewaltig. Gleichzeitig steigt die Attraktivität der Dienstleistungsstellen für qualifizierte Mitarbeiter. Je vielfältiger und anspruchsvoller die neuen Aufgaben werden, um so eher dürfte es gelingen, qualifiziertes Personal zu gewinnen. Aber auch dafür hilft es, die zentrale Vervielfältigung zum Dienstleistungszentrum aufzuwerten und aus dem „Keller“ zu holen. Erfahrungen mit modernen Digitaldrucksystemen in klassischen Hausdruckereien zeigen, dass auch langjährige Mitarbeiter gerne bereit sind, sich den neuen Herausforderungen zu stellen, eigenständig neue Aufgaben zu übernehmen und erfolgreich mit den neuen Systemen und Verfahren zu arbeiten.

Archiv- und Scandienstleistungen gehören sicherlich zu den zukunftssträchtigen Aufgaben, die eine zentrale Vervielfältigungsstelle anbieten kann. Darüber hinaus haben sie den großen Vorteil, dass sie weitgehend mit vorhandener oder sowieso benötigten Systemen erledigt werden können. Moderne Digitalkopierer bieten die Möglichkeiten eines Hochleistungs-Scanners systemimmanent, denn das digitale Kopieren ist nichts anderes als das Einscannen und Ausdrucken von Papiervorlagen. Warum sollte man diese Technologie also nicht sinnvoll nutzen, um als Vervielfältigungsstelle neue Dienstleistungen anzubieten?